



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO  
"DR. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ"-TÁCHIRA  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL  
TÁCHIRA - VENEZUELA

**NORMATIVA LEGAL REFERENTE A LA PROTECCIÓN DE LAS PARTES  
CONTRATANTES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL  
CONTEXTO VENEZOLANO**

**Autora:**

Abg. Karen Yorley Pernía Alviarez

**C.I.V-24.745.494**

**Tutora:**

Esp. Abg. Mariana del V. Buitrago

San Cristóbal, noviembre 2021



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
NÚCLEO UNIVERSITARIO  
"DR. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ"-TÁCHIRA  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO  
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO MERCANTIL  
TÁCHIRA - VENEZUELA

**NORMATIVA LEGAL REFERENTE A LA PROTECCIÓN DE LAS PARTES  
CONTRATANTES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL  
CONTEXTO VENEZOLANO**

**Trabajo De Grado Elaborado Para Optar Al Título De Especialista En Derecho  
Mercantil De La Universidad De Los Andes**

**Autora:**

Abg. Karen Yorley Pernía Alviarez

**C.I.V-24.745.494**

**Tutora:**

Esp. Abg. Mariana del V. Buitrago

San Cristóbal, noviembre 2021

## **Dedicatoria**

Vaya especial reconocimiento a mi madre que siempre en las adversidades, calma mi alma y alienta mi espíritu para que no desfallezca producto de la inacción o la depresión. Siempre ha sido pilar fundamental en mis sueños y como buena compañera, excelente guía y maravillosa voz de sabiduría ha conducido mis más grandes anhelos tanto en los grandes logros, como en los fracasos más estrepitosos.

A ese ser tan especial le dedico este trabajo porque sin su constante y valiosa aportación qué hace a mi vida. Éste y muchos otros logros alcanzados, no habrían Sido posible.

## **Agradecimientos**

A mis padres.

Por haberme dado la formación, el apoyo y acompañamiento necesario en cada uno de los pasos que he seguido, en cada uno de los logros obtenidos a lo largo de mi vida, especialmente a mi padre quien aunque no se encuentra entre nosotros. Me acompaña siempre en mi corazón y pensamientos.

A mis hermanos.

Quienes con su acompañamiento, retos y enseñanzas, me han conducido hasta donde estoy hoy día y sin los cuales, no habría podido desarrollar mi tenacidad y carácter. Especialmente mi hermano Lic. Jonnathan Pernia, quien con sus aportes, correcciones y observaciones aportó un gran valor y sin el cual este trabajo no se habría realizado satisfactoriamente.

A mis tutores y maestros.

Quienes aportaron con sus enseñanzas y acompañamiento todos los conocimientos y técnicas necesarias para poder ser una excelente especialista en derecho mercantil. Especialmente a la Abg. Mariana Buitrago por haberme acompañado corrigiendo guiando en la elaboración de este trabajo y sin la cual no podría ser posible.

## INDICE GENERAL

pp.

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos.....	v
INDICE GENERAL .....	vi
INDICE DE TABLAS Y CUADROS .....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema .....	7
Objetivos de la Investigación.....	8
<i>Objetivo general</i> .....	8
<i>Objetivos específicos</i> .....	8
Justificación e Importancia de la Investigación.....	9
Alcance .....	10
Delimitación de la Investigación .....	11
CAPITULO II .....	12
MARCO TEORICO .....	12
Generalidades .....	12
Antecedentes de la investigación.....	12

<b>A nivel internacional .....</b>	<b>13</b>
<b>A nivel Nacional.....</b>	<b>16</b>
<b>A nivel local o regional.....</b>	<b>19</b>
<b>Bases Teóricas .....</b>	<b>20</b>
<b>Del Comercio como Modalidad de Intercambio de Bienes y Servicios .....</b>	<b>21</b>
<b>El comercio: generalidades.....</b>	<b>21</b>
<b>El comercio tradicional en Venezuela, una breve remisión a la regulación legal de protección a las partes contratantes .....</b>	<b>21</b>
<b>Del Comercio Electrónico.....</b>	<b>31</b>
<b>Aproximación conceptual del comercio electrónico.....</b>	<b>31</b>
<b>Características o particularidades del comercio electrónico .....</b>	<b>34</b>
<b>Principios que rigen el comercio electrónico .....</b>	<b>34</b>
<b>Clasificación del comercio electrónico .....</b>	<b>39</b>
<b>Modalidades de comercio electrónico tomando en cuenta las partes involucradas.....</b>	<b>42</b>
<b>Etapas en el proceso de negociación en las plataformas digitales .....</b>	<b>44</b>
<b>Sujetos intervinientes en la relación comercial por medios electrónicos:</b>	
<b>Proveedor, consumidor, prosumidor .....</b>	<b>46</b>
<b>Políticas de uso y privacidad en las empresas de comercio electrónico .....</b>	<b>46</b>
<b>De la incipiente protección de las partes contratantes en el comercio electrónico dentro del ordenamiento jurídico venezolano .....</b>	<b>49</b>
<b>Protección y obligación de las partes intervinientes en las relaciones de comercio electrónico .....</b>	<b>52</b>
<b>Legislación española referente al comercio electrónico.....</b>	<b>54</b>
<b>Bases Legales .....</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>77</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>77</b>
<b>Aspectos generales.....</b>	<b>77</b>
<b>Enfoque paradigmático o naturaleza de la investigación.....</b>	<b>78</b>

<b>Tipos o niveles de la investigación .....</b>	<b>80</b>
<b>Diseño de la investigación.....</b>	<b>84</b>
<b>Técnicas, Instrumentos y Procedimiento para la Recolección y para el Análisis de la Información, del trabajo especial de grado .....</b>	<b>87</b>
<b>Generalidades .....</b>	<b>87</b>
<b>Técnicas, instrumentos y procedimiento para la recolección de la información .....</b>	<b>87</b>
<b>Técnica y Procedimiento para el Análisis de la información .....</b>	<b>94</b>
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>97</b>
<b>Análisis de la información .....</b>	<b>97</b>
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>125</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>125</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>125</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>127</b>
<b>CAPÍTULO VI .....</b>	<b>128</b>
<b>LA PROPUESTA .....</b>	<b>128</b>
<b>Normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano.....</b>	<b>128</b>
<b>Justificación de la Propuesta .....</b>	<b>128</b>
<b>Objetivos de la Propuesta.....</b>	<b>129</b>
<b><i>Objetivo General</i>.....</b>	<b>129</b>
<b><i>Objetivos Específicos</i> .....</b>	<b>129</b>
<b>Estructuración de la Propuesta .....</b>	<b>130</b>
<b>Proyecto de Ley para la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano .....</b>	<b>131</b>
<b>EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.....</b>	<b>131</b>

<b>Ley de protección para las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano .....</b>	<b>133</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ELECTRÓNICAS .....</b>	<b>140</b>

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



## INDICE DE TABLAS Y CUADROS

<b>Cuadro matriz número 1. Operacionalización de contenido 1 .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 1. Elementos que se emplearon para el análisis de datos de la investigación .....</b>	<b>96</b>
<b>Tabla 2. Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Norma constitucional como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes .....</b>	<b>98</b>
<b>Tabla 3. Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Ley Orgánica de Preciso Justos como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes .....</b>	<b>101</b>
<b>Tabla 4. Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Ley de Protección al Consumidor y al Usuario .....</b>	<b>103</b>
<b>Tabla 5. Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios .....</b>	<b>105</b>
<b>Tabla 6. Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.....</b>	<b>107</b>
<b>Tabla 7. Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Proyecto De Ley De Comercio Electrónico. ....</b>	<b>109</b>
<b>Tabla 8. Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela/ Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004).....</b>	<b>113</b>
<b>Tabla 9. Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela/ Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios .....</b>	<b>116</b>
<b>Tabla 10. Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela/ Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002-España) .....</b>	<b>120</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Principios del comercio electrónico.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 2. Etapas en el proceso de negociación en las plataformas digitales .....</b>	<b>45</b>

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico 1. Procedimiento empleado para aplicar la técnica de la observación, en referencia a la técnica de la recolección de la información. ....</b>	<b>90</b>
<b>Grafico 2. Procedimiento empleado para aplicar la técnica documental, en referencia a la técnica de la recolección de la información. ....</b>	<b>91</b>
<b>Grafico 3. Procedimiento empleado para aplicar la técnica lectura evaluativa, en referencia a la técnica de la recolección de la información. ....</b>	<b>93</b>
<b>Grafico 4. Procedimiento empleado para aplicar la técnica del resumen, en referencia a la técnica de la recolección de la información. ....</b>	<b>93</b>
<b>Grafico 5. Normas jurídicas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela. ....</b>	<b>112</b>
<b>Grafico 6. Estructura de la propuesta del proyecto de Ley de protección de las partes en el comercio electrónico. ....</b>	<b>130</b>

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**Universidad de Los Andes**  
**Núcleo Universitario del Táchira**  
**“Dr. Pedro Rincón Gutiérrez” – Táchira**  
**Especialización en Derecho Mercantil**

**NORMATIVA LEGAL REFERENTE A LA PROTECCIÓN DE LAS PARTES  
CONTRATANTES EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL  
CONTEXTO VENEZOLANO**

**Autora:**  
Abogada: Karen Pernía  
**Tutora:**  
Esp. Mariana Buitrago  
**2021**

**RESUMEN**

La presente investigación se inscribe en un enfoque cualitativo, dentro de un diseño documental, y se apoya en una investigación de nivel descriptivo, que tiene por objetivo general: Analizar la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano. El trabajo investigativo, nace por la necesidad de generar una crítica constructiva al ordenamiento jurídico que regula el comercio electrónico dentro de la República Bolivariana de Venezuela, frente a los avances legales que tiene la legislación española en esta materia. Esta investigación utilizó como fuentes de análisis de información documentos vinculados al Código de Comercio venezolano, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónica, y a nivel de la legislación española la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. La conclusión más significativa a la que se llegó, es la necesaria regulación o protección de las partes contratantes dentro del comercio electrónico, para que así no exista inseguridad jurídica en este tema dentro de la legislación venezolana y sean más confiables las transacciones que se lleven a cabo por medio de contratación electrónica dentro del territorio nacional y para ello se propone una suerte de normativa jurídica, en la que se establecen obligaciones para ambas partes.

**Descriptores:** Normativa legal, protección de las partes contratantes, comercio electrónico, contexto venezolano

## INTRODUCCIÓN

El comercio electrónico, desde hace años se ha convertido en una modalidad transaccional que ha innovado la manera de hacer actos de comercio en todo el orbe; ya que a partir del uso de las aplicaciones tecnológicas y básicamente de Internet, se modernizan las operaciones transaccionales-mercantiles, generando un nuevo contexto negocial que podría ser normado jurídicamente.

Ahora bien, las actividades llevadas a cabo por las partes contratantes en este tipo de modalidad transaccional han sido reguladas en diferentes legislaciones foráneas, tal como es el caso de España que cuenta con una normativa que regula el comercio electrónico, no así dentro del contexto venezolano, generando ello incertidumbre y problemas prácticos así como inseguridades jurídicas que no han sido solventadas en la legislación venezolana, y que inciden negativamente en quienes desean comerciar por esta forma de hacer negocios, lo cual raya en el reconocimiento del avance tecnológico que ha dado el Estado venezolano a la ciencia, la tecnología y sus aplicaciones, dentro del texto de la Constitución de la República; pues se considera que todos ellos constituyen un elemento necesario para el avance y el desarrollo social y económico de la Nación, tal como lo dispone el Artículo 110 de la carta Magna.

Así las cosas, la legislación nacional, no ha desarrollado los esquemas regulatorios suficientes para adoptar de manera expresa en el contexto legal, la protección y las obligaciones de quienes hacen uso de esta modalidad transaccional dentro del comercio electrónico en Venezuela. No obstante, cada día son más recurrentes las operaciones de comercio digital o de comercio electrónico en la actividad mercantil patria.

De allí, se ha propuesto avanzar en describir la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano, todo ello, bajo una investigación descriptiva, documental y de tipo

cualitativo. Para ello, se elabora una primera parte de la investigación, a través de un informe, con la siguiente estructura:

Capítulo Primero: presenta el planteamiento del problema, y para ello, se describe, formula y plantean las interrogantes a la investigación. Asimismo, los objetivos y la justificación del problema.

Capítulo Segundo: presenta el marco teórico de la investigación y para ello, se describen los antecedentes de la investigación, así como las bases teóricas que sostienen el estudio, además de las bases legales que como instrumentos normativos regulan la temática planteada y la matriz de operacionalización del contenido.

Capítulo Tercero: se presenta el marco metodológico de la investigación y para ello, se describe la naturaleza de la investigación, así como el nivel o tipo de investigación, el diseño de la investigación y los procedimientos, técnicas e instrumentos para recabar la información, finalizando con el procedimiento y técnica para el análisis de la información.

Capítulo Cuarto: se presenta el análisis e interpretación de la información mediante la triangulación de información que se recabó a lo largo de la investigación a fin de poder dar respuesta a los objetivos planteados en el Capítulo Primero.

Capítulo Quinto: En este capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones sugeridas como respuesta a las falencias que puede tener el sistema jurídico venezolano y que de alguna u otra forma podrían contribuir a mejorarlos.

Capítulo Sexto: En este capítulo, la investigadora formula una propuesta de ley que es el resultado de la investigación realizada, en función de sugerir la implementación de una normativa que pueda regular las relaciones comerciales que surgen en el comercio electrónico, así mismo da respuesta al objetivo 3 de la presente investigación.

También se presenta la bibliografía que fue utilizada, para soportar la investigación realizada.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

En el mundo entero, las relaciones comerciales se han desarrollado desde la Edad Antigua (Helguera y García, A. 2006), y la evolución misma de la humanidad, se han ido perfeccionando y adaptando a las necesidades de las personas con la intención de satisfacerlas mediante la compra y venta de bienes o servicios.

Con el desarrollo de las tecnologías, las negociaciones han transformado el modo tradicional de realizar los negocios, razón por la cual cada Estado, ha ido implementando las normativas que considera oportunas, para regular las actividades comerciales que se desarrollan dentro de cada territorio, protegiendo así, a los interesados en dicha negociación. Ejemplo de ello, se encuentra en los actos de comercio o, mercantiles realizados a través de Internet, que han dado pie para hablar en la actualidad de comercio electrónico, como una nueva tendencia que ha llegado para quedarse e incluso, para impulsar la economía de los países.

De allí que, en el continente europeo, España, viva en el día a día, esa innegable realidad y, por tanto, contemple dentro de su legislación, instrumentos legales para regular los actos de comercio electrónico, así como para tipificar las actividades contrarias a lo previsto en la ley y que por tanto ameriten sanciones por ser violatorias de los derechos e intereses de terceros que accedan a realizar la compra de bienes y servicios a través de páginas web. En este sentido, cabe señalar que en España desde el 11 de julio de 2002, se encuentra en vigencia la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico. En este instrumento legal, se dispone en el Artículo 1 que el objeto de dicha ley es el siguiente:

Artículo 1. Es objeto de la presente Ley la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios incluidos los que

actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

De acuerdo con lo anterior, los corredores de la norma buscan los mecanismos jurídicos adecuados para la protección de los derechos de todos y cada uno de los participantes e incluso generar un grado de confianza en la contratación electrónica (oferente y demandante), que por sí o por medio de terceras personas, realicen negociaciones de tipo mercantil a través de medios electrónicos. En este punto, es menester acotar que, para el momento de la entrada en vigencia de este dispositivo legal, el comercio electrónico no era el principal medio de negociación en ese país.

Empero, la realidad del contexto social y comercial al día de hoy en ese país, hace reconocer que el comercio y la contratación realizada por medios electrónicos, son los mecanismos más usados en el ámbito negocial, porque ayuda a simplificar y agilizar algunas actividades comerciales, pues como lo refiere Moliní (2002) el internet da “la oportunidad de internacionalizarse” (p. 139), es decir, realizar negociaciones que rompen las barreras físicas y geográficas a las que están limitadas las contrataciones y prácticas comerciales tradicionales.

Según Mora y Contreras (2014) “Son muchas las razones por las cuales se ha generado un crecimiento de esta modalidad transaccional en el mundo y, por tanto, se hace necesario que, en Venezuela, se use esta herramienta como una alternativa de negociación, por parte de las empresas tradicionales o compañías” (p. 173). Sin embargo, estas prácticas negociales, no cuentan con una normativa jurídica que proteja eficazmente a quienes desarrollan actos de comercio por medios electrónicos, ya que el ordenamiento jurídico venezolano regula los actos de comercio que son realizados de forma tradicional y de modo físico, desde un contexto que tiene su primigenio antecedente en el año, 1862, con pequeñas reformas en el Código de Comercio de 1904 y manteniéndose bajo esa óptica, en el Código de Comercio de 1955.

Frente a esta realidad, la libertad empresarial que conduce a la usanza de cualquier tecnología (tanto para la oferta, compra, venta, distribución y pago de bienes



y servicios) en Venezuela, encuentra su ordenación jurídica en la garantía constitucional del apartado de la Constitución Económica y de manera específica en el Artículo 112 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, al prever que “Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes”.

Además, el Código de Comercio venezolano de 1955, establece en su Artículo 2 que actos son considerados de comercio objetivos, del mismo modo en el Artículo 3 *ejusdem* se enuncia los actos de comercio subjetivos, lo que permite la realización de cualquier actividad y que encuadre dentro de los supuestos de la norma, la misma, será considerada acto de comercio, siempre que no se trate de actos contrarios a la ley o que sean de naturaleza esencialmente civiles.

Por otro lado, no puede dejarse de mencionar lo establecido en el Artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) el cual, expresa el reconocimiento constitucional que hace el Estado a la creación y desarrollo de actividades tecnológicas y ordena la creación del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología.

Dentro de las aplicaciones tecnológicas, tiene un papel importante la usanza de los medios electrónicos en las actividades transaccionales, dando paso al comercio electrónico, el cual es definido por Armas (2006) como: el “conjunto de aquellas transacciones comerciales y financieras realizadas a través del procesamiento y la transmisión de información por medios electrónicos, incluyendo texto, sonido e imagen” (p.530).

En consonancia con ello, y el avance de las nuevas tendencias en cuanto al comercio electrónico en Venezuela, el 4 de noviembre de 2014, fue presentado por la Comisión de Administración y Servicios de la Asamblea Nacional un proyecto de ley que de acuerdo a Buitrago (2017), se “aprobó en plenaria, el proyecto de Ley de Comercio Electrónico en primera discusión” (p.148); sin embargo dicho proyecto no continuó el curso regular para llegar a ser promulgado como ley de la República por lo que hoy en día se encuentra archivado esperando la continuidad del proceso de

formación de ley u otro proyecto que lo reemplace, quedando toda transacción comercial realizada electrónicamente, sin la debida regulación.

De igual modo en relación a esta materia, la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004), establece a partir del Capítulo V, una definición de lo que se considera como comercio electrónico. Al efecto, el Artículo 31 *ejusdem* dispone:

Artículo 31.- Se entiende como comercio electrónico cualquier forma de negocio, transacciones comerciales o intercambio de información publicitaria con fines comerciales, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación. Los alcances de la presente ley son aplicables únicamente al comercio electrónico entre proveedor y consumidor o usuario y no en transacciones de proveedor a proveedor.

De lo antes expuesto, se infiere que, cualquier actividad de negociación realizada a través de medios informáticos debe ser considerada como un acto de comercio electrónico, siempre que las partes involucradas (proveedor y consumidor), incorporen la usanza de las tecnologías de la información y comunicación.

Aunque este punto de vista sobre el comercio electrónico que contempla la Ley supra, es innovador, debe dejarse claro que este instrumento legal, está derogado desde el año 2010. Significa que, no tiene eficacia jurídica dentro del entorno legal venezolano, ya que la misma fue dejada sin vigencia por la incorporación de una sucesión de leyes y decretos, por lo cual queda sin efecto alguno esa precisión legal de la figura de comercio electrónico dentro del contexto jurídico venezolano.

Pese a ello, los redactores de las nuevas normas jurídicas, obviaron la realidad social, mercantil y comercial de Venezuela; pues, aunque es un hecho público y notorio la constante presencia de actividades comerciales realizadas a través de diversas aplicaciones tecnológicas y de manera especial en Internet, existe una real desprotección e inseguridad jurídica a la que deben enfrentarse las partes contratantes de este nuevo modelo transaccional; pues quienes como usuarios, utilizan canales electrónicos para llevar a cabo operaciones comerciales o transaccionales, no cuentan con una normativa legal, que les garantice sus derechos ni mucho menos sus obligaciones, más allá de las políticas internas que determine el proveedor.

En otras palabras, el usuario de comercio electrónico no tiene un instrumento legal, para hacer valer sus derechos más allá de solicitarle a las autoridades la aplicación de una ley no vigente, la cual por la manera en la que ocurrieron los hechos quizá no sea la más adecuada para proteger al usuario como débil jurídico ante el proveedor de bienes y/o servicios de comercio electrónico.

En correlación a lo que ya se ha dicho, sobre la no existencia de una ley que regule el comercio electrónico en Venezuela, podría ser hipotéticamente una de las causales que generan no solo desconfianza por parte del usuario para usar y adquirir bienes y servicios de manera electrónica u on-line, sino que además sería el responsable de frenar el crecimiento económico, la diversificación transaccional de la economía y la expansión de un determinado comercio; puesto que, la confianza es uno de los pilares fundamentales para que los usuarios decidan realizar compras por internet y las mismas generen ingresos y prestigio para que dicho comercio sea reconocido y logre expandirse, ya que la no existencia de una normativa que tutele eficazmente los derechos como usuarios crea como consecuencia la no utilización de dicho canal.

De continuar el ordenamiento jurídico venezolano, con la ausencia de normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano, se seguirá entorpeciendo la modalidad comercial por medios electrónicos dentro del territorio nacional, pues tanto el consumidor como el proveedor de los bienes y o servicios que quieran emplear en sus operaciones comerciales aplicaciones electrónicas, virarán a la realización de operaciones comerciales tradicionales, con soportes físicos, motivados a la inseguridad jurídica o inexistencia de los mecanismos legales que brinden protección a sus derechos.

### **Formulación del problema**

Frente a esta situación, la investigadora pasa a formular el problema de investigación a través de la siguiente interrogante: ¿Existe una normativa legal vigente

referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano?

De esa interrogante general, se derivan las siguientes preguntas:

¿Cuáles son dentro de la legislación venezolana, las normas jurídicas que, establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela?, ¿Cuáles deberían ser las obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico venezolano para que exista una protección y seguridad tanto para prestadores de servicios, consumidores y/o usuarios de esta modalidad transaccional tomando como referente el modelo de legislación español?, ¿Cuáles elementos son indispensables considerar para formular una normativa que regule la protección a los contratantes en el comercio electrónico dentro del contexto venezolano?

### **Objetivos de la Investigación**

#### ***Objetivo general***

Analizar la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano

#### ***Objetivos específicos***

1. Enumerar dentro de la legislación venezolana, las normas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela.
2. Reconocer las obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico venezolano para que exista una protección y seguridad tanto para prestadores de servicios, consumidores y/o usuarios de esta modalidad transaccional, tomando como referente el modelo español.
3. Proponer una normativa para regular la protección a los contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano.

## **Justificación e Importancia de la Investigación**

El presente estudio cualitativo, busca considerar el análisis de los instrumentos legales de la legislación española que regulan el comercio en general y el electrónico para así dar algún viso que permita incluir legalmente el comercio electrónico en Venezuela. Por lo cual, desde el punto de vista, de una abogada en ejercicio, se estará considerando dichas normas para ver si las mismas pueden ser aplicables o extrapolables, dentro del ámbito del derecho mercantil-societario venezolano.

Desde el punto de vista teórico, el estudio buscará llenar un vacío cognitivo sobre la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico y lo vincule con una legislación extranjera como la legislación española. Pues como lo refiere Kerlinger citado por Balbo, (2005) “Una teoría es un conjunto de constructos (conceptos), definiciones y proposiciones relacionadas entre sí, que presentan una visión sistemática de fenómenos especificando relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos”. (p. 59). A razón de ello, oportunas son las palabras de Mora y Contreras (2014) cuando afirma que “se hace referencia a la explicación, al señalar el porqué, el cómo y el cuándo ocurre un fenómeno; a través de este apartado, se sistematiza y se ordena el conocimiento para generar inferencias al futuro” (p,175). En ese tenor se tratará aspectos como: el comercio electrónico, evolución histórica del comercio, características del comercio electrónico, principios del comercio electrónico, derechos y obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico; asimismo, las modalidades de comercio electrónico y fundamento legal.

La presente investigación se desarrolla en razón del aporte práctico que representaría en un futuro que el tema planteado sea implementado en la legislación venezolana, ya que ello generaría en los usuarios la confianza necesaria para que decidan hacer uso de esta nueva modalidad transaccional.

Desde el punto de vista de la práctica social es de vital importancia estudiar la legislación Española en donde no solo es cuestión de práctica, sino que además el comercio electrónico se encuentra regulado por medio de una ley especial, que directamente lo regula como lo es la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información

y de Comercio Electrónico de España, lo cual da pie a imaginar cómo podría ser regulado e impulsado y protegido el usuario que hace uso del comercio electrónico en Venezuela en estos momentos críticos por los que está pasando el país en lo económico.

Desde el punto de vista de la pertinencia social, es de acotar que ello no solo daría impulso a los comercios ya preestablecidos, sino a los emprendedores que hoy en día siguen creyendo en el futuro de Venezuela y a todas aquellas personas que deseen utilizar los canales electrónicos para adquirir un producto, ya que el estar amparado en una normativa clara sobre el modo de realizar actos de comercio electrónico ya sea desde el punto de vista del que vende como del que compra, genera un grado de confianza y seguridad jurídica que le permite al usuario y vendedor no desconfiar e invertir en canales electrónico, además con ello se activaría formalmente el comercio electrónico para que así el mismo no se practique de manera informal.

Ahora bien, el impacto de usar el comercio electrónico, como una nueva forma de comerciar, gracias al uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la regulación de este elemento dentro la legislación venezolana genera un nuevo paradigma, que será presentado por la investigadora a través de cuadros y de un proyecto de ley que permitirán aportar una innovadora forma de abordar la realidad bajo estudio, lo que conlleva a generar un aporte metodológico.

Finalmente se espera que con el resultado de la investigación se pueda presentar un proyecto de ley que permita repensar la realidad y derivar nuevas investigaciones dentro del campo del derecho y del comercio electrónico.

### **Alcance**

La presente investigación busca establecer la importancia de la existencia de una legislación que regule directamente el comercio electrónico en Venezuela y como consecuencia de ello se proteja eficazmente los derechos e intereses de los involucrados en la compra y venta, por medio de esta nueva modalidad que ha surgido y que además podría llegar a ser el medio cotidiano para la realización de negociaciones, ya que

dentro del ordenamiento jurídico venezolano no existe expresamente una ley que proteja los derechos de los participantes en esta modalidad transaccional.

### **Delimitación de la Investigación**

En la presente investigación es necesario ser cuidadoso con la diversidad de información que existe sobre el tema, ya que no solo se trata de buscar información en internet a nivel nacional sino internacional, siendo deber del investigador tratar de evitar fuentes de dudosa procedencia y eludir la realización de juicios de valor pues se trata de un tema no regulado en Venezuela, pero que sin embargo se ira deduciendo a lo largo de la investigación, cuáles de esas normativas de la legislación española o nacionales pudiera ser aplicadas, adaptadas e incluso mejoradas para que la norma cumpla su fin, el cual es la protección de las partes contratantes y la regulación del comercio electrónico de manera eficaz, por otro lado se presenta la dificultad en hacerle llegar a los legisladores la presente investigación para que pueda ser tomada en cuenta a la hora de legislar o promulgar una ley que regule la materia objeto de estudio.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **Generalidades**

A través de este Capítulo II, la investigadora sitúa el problema de investigación que está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permiten orientar la búsqueda y ofrecer conceptualizaciones adecuadas. Al respecto señaló Arias (2006): “El marco teórico o marco referencial, es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar” (p.106). Por tanto, Arias (2012) señala que este apartado, se compone de “antecedentes y bases teóricas [y] son la fuente que fundamenta el trabajo” (p.134).

Por ello, la investigadora infiere, que el marco teórico permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones, lo que representa un sistema coordinado coherente, de conceptos y propósitos para abordar el problema.

En tal sentido, el capítulo del marco teórico, constituye los referentes contentivos de los estudios especializados sobre el tema, así como de la doctrina propia y foránea que se analizó e interpretó en esta etapa, además de las bases legales que soportaron el marco normativo que sirvió para orientar a la investigadora con respecto a la dirección que está quiso dar al estudio.

#### **Antecedentes de la investigación**

Una de las principales tareas que se tiene al momento de hacer investigación científica y social, es poder informar, cómo ha sido el interés por inquirir, investigar y averiguar sobre el asunto estudiado y por ello, es siempre importante, ver lo ocurrido con anterioridad, para construir el presente y mirar hacia el futuro; vale decir, es útil,



hacer una revisión de los trabajos previos realizados sobre la situación bajo estudio a modo de antecedente, así como la realidad contextual en la que se ubica.

Por ello, Rodríguez (2014), consideró que, el apartado de antecedentes, dentro del marco teórico: “comprende la revisión de los trabajos previos realizados sobre el problema en estudio y/o de la realidad contextual en que se ubica, en los cuales se analiza aspectos similares relacionados con el objeto de estudio y su temática”. (p.92)

Por tanto, la investigadora infiere que los antecedentes abarcan el conjunto de estudios previos actualizados, pertinentes, con carácter científico y realizados de modo anterior a la presente investigación que se está realizando, y que necesariamente están relacionados con el objeto de estudio y su tema central, que en este caso es analizar la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano.

Sin embargo, en esta tarea investigativa, la investigadora se dio cuenta que, en esta labor de escudriñar, localizar, y consultar, trabajos especiales de grado, tesis doctorales, y productos investigativos de revistas indexadas y arbitradas, recopilados en fuentes físicas y electrónicas que han tratado previamente, el tema en cuestión, los mismos exceden de un lapso superior a cinco años de vigencia, pero no por ello deben considerarse como desactualizados. Por ello, la investigadora pasa a considerar los mismos desde el punto de vista internacional, nacional y regional. Al respecto:

#### **A nivel internacional:**

Triguero (2019), en su producto investigativo titulado: “*Comercio electrónico. La protección del consumidor.*” planteó como punto de relevancia, estudiar toda la información necesaria sobre la protección del consumidor, es decir, los derechos que tiene el consumidor en la compra on-line, así como las obligaciones legales que tiene el vendedor online.

El articulista respecto a las conclusiones de la investigación destacó que, el estudio reveló que los consumidores encuestados a pesar de que realizan compras online, no tienen muy claros los derechos y obligaciones que conlleva la utilización de dicha modalidad comercial, además de evidenciarse un desconocimiento y/o confusión

sobre los tipos de fraudes de los que se puede ser víctima al momento de realizar algún tipo de actividad en el comercio electrónico, por otro lado y no menos importante destaca el hecho de que algunas personas consideraban tener más conocimientos o menos del que en realidad poseían sobre el tema en cuestión, a dichas conclusiones se pudieron llegar gracias a las encuestas realizadas.

La pertinencia del antecedente estriba, en que el mismo permite visualizar que no solo es cuestión de que existan normativas dirigidas a proteger a los consumidores y usuarios que hacen uso de la nueva modalidad transaccional a través de las nuevas tecnologías de la información, sino que es necesario, realizar actividades dirigidas a informar a la población sobre los derechos y obligaciones de las partes involucradas en el comercio electrónico, para así evitar el desconocimiento y confusión de los que pueda ser objeto los involucrados al momento de realizar alguna compra online.

Scotti (2019), en su producto investigativo titulado: “*Avances con miras a la protección de los consumidores en el MERCOSUR*” planteó como punto de relevancia, contar con un marco normativo claro que facilite la contratación internacional y estimule la confianza de las partes en los contratos internacionales de consumo. No obstante, según lo decretado por los miembros plenos del MERCOSUR Venezuela está siendo objeto de un procedimiento de suspensión indefinida, (Faurie, J., Ferreira, A., Loizaga, E. y Novoa, R. 2017 p.02). Sin embargo, como el articulista evalúa aspectos referentes a la protección de los consumidores en ese mercado, la investigadora considera la pertinencia del mismo.

El articulista respecto a las conclusiones de la investigación destaca que, el estudio reveló que tanto en el Derecho Internacional Privado y el Derecho de la Integración día con día se deben ir adaptando, a las nuevas tendencias y dando a los consumidores y proveedores las herramientas necesarias con un marco jurídico transparente y confiable que les brinde un alto grado de certidumbre respecto de la ley que resultará aplicable así como del juez que será competente en caso de que surja una controversia. Por otro lado, el articulista deduce que el Mercosur aprobó el Acuerdo sobre Derecho Aplicable en materia de contratos internacionales de Consumo,

debiendo los Estados partes, ratificar dicho acuerdo con el fin de favorecer los derechos de los consumidores.

La pertinencia del antecedente estriba, en considerar que no solo es relevante la protección de las partes contratantes en una transacción electrónica realizada a nivel nacional o regional; pues Internet, permite romper barreras físicas, permitiendo al proveedor en la contratación electrónica, ofertar productos y servicios no solo en el país de origen sino a nivel internacional. Por otro lado, Venezuela podría ratificar los acuerdos internacionales sobre la materia de comercio electrónico y la protección de los consumidores.

Por su parte, Berti y Buitrago (2015), en su producto investigativo intitulado: “*El comercio electrónico on-line y las operaciones de comercio digital en el derecho venezolano*” plantearon como punto de relevancia, el estudio de operaciones digitales dentro del comercio electrónico, debido a que cada día son más recurrentes las operaciones de comercio digital en la actividad mercantil patria.

Respecto a las conclusiones de la investigación, destacaron los articulistas que el estudio reveló que en Venezuela se admite la práctica del comercio electrónico y además, ésta se regula de forma análoga a la práctica del comercio tradicional, pero ello no es suficiente para proteger los derechos de los interesados por lo que se hace necesario la modernización de la legislación venezolana respecto del comercio electrónico *on-line*, para que así se dé una respuesta oportuna y eficaz a las necesidades que se presentan en la actualidad, e incluso la legislación colombiana se ha ido actualizado y creando las instituciones pertinentes con el fin de adaptarse a esta nueva tendencia comercial.

La pertinencia del antecedente estriba, en considerar que el comercio electrónico se encuentra presente en las relaciones comerciales actuales, ello gracias a Internet y las nuevas tecnologías, de allí que sea inexorable considerar la necesidad que tiene la legislación mercantil venezolana de actualizarse en relación a la práctica del comercio electrónico, haciéndolo gradualmente e indagando en otras legislaciones con el fin de tratar de evitar errores ya cometidos respecto de la regularización de esta nueva tendencia.

## **A nivel Nacional**

Dubuc (2020), en su producto investigativo titulado: “*Tratamiento legal del comercio electrónico en Venezuela: Un llamado hacia la actualización.*” planteó como objetivo principal: orientar de alguna forma a los lectores sobre la discrepancia legal que existe en el Estado venezolano respecto a la protección del consumidor en la contratación electrónica, así como también en la responsabilidad que tienen las autoridades para su cumplimiento dentro del marco constitucional.

Respecto a las conclusiones, destacó que el estudio reveló que existe una incongruencia sobre las nuevas exigencias del mercado, en función de que Venezuela no cuenta con una legislación que regule el *e-commerce* como forma de comercio. Generando ello que, tanto el proveedor como el consumidor, estén en una indefensión jurídica, debiendo éste último, que adherirse a las normativas establecidas por su proveedor o desistir de adquirir un bien o servicio a través de Internet, o hacer valer sus derechos por una normativa mercantil que data desde un contexto social basado en una realidad histórica del año 1955, la cual se encuentra desactualizada.

La pertinencia del antecedente estriba, en considerar que hace referencia a situaciones no previstas. Además presentó algunas recomendaciones que se consideran oportunas ya que, en caso de que no se establezca en la legislación mercantil una nueva normativa sobre el comercio electrónico, podría ser pertinente el argumento del autor al hacer referencia a la descodificación de la máxima normativa mercantil venezolana a través de la actualización del código mercantil, con el fin de incorporar nuevos elementos y eliminar aquellos que ya no se utilizan e incluso unificar criterios a nivel internacional partiendo de las disposiciones sugeridas por la Ley Modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional generando así confianza para la inversión y el crecimiento de esta nueva modalidad comercial.

Antonini (2013), en su trabajo titulado: “*El Perfeccionamiento del Contrato de Compra-Venta por vía electrónica en la legislación mercantil venezolana.*” planteó como objetivo principal: Analizar el perfeccionamiento del contrato de compraventa por vía electrónica en la legislación mercantil venezolana.

Respecto a las conclusiones de la investigación, destaca que aunque la legislación venezolana previó normativas respecto al comercio electrónico y ello implicó que el legislador de una u otra manera quería ir de acuerdo al avance de la tecnología, sin embargo su esfuerzo no era suficiente ya que la tecnología todos los días estaba cambiando y con ello surgiendo nuevas formas de realizar contrataciones electrónicas, además destaca la importancia de darle validez a dichos contratos realizados por medio de la tecnología de la información ya que es un mecanismo en el que no importa la distancia para que se celebre, lo que no debe dejarse de tomar en cuenta es que dicho contrato debe cumplir con los requisitos necesarios para ser válido y exigible su cumplimiento aunque no se haya realizado por los medios tradicionales.

La pertinencia del antecedente estriba, en considerar al contrato electrónico como un elemento real y que debe ser aceptado y considerado valido como si el mismo se hubiera celebrado por los medios tradicionales, por ello es vinculante a la presente investigación, pues si se quiere proteger los derechos de las partes interesadas en la contratación electrónica también se le debe reconocer la capacidad de poder contratar y que dicho contrato sea válido.

Bastidas y Cardona (2008), en su producto investigativo intitulado: “*El comercio electrónico y la protección al consumidor en Venezuela*” planteó como objetivo principal estudiar el auge del comercio electrónico, la modificación del mercado, las partes (comprador y vendedor, u oferente y ofertante), el ámbito de aplicación de las leyes (territorialidad), la masificación del comercio internacional o globalización.

Respecto a las conclusiones de este artículo de alto nivel, destacaron que el mundo es cambiante y la tecnología cada día se posiciona sobre el ser humano, lo que ayer era imposible, en la actualidad gracias a las nuevas tecnologías, es posible desapareciendo con ella, las fronteras y surgiendo como consecuencia la lugarización quedando la incertidumbre en algunos casos, acerca de en qué lugar del mundo se llevó a cabo una determinada transacción. De la misma manera se estableció que las normativas que buscan la protección de las personas aun y cuando existió para esa época, no era lo suficientemente amplia para apañar y regular todas las situaciones que

podían presentarse a las partes contratantes dentro del comercio electrónico nacional, ello a razón del avance arrollador de la tecnología que no siempre va de la mano con el desarrollo y la actualización de la legislación patria.

La congruencia del antecedente estriba, por considerar las normativas que estuvieron vigentes y que para ese momento en Venezuela, reglamentaban esa nueva modalidad de comercio electrónico; demostrando con ello que, para el momento de la publicación del producto investigativo (2008), la legislación sobre el comercio iba de la mano con el avance de las tecnologías, pues se reglamentaba e incluso determinaba que era comercio electrónico.

Sin embargo, doce años más tarde no es así, ya que los legisladores fueron derogando gradualmente aquellas normativas que regularizaban la práctica del comercio electrónico, no siendo regulado en la actualidad, por lo que a falta de regulación expresa de esa institución, se aplica por analogía las disposiciones legales establecidas para el comercio tradicional.

Arias (2007), en su producto investigativo titulado: *“propuesta de un código de conducta sobre formación electrónica de contratos con consumidores en Venezuela.”* planteó como objetivo principal una propuesta de código de conducta sobre formación de contratos con consumidores en Internet.

Respecto a las conclusiones de este producto investigativo, destacó la gran importancia de la autorregulación que debe existir en el comercio electrónico y que no solo debe ser a nivel nacional sino internacional; pues es importante que al momento de realizar una transacción electrónica se pueda contar con un código de conducta o ética de gestión que regule a las partes interesadas, con el fin no solo de obtener una mejor calidad tanto en productos como en los servicios adquiridos sino una protección de sus derechos en igualdad de condiciones, e incluso, es necesario que dicha normativa se actualice con regularidad, pues la tecnología no para de innovarse y ello puede causar nuevas circunstancias no previstas o caer en obsolescencia legislativa y práctica.

La pertinencia del antecedente estriba, en considerar la necesidad de incorporar un código de conducta en el comercio electrónico, estableciendo algunas disposiciones normativas que, en la actualidad, pudieran ser consideradas al momento de establecer

una regulación legal que garantice los derechos de los consumidores al momento de realizar una contratación electrónica. Sin embargo, es de acotar que la propuesta data del año 2007 y para los avances tecnológicos que se han dado desde el momento de la publicación del artículo hasta el día de hoy, han transcurrido trece años.

### **A nivel local o regional**

Mora y Contreras (2014), en su producto investigativo de alto nivel intitulado: *“Impacto Del Comercio Electrónico Como Modalidad Transaccional De Las Compañías Anónimas En Venezuela.”* plantearon como objetivo principal: determinar el impacto del comercio electrónico como modalidad transaccional de las compañías anónimas en Venezuela.

Respecto a las conclusiones a las que llegaron los articulistas destacan entre otras, la recopilación de textos normativos que de una u otra manera regulan el comercio electrónico pero que, sin embargo no son suficientes para regularizarlo y proteger los derechos de las partes involucradas en el comercio electrónico, por otro lado también hace referencia a la necesidad de estudiar cada día más este mecanismo e incluso impulsarlo para que los empresarios inviertan y los usuarios tenga más confianza al momento de realizar la adquisición de bienes o servicios a través del internet, pues es una tendencia que puede no solo hacer crecer a nivel nacional un determinado negocio sino que el mismo tendría la oportunidad de crecer a nivel mundial.

La conveniencia del antecedente estriba, en considerar que engloba el conjunto de leyes en las que se regulan de una u otra forma el comercio electrónico, pero que sin embargo tanto para la fecha de publicación del artículo en el año 2014 como a la fecha de la presente investigación, tanto las normativas que fueron derogadas como las que aún se encuentran vigentes en la actualidad gracias al avance de las tecnologías de la información requieren una actualización, con el fin de que regulen adecuadamente los actos comerciales realizados por medio de Internet y que se ajusten a normas de carácter internacional sobre la materia. De allí la importancia de utilizar dicho artículo como antecedente además de que sobre el tema son pocas las investigaciones.

Buitrago (2014), en su producto investigativo de alto nivel intitulado: “*El comercio electrónico y la actividad comercial digital en el derecho venezolano.*” planteó como objetivo principal: generalidades de los actos de comercio, el comercio electrónico, el acto de comercio digital y su posibilidad de regularlo en la legislación venezolana.

Respecto a las conclusiones planteó la articulista que la tecnología avanza e influye positivamente en el comercio modernizándolo y creando nuevas formas de negociación generando a las partes interesadas algunos beneficios. Sin embargo, el comercio digital en Venezuela no posee una ley que lo regule directamente ni que lo prohíba, pero se hace necesaria la implementación de una normativa que garantice los derechos de las partes involucradas en las transacciones electrónicas y estén dirigidas además a la resolución de controversias que puedan surgir a causa de una negociación comercial a través de medios electrónicos.

La pertinencia del antecedente estriba, en considerar que el comercio electrónico es una innovación del comercio tradicional y no solo ello sino que además ve la importancia de determinar una normativa que lo regule con el fin de garantizar los derechos de las partes involucradas y de terceros que pudieran ser afectados, por otro lado se hace mención que el antecedente es de 2014 pero a pesar de que tiene 6 años desde el momento de su publicación, el mismo es pertinente ya que son pocas las investigaciones sobre el tema, de allí la razón de haber seleccionado el mismo.

### **Bases Teóricas**

Las numerosas aseveraciones y basamentos doctrinales que desde el apartado más elemental del comercio se han propuesto para explicar la necesidad de ofrecer protección a las partes contratantes en el comercio, dan cuenta de la etiología concreta, práctica y evolutiva del fenómeno comercial. A continuación, se presentan los principales constructos que dan forma conceptual a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano, partiendo de lo más general a lo más particular del tema en cuestión. Al efecto:



## **Del Comercio como Modalidad de Intercambio de Bienes y Servicios**

### **El comercio: generalidades**

Según la Real Academia Española es la “Compraventa o intercambio de bienes o servicios” (s/p), en función de lo anterior es de acotar que se trata de una definición amplia, pues no engloba ciertos elementos que se encuentran presentes al momento de realizar una actividad comercial, como por ejemplo el intercambio de dinero por un objeto e incluso no hace alusión a las partes intervinientes.

Por otro lado, Torres (2005) consideró al comercio como el “intercambio de mercancías y servicios, mediante trueque o dinero, con fines de reventa o para satisfacer necesidades” (p.11); a diferencia de la anterior concepción, ésta se encuentra integrada por varios elementos que forman parte en las relaciones comerciales, dejando de lado, a las partes intervinientes pues hace alusión al objetivo principal de la negociación pero, obvia tanto al proveedor como al consumidor, quienes son los que realizan el negocio.

Morles (1998) definió al comercio como el “acto que facilita la circulación de la riqueza, es decir, que responde a una interposición entre el productor y el consumidor” (p.536). Por tanto, podría decirse que, esta aseveración, comprende una definición más completa que las anteriores, pues toma en cuenta, la relación que se da entre proveedor y consumidor, con la intención de obtener un lucro y satisfacer necesidades mediante la compra y venta.

Por todo lo anterior, la investigadora considera la figura de comercio en términos generales como la relación que se da entre proveedor y consumidor, ambas partes con la intención de obtener un beneficio una de la otra, es decir, el comerciante ofrece un determinado producto o servicio que la contraparte necesita y ésta con la intención de obtenerlo, paga un precio o entrega algo que el proveedor desea.

### **El comercio tradicional en Venezuela, una breve remisión a la regulación legal de protección a las partes contratantes.**

En Venezuela el comercio según el comentario realizado por Domínici (1891) al Código de Comercio venezolano (1955) sobre el Artículo 1 es “una especulación en

que se compra para revender, o se vende lo que para ese efecto se ha comprado” (p.2) es decir, el comercio tiene como fin: la venta o reventa de diversos bienes y servicios que se han adquirido para ello, con la intención de satisfacer necesidades propias y las de terceros interesados en adquirir lo ofertado y con la capacidad de pagar el precio.

Así mismo comentó Garay (2014) sobre el Artículo 1 *ejusdem* que cuando “el sujeto compra o vende unos valores en la bolsa (numeral 16 del art 2º) tal caso un acto de comercio en todo caso aunque el vendedor no sea comerciante” (p.31) es decir, no se requiere ser comerciante para poder ejecutar actos de comercio. Por otro lado Hamel y Lagade citados por Jiménez (2009) consideraron que “la circulación de la riqueza con intención de lucro, elementos que para ciertos actos hay que añadir la noción de empresa” (p.21) de allí que se pueda decir que quien oferte un bien o servicio con la intención de obtener un beneficio para sí, estará ejecutando una actividad comercial.

En concordancia con lo anterior, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 en su Artículo 112 contempló que “todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia” (s/p) es decir, quien desee realizar un emprendimiento a fin de obtener un lucro mediante la oferta de bienes y servicios a otras personas, lo puede realizar siempre y cuando su actividad no sea, ilícita, es decir no vaya en contra de la moral y las buenas costumbres, y por ello, no sea violatoria a la ley ni a los derechos de terceros.

Y en función del Artículo citado, se deduce la expresión “libertad económica” que Muci (2007) citado por Buitrago (2016) concibió “como ausencia de interferencias estatales” (p. 204), a lo que Buitrago (2016) afirmó que

(...) puede sumarse la postura reiterada del Tribunal Supremo de Justicia (Sala Constitucional sentencia del 6 de febrero de 2001 caso Pedro Antonio Pérez Alzurut) que ha sostenido “la libertad económica es la manifestación específica de la libertad general del ciudadano, la cual se proyecta sobre su vertiente económica”. Sin embargo, esta libertad tiene su contrapeso en las excepciones previstas en el ordenamiento jurídico patrio y por las razones señaladas por el constituyente del 99 en el referido artículo.

De allí que Buitrago (2012) afirmó que Venezuela, es un país con un “régimen económico basado en una economía de libre mercado de donde emerge la libertad de empresa como elemento esencial” (p.31), con lo cual se infiere que no existen límites para realizar un negocio, a excepción de aquellos expresamente prohibidos por la ley o que vulneren los derechos de terceros, pero frente a ello Sosa (2019) afirmó que

(...) este régimen socioeconómico de rango constitucional y los derechos humanos individuales tendrían que asegurar a todas las personas el derecho de acceder a bienes y servicios de calidad y tener la posibilidad de escoger como consumidor el bien que desee y pueda adquirir, y en contrapartida consagra como garantía constitucional tanto de carácter personal o individual, como de carácter social el compromiso tanto el sector público como privado de elevar el nivel de vida de la población. Se confirma así la preocupación de la Constitución de que se disponga de un ordenamiento jurídico equilibrado que asegure la preservación de ciertos valores de fundamental trascendencia colectiva (p.449)

Del mismo modo Pinto (2006) consideró que “la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario pareciera insertar al ordenamiento jurídico venezolano en el marco de las actuales tendencias del derecho privado a escala internacional” (p.105), pues con la entrada en vigencia de dicha normativa asevera el prenombrado autor que:

Sin lugar a dudas, la ley posee el mérito de actualizar el ordenamiento jurídico conforme a las nuevas necesidades creadas (en buena medida) por: a) las nuevas técnicas de contratación, b) la complejidad de las transacciones y c) los instrumentos o mecanismos utilizados para perfeccionar el contrato. Igualmente, responde a la necesidad de proteger al consumidor y/o usuario, en tanto que parte débil de la relación contractual. (p.105)

Es decir, que con ello el legislador dio de cierto modo protección a una de las partes intervinientes en la relación contractual, puesto que la mencionada normativa en la actualidad se encuentra derogada. Sin embargo, con la entrada en vigencia de la derogada Ley de Protección al Consumidor y al Usuario de (2004) el escribiente de la norma estaba dando respuesta a lo planteado por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 en su Artículo 117 ya que este plantea que:

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

Es decir, la intención era dar cumplimiento al mandato constitucional, que prevé el Artículo 117 *ejusdem* sobre la protección que se debe ofrecer a las personas que ejecuten algún negocio a fin de que sus derechos no sean afectados, al no poseer la información completa sobre lo que pretenden adquirir, ya que como lo afirmó Figueredo (2013) “Los principales derechos de los consumidores y usuarios se consagran en el artículo 117” (p.229) en razón de ello es que se considera que el legislador promulgo la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario para así de forma específica establecer cuáles serían los derechos de los usuarios.

En concordancia con todo lo anterior es de recordar lo mencionado por Buitrago (2012) sobre que:

la función del Estado venezolano, es por tanto la de promover o encausar las actividades empresariales sin discriminación alguna, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral, así como una existencia digna y provechosa para la colectividad, por medio de la promoción de la actividad económica enmarcada en los principios de justicia social, democratización, libertad económica, eficiencia, productividad y solidaridad.

Lo anteriormente señalado forma parte de nuestra carta magna, en lo dispuesto el en artículo 299 del título VI del capítulo I del régimen socioeconómico y de la función del Estado en la economía. (p.33-34)

En otras palabras, la función del Estado se orienta en el desarrollo de diversas actividades económicas sin que sea una limitante el medio empleado para tal fin, siempre que las mismas no se encuentren expresamente prohibidas o que afecten los derechos de terceros. De allí que, el Estado, crea los mecanismos necesarios para que dichos emprendimientos cumplan sus objetivos, aunque estos deban desarrollarse a través de métodos no tradicionales, permitiendo así la evolución de los negocios, pues como lo afirmó Sosa (2019)

(...) la horizontalidad de los derechos no puede quedarse en ampliar su ámbito hacia las relaciones entre particulares y lograr la garantía de su cumplimiento; sino que debe primero que nada entenderse que la horizontalidad aplica en que ningún derecho humano se agota en sí mismo y más bien guarda relación con otros derechos inherentes a la persona (...) Esta visión de horizontalidad debe ser atendida cuando se invoque la violación de la garantía de algún derecho, así como la referencia obligada a los valores superiores intrínsecos a ese derecho, que pueden estar siendo igualmente violentados, al no producirse la garantía de la satisfacción del mismo (pp. 453-454).

A razón de esa horizontalidad, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela vigente en su Artículo 299 expresó que “El Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional”(s/p) vale decir, que se consideró que los redactores del Proyecto de Ley de Comercio Electrónico del año 2014 en Venezuela presentaron ante la Comisión de Administración y Servicios de la Asamblea Nacional un proyecto de ley, que según Buitrago (2017), se “aprobó en plenaria, el proyecto de Ley de Comercio Electrónico en primera discusión, que, a manera general, expresa la regulación del comercio electrónico en la República” (p.148). Del mismo modo, Dubuc (2020) aseveró que “En los Diarios de Debate de la Asamblea Nacional de Venezuela donde se encuentra un proyecto de Ley de Comercio Electrónico aprobado en primera y segunda discusión, sin embargo, no ha sido publicada, ni promulgada tal previsión legislativa”(s/p), es decir el órgano encargado del proceso de formación de ley en Venezuela, no siguió el procedimiento de ley correspondiente a fin de que el proyecto de comercio electrónico llegara a ser promulgado como ley de la República. En razón de ello, no se tiene una ley que de manera formal y directa regule la nueva modalidad de comercio, ni imponga ciertas obligaciones al proveedor a favor del consumidor.

Por otro lado, en la derogada Ley de Protección al Consumidor y al Usuario de (2004) se dispuso de manera general en el Artículo 1, el objeto de la ley cuando se dispuso que “tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios” (s/p) sin hacer alusión al medio o soporte para llevar a cabo la negociación. Sobre este punto Chacón (2017) comentó que la:

Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que tenía por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación así como establecer los ilícitos administrativos y penales y los procedimientos para el resarcimiento de los daños sufridos por causa de los proveedores de bienes y servicios y para la aplicación de las sanciones a quienes violenten los derechos de los consumidores y usuarios. (p.150)

En otras palabras, los redactores de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (2004) -hoy derogada- otorgó la protección a las partes intervinientes en las contrataciones mercantiles y la sanción correspondiente por la violación de los derechos de estas, cumpliendo así con lo previsto en el texto de la Constitución Nacional. Y en este contexto Figueredo (2013) planteó que mediante la entrada en vigencia de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario se creó:

el Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (Indecu), es el organismo encargado por Ley de velar por los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, entendiéndose como estos a las personas naturales o jurídicas que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios de cualquier naturaleza como destinatario final. (p.234)

Es decir, el consumidor es la persona que necesita lo ofertado y posee la capacidad de pagar el precio que demanda el vendedor; por lo que es ese sujeto el destinatario de dicha protección, la cual es encargada por Ley al Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario, lo cual generó en su oportunidad, la confianza necesaria para que el usuario, en caso de verse vulnerado en cualquiera de los supuestos referidos, pudiera enervar los mecanismos dispuestos en la Ley; en razón de ello comenta Chacón (2017) que:

Ley de Protección al Consumidor y Usuario del año 2004, específicamente en los artículos 155 al 162 inclusive, establecía el procedimiento administrativo conocido como «conciliación y arbitraje», que se iniciaba con un acta de inspección que deviene de una denuncia de la parte afectada en sus derechos o de oficio por un funcionario competente, para luego ser citadas las partes de la controversia a presentarse ante dicho funcionario, para que este realice la mediación en procura de conciliación; en su defecto, el jefe de la sala de conciliación y de arbitraje, como era denominado el superior en la derogada Ley, se presentaba como un árbitro arbitrador en única instancia.(p.161-162)

Es decir, el procedimiento sancionatorio por el incumplimiento o trasgresión de cualquiera de los derechos que la mencionada ley establecía, podían iniciar por solicitud del afectado o, mediante la intervención de un funcionario competente con la finalidad de sancionar o aplicar el correctivo necesario por la violación de derechos en los que haya incurrido el victimario. Ello abarca, las obligaciones que posee el proveedor con su contraparte -el consumidor- pues, aunque es una imposición que se hace sobre el proveedor, estas no tienen otro fin que ser el medio a través del cual se podrá ofrecer una mejor protección a los derechos de los consumidores en la relación comercial.

Por otro lado, es de recordar que con la entrada en vigencia de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) y puntualmente en su disposición derogatoria se estableció que, “Se Deroga la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.930 del 4 de mayo de 2004” (s/p). Es decir, con ello queda sin efecto lo previsto en aquel dispositivo legal.

Además de lo anterior Quiroz (2009) comentó que la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) contempla que:

La LDPABS incluye dentro de su ámbito de aplicación "(...) todos los actos jurídicos celebrados entre proveedoras o proveedores de bienes y servicios, y las personas organizadas o no, así como entre éstas, relativos a la adquisición o arrendamiento de bienes, a la contratación de servicios prestados por entes públicos o privados, y cualquier otro negocio jurídico de interés económico (...)" (p.187)

Es decir de manera muy amplia fue posible aplicar la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) a diferentes actividades comerciales, a fin de proteger a los intervinientes de la relación comercial, del mismo modo Quiroz (2009) comentó que:

Uno de los aspectos más resaltantes de la LDPABS es la sustitución de las expresiones consumidor y usuario por la de persona, para referirse al polo activo de las relaciones de consumo. El cambio de terminología, a nuestro juicio, no debe representar una desmejora en el campo de cobertura de la normativa respecto de los consumidores (p.186-187)

Es decir, ya no se habla de consumidor y usuario, sino que hace referencia al término persona, ello tiene como fin, evitar realizar distinciones entre uno u otro sujeto de los que intervienen en la relación comercial. Sin embargo, ello no va a influir con el fin de la mencionada ley, el cual es proteger los derechos e intereses de las partes y de manera especial del consumidor de los posibles abusos de los que pudiera ser víctima, ya que la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) mantuvo el mismo espíritu de protección que su antepasado texto legal. Además de lo anterior es necesario tener en consideración la mención expresa que dispuso sobre la figura del comercio electrónico, en razón de ello es que Dubuc (2020) comentó que:

Tal fue el caso de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), que marcaba en su redacción legislativa una protección dirigida a las personas que realizaran actividades comerciales a través de medios electrónicos.(s/p)

Sin embargo, es de recordar que la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) fue derogada y según lo plateó Dubuc (2020) la “Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), cuyo contenido representaba la única expresión legislativa precisa en el ordenamiento jurídico venezolano con respecto al Comercio Electrónico” (s/p). En otras palabras, Venezuela deja de tener una normativa que de manera formal se refiera a esta nueva modalidad.

Por otro lado, el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos (2014) que derogó la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios de 2010, según Dubuc (2020) “extiende la aplicación de ese instrumento legal a las personas naturales y jurídicas que desarrollen actividades económicas dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela, inclusive



aquellas que las desarrollan a través de medios electrónicos” (s/p). Además de ello, deja de lado la protección a las personas o usuarios que otorgaban las anteriores leyes, ya que como lo plantea el Artículo 1, este instrumento legal tiene como objeto “proteger los ingresos de todas las ciudadanas y ciudadanos”(s/p), empero, no estableció de manera expresa, los derechos que éstos poseen frente a su contraparte, más allá de proteger sus ingresos.

Sin embargo, el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos (2014) en su Artículo 3 Numeral 5, prevé que uno de sus fines es “Defender, proteger y salvaguardar los derechos e intereses individuales, colectivos y difusos, en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades.”(s/p). Ello debe concordarse con lo previsto en el Artículo 1 *ejusdem* para así ejecutar lo que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 prevé en su Artículo 117 que trata sobre la protección de los consumidores.

A pesar de lo anterior es de acotar que Reverón (2014) consideró que:

Aun cuando la LOPJ afirma que tiene por objeto garantizar el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, ésta no contempla un elenco de normas tendentes a describir los derechos de los ciudadanos en lo que se refiere al acceso a los bienes y servicios, como sí lo hacía la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. Ley que en el título II de manera concreta regulaba precisamente los derechos a las personas en relación a los bienes y servicios declarados o no de primera necesidad. (p.161)

Es decir, aunque el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos (2014) -según el prenombrado autor-, tiene por objeto proteger al consumidor de los abusos que le pueda infringir el proveedor, la normativa no describe los derechos poseen los usuarios frente a su contraparte, sin embargo Piscitelli (2015) menciona que el “19 de noviembre de 2014 fue publicado en la Gaceta Oficial N° 6.156 extraordinario el Decreto de Ley de Reforma Parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos” (p.251) que llegó a reformar el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos (2014) para así incluir un catálogo de derechos, pues Piscitelli (2015) afirmó que:

La Ley para la defensa de las personas en el acceso a bienes y servicios, publicada en Gaceta Oficial N° 39.358 de fecha 1 de febrero de 2010 fue derogada por el Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos publicada en Gaceta Oficial N° 40.340 del 23 de enero del 2014. Ahora bien, la Ley para la defensa de las personas en el acceso a bienes y servicios incluía –en el artículo 10– un catálogo de “derechos” que no fue incluido en la Ley orgánica de Precios Justos del 23 de enero del 2014. Ante el “vacío legal” en cuanto a la regulación de los derechos de acceso a bienes y servicios, entendemos que la RLOPJ quiso solventar esa situación, motivo por el cual se incluyó la “declaración de derechos” (p.258)

Es decir, se realiza una reforma de la prenombrada ley con el fin de que con ella se contemplen los derechos de los intervinientes en la relación comercial. Con dicha incorporación se establece de forma precisa, los derechos que poseen las partes al momento de ejecutar algún negocio, ya que, con esa norma legal los intervinientes, podrán tener un instrumento jurídico en el que basar su acusación en caso de que su contraparte pretenda trasgredir sus derechos o intereses.

Por otro lado, dado que las leyes que de manera directa contemplaban los derechos de los consumidores no se encuentran vigentes, se debió hacer “uso de manera supletoria de las normativas que para la protección del consumidor están dictadas, aun y cuando no hagan mención específica al comercio electrónico.” (Dubuc 2020, s/p) puesto que no se puede dejar de proteger los derechos de las personas y por ello, se debió hacer uso de la analogía lo cual debió proteger los derechos de los consumidores ya sea que hayan realizado el negocio por los medios tradicionales o no.

Es por ello que, dentro del grupo de normativas que regulan el comercio en Venezuela y dado que expresamente no está prohibido realizar actos de comercio por los medios electrónicos, es que se puede incluir la normativa que según Rincón y Rico (2009) citaron:

durante el año 2001 tuvo lugar la promulgación del Decreto con rango de Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, (en adelante LMDFE), instrumento adoptado con la finalidad de otorgar validez a los mensajes de datos y firmas electrónicas en el ámbito del ordenamiento jurídico venezolano. En el marco de esta norma se regulan los aspectos relacionados con el valor y la

eficacia probatoria de los mensajes de datos, la determinación del momento y lugar de emisión y recepción, la firma electrónica, la intervención de los prestadores de servicios de certificación, la emisión de los certificados electrónicos y el estatuto aplicable a la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, organismo creado por la propia LMDFE. (s/p)

Es decir, el mencionado instrumento jurídico tuvo como fin regular y darle validez a todo aquello que se lleve a cabo a través de las tecnologías, en otras palabras, aunque el negocio sea realizado utilizando herramientas electrónicas, informáticas o tecnológicas, tiene el mismo valor jurídico que si se hubiera realizado por los medios tradicionales. Por ello afirmó Dubuc (2020) que “existen normativas que, si bien no atienden de manera directa el comercio electrónico, sirven como marco a la actividad electrónica”(s/p). Es decir, no solo se debe hacer uso de las leyes que de manera formal regulan una materia, pues se debe considerar también el emplear aquellas que de una u otra forma permiten su regulación.

En consecuencia, el mismo autor comentó que el “Decreto Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas electrónicas (2001), plantea las normas que regirán para el conocimiento jurídico de documentos, firmas y obligaciones nacidas de medios Electrónicos, así como la institución de los entes de certificación”(s/p), ello claro está cuando un negocio sea realizado por medio de mensajes de datos.

## **Del Comercio Electrónico**

### **Aproximación conceptual del comercio electrónico**

El comercio fue transformándose progresivamente debido a las necesidades que se presentaban en la población de la época, pues al aumentar la cantidad de consumidores y nacer en ellos la necesidad de obtener nuevos productos, los comerciantes idearon mecanismos de expansión que los coadyuvara a satisfacer no solo las necesidades de la población sino a adquirir materias primas o productos que no se encontraban dentro del territorio cercano, además quien adquiriría algún producto debía dar una contra prestación ya fuera en dinero o en especie, (Portalés, 2002).

De allí que, el comercio en sus inicios se encontró de cierto modo, acaparado por los fenicios y los egipcios. Empero, gracias al crecimiento de las poblaciones y la demanda de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores, el comercio se fue expandiendo a otras comunidades por medio de las rutas de mar y terrestre, yendo desde un lugar a otro respetando algunas vías que se encontraban ya reservadas para un grupo de comerciantes en específico.

Sin embargo, dichos rumbos reservados con el pasar de los años y el aumento de las relaciones comerciales, fueron abolidos por las leyes que reservaban solo a un grupo una determinada trayectoria para comerciar, (Pierre, 1793).

De lo anterior se puede inferir, que el comercio ha existido desde las primeras civilizaciones y el mismo ha ido evolucionado con el fin de satisfacer las necesidades de las personas y acercarse cada vez más a aquellos grupos de personas que en épocas anteriores no podían hacerlo, pues la actividad comercial ha evolucionado a tal punto que, los proveedores deben emplear nuevos mecanismos para ofrecerles a los usuarios calidad de servicio, seguridad a la hora de realizar una negociación y la satisfacción de sus necesidades e incluso el proveedor debió intentar posicionarse con respecto de otros proveedores para así obtener una mayor ganancia y reconocimiento en la población.

Empero, con el pasar del tiempo y la irrupción de las tecnologías de la información y las comunicaciones y la usanza de las mismas en la actividad comercial, se ha permitido a los empresarios-proveedores, tener una alternativa que conlleva a modernizar y optimizar su actividad mercantil-comercial, a través de la disminución de costos, apertura de nuevos mercados, en el que las operaciones mercantiles tiene un tinte de operaciones de masa y para las masas, las 24 horas al día, y en donde la supresión de fronteras es cosa del pasado.

Así pues, para la Organización Mundial del Comercio (s.f), la figura del comercio electrónico, se refiere a la: “Producción, publicidad, venta y distribución de productos a través de redes de telecomunicaciones” (s/p). Sin embargo, es menester acotar que, esta definición aportada solo incluye la producción y distribución de bienes y servicios, mediante el uso de nuevas tecnologías, dejando de lado, elementos necesarios en las transacciones comerciales a través de Internet, como lo son los

elementos subjetivos (proveedores y consumidores) y los elementos territoriales, (carencia de fronteras).

Por su parte, Jiménez (2016) aseveró sobre el comercio electrónico que el mismo comprende: “Aquellas transacciones que incluyen un medio electrónico para la compra o venta de bienes tangibles o intangibles, sin que el carácter electrónico del medio haga referencia exclusiva a internet” (p.16) en este sentido, el autor da a entender que cualquier medio en el que intervengan las tecnologías de la comunicación y se use, con el fin de obtener un lucro o hacer algún intercambio, puede entrar en el espectro del comercio electrónico por lo que no sería éste exclusivamente de las redes de internet.

Gariboldi (1999) por su parte definió el comercio electrónico como: “toda transacción comercial (producción, publicidad, distribución venta de bienes y servicios) realizada tanto por una persona, empresa o agentes electrónicos a través de medios digitales de comunicación, en un mercado virtual que carece de límites geográficos y temporales” (p.4); en otras palabras, se trata de negociaciones realizadas tanto por personas jurídicas como naturales, que a través de internet y sin límites geográficos realizan diversas negociaciones comerciales.

La Comisión Europea, (Targeteuro, 2011), citado por Jiménez (2016) se refirió al comercio electrónico como:

Cualquier actividad que involucre a empresas que interactúan y hacen negocios por medio electrónicos, bien con clientes, bien entre ellas o bien con la administración. Se incluye el pedido y pago electrónico y online de bienes que se envían por correo u otro servicio de mensajería, así como el envío online de servicios como publicaciones, software e información Así mismo incluye las actividades de diseño e ingeniería cooperativa, marketing, comercio compartido (Trade Sharing), subastas y servicios post-venta (p.16)

La importancia de la anterior afirmación radica en que, esta modalidad transaccional, ofrece una concepción más directa acerca de las partes involucradas en el comercio electrónico, ya que toma en cuenta al proveedor, consumidor e intermediario, así como también la forma en la que se lleva a cabo la negociación, y las

maneras de pago por la adquisición del producto o servicio y la manera en la que es entregado el mismo.

Frente a todas las aseveraciones anteriores, la investigadora propone como definición del comercio electrónico, la modalidad mercantil que, sirviéndose de las tecnologías de la información y comunicación, permite las negociaciones que podrían darse entre proveedor, consumidor e intermediario, actores que buscan de una u otra forma satisfacer una necesidad o perseguir un lucro, este además permite determinar los mecanismos a través de los cuales se adquieren los productos y servicios ya sean físicos o digitales y los medios de pago.

### **Características o particularidades del comercio electrónico**

En concordancia con los referentes teóricos que hacen mención a la definición de comercio electrónico, se presentan las características del mismo. Al respecto, se disponen como características o particularidades de la figura bajo estudio las siguientes:

1. Los medios tecnológicos son los necesarios para llevar a cabo la negociación.
2. El espacio geográfico en el que se encuentran las partes (proveedor y consumidor) no es determinante para que se dé el negocio.
3. Se prescinde de los medios impresos, pues se utilizan medios digitales.
4. Al realizar transacciones los bienes, objeto de la negociación pueden ser: tangibles o materiales (comercio electrónico indirecto) o, bienes intangibles o digitales (comercio electrónico directo); en este último caso, no se requiere pasar por las aduanas correspondientes.
5. Las operaciones son más directas e incluso se economiza tiempo y recursos.

### **Principios que rigen el comercio electrónico**

Al hablar de comercio electrónico no sólo deben concurrir las anteriores características, es necesario que se cumplan algunos principios, los cuales son indispensables para que la actividad comercial, sea válida. De allí que, Polanco (2018), consideró que los principios “tienen vocación universal, siendo aceptables por todos los ordenamientos que pretendan disciplinar el comercio electrónico, para que su

práctica sea jurídicamente segura” (p.42); es decir, se requiere de la presencia de algunas normas universales, a fin de aplicar las mismas a los actos de comercio electrónico, para así tutelar los derechos de las partes intervinientes de manera eficaz.

Madrid, Zubieta, Rocio, Peña y Burgos (2003), en este sentido aseveraron que en las contrataciones que se llevan a cabo por vía electrónica existen principios que “sirven para determinar los presupuestos o la razón de ser del contrato como fenómeno social y vehículo por excelencia para el intercambio de bienes y servicios” (p.153), ya que, aunque no se realice la negociación por los medios tradicionales, se debe cumplir con algunos principios a fin de llevar a un feliz término la relación que surgió de dicha contratación.

Berti y Buitrago (2015), afirmaron que los principios que rigen el comercio electrónico son “a.) Equivalencia funcional; b.) Neutralidad tecnológica; c.) Imposibilidad de alterar el derecho preexistente de obligaciones y contratos; d.) Buena fe y e) Libertad contractual” (p.83). Y en este sentido consideró Yonekura (2010) que los principios que rigen esta modalidad transaccional “son: equivalencia funcional; inalteración del derecho preexistente de las obligaciones y los contratos, neutralidad tecnológica, exigencia de la buena fe y libertad contractual o libertad de pacto” (p.37), ya que estos de una u otra forma permiten que dicha actividad comercial no regulada de manera directa le sea aplicable una norma preexistente, es decir la del comercio tradicional.

***Principio de equivalencia funcional.*** Para Landáez y Landáez (2007) “implica aplicar a los mensajes de datos un principio de no discriminación respecto de las declaraciones de voluntad, independientemente de la forma en que hayan sido expresadas” (p.20) los autores expresan con esto que no importa los medios por los cuales las partes involucradas en una negociación lleguen a un acuerdo, pues los términos de la misma tendrán igual validez tanto en medios digitales como por medios tradicionales. Haciendo así, legítima la expresión de su voluntad; por ello Monsalve (2008) citado por Berti y Buitrago (2015) señaló que la equivalencia funcional:

Es una manifestación legal de equivalencia entre la voluntad emitida por escrito y la emitida electrónicamente y asegura a quienes usan ésta última, la

certidumbre de que los efectos jurídicos deseados se van a generar y a consentir por la ley aun y cuando no haya sido empleado ninguno de los medios tradicionales admitidos para su declaración. (p.83)

En otras palabras, a lo que se refiere el autor citado, es que el acto, aunque no se haya realizado por los medios tradicionales debe dársele igualmente valor jurídico. Bajo la misma perspectiva Polanco (2018) consideró que “El principio de equivalencia funcional procurar que la información en forma de mensaje de datos tenga reconocimiento jurídico en similares términos a sus homólogos del comercio tradicional.” (p.43), de allí que pueda decirse que la regulación que sea aplicable a las transacciones comerciales realizadas por medios escritos debe ser la aplicable a las negociaciones online.

***Principio de neutralidad tecnológica.*** Berti y Buitrago (2015) reflexionaron que este principio tiende a “evitar la obsolescencia técnicas como legislativa, dentro del comercio electrónico, debe prescindirse de enunciar el tipo de tecnología que pueda ser aplicable” (p.83), ello permite vislumbrar su propósito, el cual va encaminado a evitar que se realice una enumeración taxativa de los actos y servicios que se lleven a cabo a través de las tecnologías de la información, ya que, estas son cambiantes y se encuentran en constante evolución pues el limitarlas podría entorpecer el avance de las mismas.

Por tanto, al crearse algún tipo de regulación legal es necesario que, ésta no sea limitante a fin de crear los espacios idóneos para que cualquier persona pueda establecer, innovar y usar los diversos sistemas tecnológicos y como dichos actos tienden a ser cambiantes, (Cullell, 2010), es necesario que el ordenamiento jurídico sea maleable y permita la adaptación y la neutralidad tecnológica que impida la obsolescencia técnica en estas áreas.

Polanco (2018) sobre este punto reafirmó lo sostenido por los autores supra citados al prever que “no es viable excluir ninguna técnica de comunicación, por el contrario, en la legislación sobre comercio electrónico se debe dar cabida a cualquier innovación” (p.44), lo que conlleva a decir que la tecnología no es estática, se encuentra en un proceso de cambio que busca adaptarse y satisfacer las necesidades de las



personas a través de la creación de nuevos sistemas que simplifican ciertas actividades pero que a su vez poseen políticas de uso que tienen como fin proteger los derechos de quienes utilizan una determinada plataforma electrónica para realizar algún acto de comercio electrónico.

***Imposibilidad de alterar el derecho preexistente de obligaciones y contratos.***

Este principio parte, de la intención de dar reconocimiento a las obligaciones y contratos que surjan entre dos o más personas sin importar el medio a través del cual el negocio haya sido celebrado, en razón de ello es que Polanco (2018) expuso que el “comercio electrónico es un nuevo soporte y medio de expresión de la voluntad para la celebración de negocios jurídicos” (p.44), cuyo significado es que, se modifica el medio por el que se expresa la intención de realizar un negocio.

Por otro lado Rico (2005) citado por Berti y Buitrago (2015) sostuvo que “los elementos esenciales del negocio jurídico no deben modificarse cuando el contrato se perfecciona por vía electrónica, ya que se trata sólo de un nuevo medio de representación de la voluntad negocial” (p.83), ello implica que, a pesar de que se utilice un medio no tradicional para expresar la voluntad de realizar un acto de comercio, los elementos esenciales del contrato deben cumplirse; pues, la variabilidad es que se celebra mediante la utilización de sistemas tecnológicos y no por los medios tradicionales.

***Buena fe.*** Al hablar de buena fe es necesario mencionar que, ésta va dirigida a determinar si la persona actúa de manera ética y moral, pues como lo mencionó Domínguez (2018) dicho principio “influye en la conducta del acreedor y del deudor en dos sentidos: imponiéndoles el deber de actuar con lealtad, probidad, coherencia, transparencia, etc., e impidiéndoles el ejercicio abusivo de sus derechos y facultades” (p.33) es decir, que la *bonum fidei* busca generar en las partes intervinientes de la negociación, la intención de que ambas salgan beneficiadas, sin que se cree un daño o abuso de derechos.

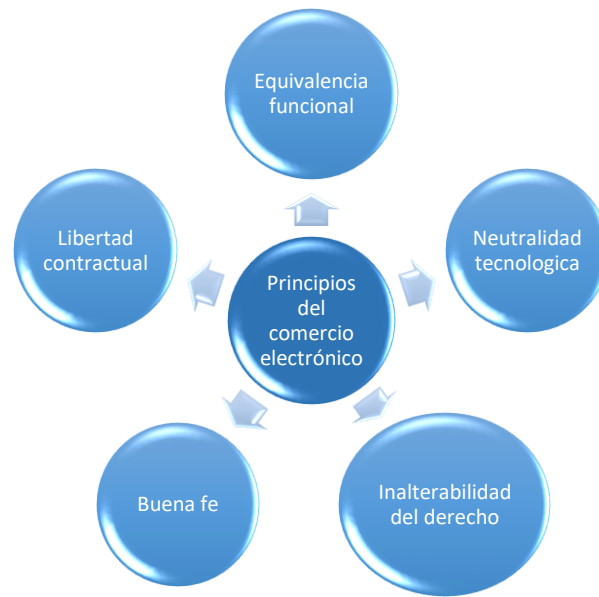
Así mismo Berti y Buitrago (2015) mencionaron “parte del artículo 1.160 del Código de Comercio venezolano, pues se infiere de la norma, que en los contratos que se celebren las partes deben actuar con buena fe” (p.84), ello a fin de que ambas partes

satisfagan sus necesidades sin que alguna no obtenga el beneficio esperado al realizar cualquier acto de comercio, aunque no sea ejecutado por los medios tradicionales, de allí que Illescas (2001) citado por Berti y Buitrago (2015) mencionó que “se amerita de una máxima buena fe entre las partes (*uberrimae bona fidei*).” (p.55)” (p.84), ello en razón de que si se trata de una negociación electrónica, una de las partes podría no obtener lo deseado de la otra.

***Libertad contractual.*** El contrato es el medio a través del cual las partes involucradas manifiestan su intención de crear un conjunto de derechos y obligaciones recíprocos con la intención de satisfacer las necesidades de los intervinientes, pues como lo explicaron Planiol y Ripert (1996) citados por Castrillón y Luna (2008) el contrato es la “obra de una o varias voluntades individuales, no obstante, señalan que la voluntad de los particulares no es absolutamente libre, pero que tampoco está completamente sometida a la ley; goza, dicen, de una autonomía parcial”(p.158) es decir, son las partes quienes deciden de manera voluntaria como llevar a cabo el contrato y el medio de ejecución, sin embargo el mismo no deberá vulnerar los derechos de alguna de las partes interesadas o de terceros.

Por otro lado Rico (2005) citado por Berti y Buitrago (2015) consideró que este principio “implica dos cosas, por una parte, la elección del medio empleado en las negociaciones y por la otra, la libertad para incluir las cláusulas o convenios que consideren necesarios a efectos de regir sus relaciones” (p.84); lo cual, reafirma la anterior posición, pues son las partes las que de forma voluntaria deciden como realizarán la negociación, si utilizando la modalidad de comercio tradicional o el electrónico, sea cual sea el medio empleado, las partes son libre de ejecutarlo, teniendo en consideración que su actividad no debe vulnerar sus derechos o los de terceros.

Vistos los principios bajo estudio, se representa esquemáticamente a través de la siguiente figura dispuesta como la número 1, e intitulada principios del comercio electrónico.



**Figura 1. Principios del comercio electrónico.**

**Fuente:** Tomado de la información recopilada y adaptado por la investigadora. (2021)

www.bdigital.ula.ve

### **Clasificación del comercio electrónico**

Diversas son las clasificaciones o tipologías que la doctrina ha establecido para el comercio electrónico. Sin embargo, la investigadora, para este estudio empleará las clasificaciones de dicha figura que considera más importantes. A saber:

A) **Según el objeto.** Esta clasificación obedece a la manera de realizar el intercambio de los bienes o servicios. Por ello Del Rio Cortina y Martínez (2015) citados por Cortés (2021) aseveraron que ésta modalidad comercial se clasifica en comercio electrónico directo y comercio electrónico indirecto.

Siendo el comercio electrónico directo, según lo expuesto por Del Rio Cortina y Martínez (2015) citados por Cortés (2021) aquella relación comercial en la que “tanto el pedido como el pago y el envío de los bienes intangibles o tangibles y/o servicios inclusive, se producen *online*” (s/p), en este mismo sentido, Arias (2006) consideró que, en este tipo de comercio electrónico “toda la operación comercial es desarrollada

por medios electrónicos” (p.44); es decir, para que se dé el comercio electrónico directo se requiere que la negociación como la perfección del negocio se realice a través de las tecnologías de la información y comunicación.

En otras palabras, la negociación mercantil se lleva a cabo por vía digital y esto ocurre gracias a que el bien o servicio objeto de la transacción, procede de una fuente inmaterial, incorpórea o desmaterializada, en la que las diferentes etapas de la negociación: oferta, aceptación, pago y entrega del bien o servicio, son eminentemente en el entorno digital.

El comercio electrónico indirecto, es aquel que permite “adquirir bienes tangibles que necesitan luego ser enviados físicamente, utilizando para ello los canales o vías tradicionales de distribución” (s/p), del mismo modo afirmo Aguirre y Manasía (2007) que en esta modalidad “los bienes no son susceptibles de ser adquiridos mediante la red y, al ser bienes tangibles, la entrega se realiza con posterioridad” (s/p) en otras palabras, la negociación que tiene su raíz en los medios digitales, en la que se inicia y a través de las tecnologías de la información y comunicación, pero que requiere de medios físicos o materiales para darse por concluida es comercio electrónico indirecto.

**B) Según los sujetos intervinientes en la relación comercial:** Este tipo de clasificación contempla el comercio electrónico entre “consumidor, empresario, la administración pública y los trabajadores” (Vega, 2005, p.79). De allí se infiere que, cualquier persona con acceso a las tecnologías de la información y comunicación pueden participar en las negociaciones del comercio electrónico.

Cabe destacar que, como parte fundamental del presente trabajo de investigación, se hace oportuno hacer mención a los sujetos antes mencionados, como sujetos de derecho y hacia los cuales se destinan las regulaciones, sanciones y protección que pueda derivar de la actividad mercantil realizada por vía electrónica.

Es por ello que, a continuación, se hará referencia a ellos según las legislaciones que regulan el objeto del presente estudio.

Según la Ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (2002), vigente en España, los sujetos en el comercio electrónico tienen

diferentes roles, según el grado de obligación, dentro de los cuales deben considerarse que:

...en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios incluidos los que actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información. (s/p).

De allí que, en el caso de la ley española referenciada, se estableció de forma más amplia, diversas situaciones y sujetos que pueden intervenir al momento de realizar una negociación electrónica a los que les será aplicable no solo las obligaciones pertinentes sino las sanciones que correspondan por el incumplimiento de alguna condición pactada entre las partes al momento de realizar la transacción electrónica.

Por el contrario, en Venezuela, la derogada Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004) estableció en su Artículo 31 “...los alcances de la presente ley son aplicables únicamente al comercio electrónico entre proveedor y consumidor o usuario y no en transacciones de proveedor a proveedor” (s/p).

No obstante, la relevancia de tomar en cuenta este instrumento legal derogado, radica en los sujetos intervinientes en el comercio electrónico (proveedor y consumidor). Por lo cual se deja de lado, las relaciones que se puedan dar entre un proveedor y proveedor, pues si en un futuro se legisla nuevamente sobre la materia, se deberían incluir las relaciones que se den no solo entre proveedor y consumidor, sino entre proveedor y proveedor, consumidor y consumidor e incluso los que actúan como intermediarios.

Por lo antes expuesto se podría decir que los sujetos intervinientes en las relaciones de comercio electrónico se clasifican de la siguiente manera:

**a) Consumidor o cliente.** Según lo aseveró el Diario Oficial de las Comunidades Europeas (2000) es “cualquier persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad económica, negocio o profesión” (pp.8-9), en otras palabras: es

quien busca obtener un producto con el fin de satisfacer sus necesidades y no lo utiliza para obtener un lucro en su comercio.

**b) Intermediario.** En algunos casos estas personas son las encargadas de guiar a los consumidores a ingresar a la página de proveedores, en otros crean el espacio necesario para que los proveedores realicen la oferta de sus productos, e incluso pueden fungir como procesadores de pago por el producto deseado. (Peñafiel y López, 2012)

**c) Proveedor.** La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (2007) de España, estableció en su Artículo 7 que “es proveedor el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución” (s/p). Lo que quiere significar que el legislador español, considera que será proveedor quien compre con el fin de vender y obtener de dicha venta un lucro sea cual sea el mecanismo utilizado para la oferta de sus productos. Teniendo en claro estas básicas tipologías o clasificaciones del comercio electrónico, es menester pasar a considerar las modalidades de comercio electrónico.

www.bdigital.ula.ve

### **Modalidades de comercio electrónico tomando en cuenta las partes involucradas**

Las tecnologías de la información y comunicación han transformado a nivel mundial la forma tradicional de realizar negociaciones, creando como consecuencia distintas modalidades, con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores de una manera más directa y eficiente en las transacciones mercantiles. Debiendo así las empresas, crear modelos de negocios que se adapten a las nuevas modalidades comerciales, con el fin de aplicarlas y lograr obtener con ello un beneficio e incluso posicionarse por encima de otras empresas.

Por ello se hace necesario considerar algunas modalidades del comercio electrónico, en las que destacan doctrinalmente los siguientes:

a) **Empresa-Consumidor**, conocido como *Business to Consumer Transaction Orientation*, o en sus siglas en inglés como *B2C*, es decir la empresa y el consumidor (B2C), que según lo aseveró Anteporamlatinam (2014) es concebido como “la aplicación al mercado virtual de las estrategias habituales de venta del mercado

tradicional” (p.17); es decir, aquel que surge por la relación comercial que se desarrolla entre el proveedor y el usuario con la intención de obtener tanto un lucro como un beneficio de la transacción realizada.

b) *El comercio electrónico entre empresas*, mejor conocido en la doctrina como *Business to Business Transaction Orientation*, o por sus siglas en inglés como *B2B*. Según lo afirmó Armas (2006) esta tipología de comercio se da “entre empresas las cuales pueden intervenir como compradoras o vendedoras, o como proveedoras de herramientas o servicios de soporte para el comercio, instituciones financieras, proveedores de servicios de Internet; etc.” (p. 530). Vale decir, es la relación comercial que se da entre empresa y empresa, en donde ambas partes se benefician sin que sea éste su principal objetivo.

c) *Comercio electrónico entre consumidores*, conocido en la doctrina como *Consumers to consumers*, o por sus siglas *C2C*; y según lo afirmado por Mora y Contreras (2014) es aquel “comercio electrónico entre usuarios particulares de Internet. La comercialización de bienes o servicios no involucra a productores y sí a un consumidor final con otro consumidor final, sin intermediarios”. (p.182), es decir consumidor y consumidor, ambas partes venden y compran sin que sea este su principal fuente de ingresos o negocio.

d) *Comercio electrónico empresa-administración*, o *Business to administrations (Government to Consumer)* reconocido por sus siglas en inglés *B2A*, debe hacerse mención a lo que expresó la literatura especializada representada por Armas (2006):

En este segmento las administraciones públicas actúan como agentes reguladores y promotores del comercio electrónico y como usuarios del mismo, pero en este caso, relacionándose con las empresas, las cuales pueden presentar declaraciones de impuestos, solicitar asistencia informativa participar en licitaciones, entre otras (p.531).

Vale decir, el gobierno se adapta a las nuevas tecnologías, crea las plataformas digitales que considera oportunas con el fin de economizar el gasto público y ofrecer a los consumidores una mejor prestación en los servicios. Consecuencialmente, esta

modalidad no debe entenderse como propiamente de tipo comercial, ya que la interrelación entre el Estado y el consumidor es la actividad de gobierno por medios electrónicos en “pro”, de los particulares y de éstos con el gobierno; lo que da paso, a la gestión de la Administración Pública, por medios electrónicos, mejor conocida como gobierno electrónico.

### **Etapas en el proceso de negociación en las plataformas digitales**

En el comercio electrónico se dan varias etapas, y por eso al momento de realizar una negociación electrónica se debe tener presente que en ella se desarrollan varios procesos que son elementales tanto para el perfeccionamiento de la venta, como para el crecimiento y desarrollo de la empresa e incluso para mejorar el servicio prestado a los usuarios al momento de realizar cualquier transacción en el comercio electrónico, siendo estas:

*a) Oferta.* Es la manifestación de voluntad llevada a cabo por el proveedor o vendedor, emitida por medios electrónicos a un número incuantificable de personas interesadas, así pues ésta se presenta en Internet, por medio de la página Web de la empresa-empresario o por su tienda virtual que, como lo aseveró Rico (2005) tiene por finalidad: “ofrecer a los clientes un surtido de productos, suministrando las características con sus precios, ofertas y promociones, los mecanismos de atención al cliente y los servicios de postventa.” (p.49).

Lo que quiere significar que con ésta se da inicio a las transacciones mercantiles y los intervinientes, determinan algunos puntos como: cantidad, precio, medio a través del cual será recibido el bien o servicio adquirido y formas de pago que correspondan.

*b) La aceptación de la oferta:* ésta se manifiesta por medios electrónicos a través del otorgamiento del consentimiento que realiza el consumidor-comprador. Así pues, la aceptación, se puede manifestar con el pedido del bien o servicio que realice el interesado, al poner éste (bienes o servicios) en el carrito de compras y realizar el desembolso por algún medio electrónico establecido; o bien, al pulsar el link de aceptar.

Sin embargo, es menester aclarar que la aceptación en este tipo de contratación es innegociable, por ello la aceptación en el comercio electrónico directo lleva inmerso



un contrato de adhesión que en Venezuela debe reunir las siguientes condiciones: a) estar redactado en forma legible, b) en idioma castellano, y c) a la vista del usuario. Por todo ello, el usuario, debe asentir a las condiciones generales que le precisa el oferente al pulsar el clic en aceptar.

c) **Pago**: el cual se realiza a través de los sistemas de pago electrónico que, según Rico (2012) comprenden “el conjunto de instrumentos y procedimientos que permiten la circulación del dinero y facilitan el cumplimiento de las obligaciones. En los sistemas de pago electrónico (SPE), la circulación y representación del dinero se materializan a través de técnicas electrónicas” (p.35).

d) **Entrega del bien**. Debe considerarse el tipo de bien objeto de la negociación ya que si la transacción es con un bien material, corpóreo o tangible, la entrega del bien se hará en físico; en tanto que si el objeto de la negociación es desmaterializado e intangible, la entrega será vía electrónica.

e) **Servicio post venta**. Esta etapa que nace luego de finalizado el proceso de compra-venta, le permite a los consumidores dar su opinión sobre la atención recibida ya sea esta positiva o negativa, la cual será de gran importancia para la empresa pues ello le podrá dar una visión acerca de la forma en la que se desarrollan las transacciones electrónicas, si éstas cumplen los requerimientos de los usuarios o por el contrario éstos están inconformes, así de ese modo mejorar sus políticas internas para poder mejorar la oferta de sus productos y/o servicios en cuanto a su calidad.

Todas estas etapas en el proceso de negociación en las plataformas digitales, se resumen bajo la siguiente figura número 2:



**Figura 2.** Etapas en el proceso de negociación en las plataformas digitales

**Fuente:** Tomado de la información recopilada y adaptado por la investigadora (2021).

### **Sujetos intervinientes en la relación comercial por medios electrónicos: Proveedor, consumidor, prosumidor**

Los sujetos que intervienen en las relaciones comerciales desarrolladas a través de las tecnologías de la información y comunicación son: a) **Proveedor**. Es quien oferta productos y servicios con el fin de obtener un lucro, satisfaciendo las necesidades de los consumidores a través de una negociación mercantil, por ello Rico (2005) afirmó que “Es el intermediario que presta cualquier servicio en la Red” (p.331). b) **Consumidor o usuario**. Es el sujeto que busca satisfacer la necesidad de adquirir un determinado producto o servicio pagando el precio requerido por el proveedor, por tanto, tomando en cuenta el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001) este puede ser “Todo sujeto jurídicamente hábil, bien sea natural, jurídica, pública, privada, nacional o extranjera, susceptible de adquirir derechos y contraer obligaciones” (Artículo 2). c) **Prosumidor**. Concepto que forma parte del comercio electrónico y que une dos figuras (consumidor y productor) con la intención de satisfacer sus necesidades, forma parte de los consumidores activos que no solo consumen, sino que producen contenido generalmente en redes sociales, los cuales pueden llegar a ser una influencia favorable o negativa para una determinada empresa (Observatorio Ecommerce, 2017).

### **Políticas de uso y privacidad en las empresas de comercio electrónico**

Las empresas al iniciar un método de venta en el comercio electrónico, deben necesariamente establecer políticas internas que determinen tanto el uso de la plataforma tecnológica, como las normativas que regirán la compra y venta de productos y servicio, pues ello permite que se den las condiciones adecuadas que eviten en la medida de lo posible la violación de derechos tanto de los proveedores, como de los usuarios, quienes son generalmente débiles jurídicos. De allí la importancia de estudiar las políticas de uso de algunas plataformas tecnológicas que tienen como objetivo la compra y venta de productos.

Amazon.com, utiliza la modalidad de comercio electrónico (*Business to Consumer B2C*). La empresa vende a sus consumidores diversos productos, además ha determinado un conglomerado de políticas de uso que tienen como fin evitar la violación de leyes preexistentes e incluso los derechos tanto de los usuarios como proveedores que se puedan ver afectados por el contenido inapropiado y discriminatorio que alguna persona pueda publicar; para lo cual Amazon.com ha determinado también las sanciones que corresponden y la forma de resolver las controversias que puedan presentarse por el incumplimiento de sus políticas comerciales (Amazon.com 2018).

Amazon.com ha dispuesto dentro de su plataforma el mecanismo a través del cual se deben realizar las denuncias correspondientes, tanto por derechos de propiedad intelectual, como por el incumplimiento en la relación contractual que se haya generado entre las partes contratantes, la legislación nacional a la que las partes se encuentran sometidas al momento de iniciar un proceso judicial o un procedimiento de arbitraje, ya sea uno o el otro procedimiento dependerán de la cuantía, si se lleva a cabo por medio de un laudo arbitral o un tribunal.

En cuanto a Alibaba.com ésta utiliza la modalidad (*Business to Business B2B*) es decir de empresa a empresa, sin embargo en este caso la plataforma web de Alibaba.com ha generado las condiciones necesarias para que diversas empresas puedan vender sus productos a otras empresas, para lo cual ha establecido las regulaciones que rigen las relaciones comerciales que puedan darse a través de su página web, mediante un conjunto de normativas que serán aplicadas, dependiendo del incumplimiento o violación de derecho del que se trate, sin embargo toda la regulación de Alibaba.com tiene como fin la protección de las partes. (Alibaba.com 2019)

En otras palabras, mediante las siguientes normativas: Acciones de ejecución para reclamos por infracciones de los derechos de propiedad intelectual en Alibaba.com; Acciones de incumplimiento para mostrar elementos prohibidos y controlados, reglas generales de transacciones de aprovisionamiento, reglas para la acción de cumplimiento contra el incumplimiento de transacciones en Alibaba.com, reglas de Servicios de Garantía de Comercio (las "Reglas"); en total 5 regulaciones

distintas que tienen como fin la protección de derechos de ambas empresas, estableciendo así: derechos, obligaciones y sanciones y la forma de resolución de las irregularidades que puedan presentarse en una negociación (Alibaba.com 2019)

Por otro lado Mercadolibre.com, practica la modalidad de comercio electrónico (*Consumer to Consumer C2C*), plataforma web que utilizan los usuarios con el fin tanto de comprar como de vender, para lo cual Mercadolibre.com ha establecido un conjunto de normativas en sus políticas de privacidad y confidencialidad con el fin de proteger los derechos de ambas partes al momento de realizar cualquier operación de comercio electrónico, incluso Mercadolibre.com contiene el conjunto de obligaciones que las partes deberán cumplir así como las sanciones correspondientes por la violación de dichas políticas y la manera de realizar la correspondiente denuncia. (Mercadolibre.com s.f)

AliExpress.com, al contrario de los anteriores es una modalidad de comercio (*Business to Business to Consumer B2B2C*) acá la plataforma web permite que las empresas puedan vender sus productos a los consumidores que se encuentren interesados a través de ella, en cuanto a normativas AliExpress.com a determinado un conjunto de políticas a favor de los consumidores por el incumplimiento de las obligaciones que hayan adquirido las empresas al no cumplir con el deber de enviar el producto requerido, enviarlo defectuoso, no enviarlo en el periodo de tiempo establecido, no hacer la debida devolución de dinero o cambio de producto. AliExpress.com como se puede apreciar estableció normativas con fines a la protección de quienes compran. (AliExpress.com s.f)

Al contrario de las anteriores en Airbnb.co.ve, se practica la modalidad de comercio electrónico (*Peer to Peer P2P*) o economía colaborativa en este caso la plataforma ofrece el servicio de hospedaje pero son sus usuarios los que poseen la infraestructura necesaria y los que proporcionan la información para tal fin, pudiendo otro grupo de persona acceder a la plataforma para ver los servicios ofertados y en caso de estar interesado iniciar la negociación con el ofertante, razón por la cual las políticas de uso de Airbnb.co.ve están dirigida a la protección de la información proporcionada por las partes, incluyendo la forma de realizar denuncias cuando la

información haya sido utilizada con propósitos no autorizados por ella. (Airbnb.co.ve 2019).

### **De la incipiente protección de las partes contratantes en el comercio electrónico dentro del ordenamiento jurídico venezolano**

Para considerar la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico dentro del ordenamiento jurídico venezolano, es indefectible la revisión de dos leyes venezolanas como es el caso del Decreto con rango valor y fuerza de ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001) y La Ley Orgánica de Precios Justos (2013) pues, aunque en Venezuela no exista una regulación puntual, directa y vigente en materia de comercio electrónico, en cierto modo, estas leyes hacen una remisión al tema.

En cuanto al texto del Decreto con rango valor y fuerza de Ley Sobre Mensajes De Datos Y Firmas Electrónicas (2001), ésta presenta un compendio normativo que tiene estrecha relación con la constitución y funcionamiento de los Proveedores de Servicios de Certificación de firma electrónica y correlativamente la validez o no de las firmas electrónicas. Sin embargo, no solo se trata en este decreto ley sobre dicho tema, pues incluye la normativa referente a mensajes de datos y la validez que éstos pueden o no tener en un procedimiento judicial.

Además de lo anterior resalta en el Decreto Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001) lo estipulado en el Artículo 15, pues hace referencia a que “En la formación de los contratos, las partes podrán acordar que la oferta y aceptación se realicen por medio de Mensajes de Datos”, por ello Rico (2005) aseveró que “La celebración del contrato a través de medios electrónicos, encuentra su fuente y reconocimiento jurídico en el texto de la LMDFE, específicamente en el artículo 15” (p.123), y argumentó la autora que, “este artículo no es más que una expresión de la equivalencia funcional (...), según el cual los mismos efectos que surte la manifestación de voluntad instrumentada a través de un documento en papel, la debe cumplir el soporte electrónico” (p.123).

Por ello, la legislación venezolana admite incipientemente, las contrataciones electrónicas ya que todo contrato puede, según lo dispone el Artículo referido, ser perfeccionado por medios electrónicos y será válido siempre y cuando cumplan con los requisitos del prenombrado Decreto Ley, dando luz con ello a que los comerciantes puedan realizar actos de comercio a través de las plataformas tecnológicas.

En consecuencia, del Decreto con rango valor y fuerza de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001), se desprende el viso general de la validez legal y la regulación jurídica del contrato electrónico, basado ello en la equivalencia funcional -sin entrar a considerar otros aspectos de la contratación, quedando sin mencionar los derechos de los consumidores y usuarios del comercio electrónico-.

Por lo tanto, se hace indispensable establecer regulaciones más vinculantes a la protección de los consumidores y usuarios, ya que con las leyes antes referidas no se regulan de manera directa las actividades de comercio electrónico que se puedan dar en el territorio nacional, quedando estas sujetas a la aplicación análoga de las normativas vigentes, como las normas generales dispuestas en la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (derogada a la fecha), pues como lo afirmó Rico (2005) “es cierto que no existe una legislación específica destinada a proteger los derechos de los consumidores en las ventas en Internet, (...) [pero] ella se garantiza mediante las normas contenidas en la LPCU” (p.181).

No obstante, en este punto se hace axiomático mencionar que esta ley a la que hace referencia la autora supra y que garantiza la protección a los derechos de los consumidores (Rico 2005) es la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (2004), (hoy en día derogada). La referida ley, disponía en el Capítulo V, de una serie de normas que iban dirigidas:

a fijar un precio, la determinación de las características del producto, el deber de garantía exigido al vendedor, la prohibición de insertar condiciones abusivas en la contratación, las normas de los contratos de adhesión y la condiciones que debe cumplir la oferta. (Rico, 2005, pp.181-182)

Pero vale preguntarse ¿hasta qué punto esta ley derogada es vigente dentro del ordenamiento jurídico venezolano para dar protección jurídica a las partes contratantes

en el comercio electrónico?, pues esta Ley fue derogada con la entrada en vigencia de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), tal como lo establece la disposición derogatoria única que al efecto “Se Deroga la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.930 del 4 de mayo de 2004”.

Este instrumento legal fue derogado por la entrada en vigencia de la Ley de Costos y Precios Justos del año 2014 y por ello como lo aseveró, Dubuc (2020):

el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos (2013), extiende la aplicación de las disposiciones de ese instrumento legal a las personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades económicas dentro del territorio de la República Bolivariana de Venezuela, inclusive aquellas que las desarrollan a través de medios electrónicos, sin hacer ninguna otra mención relativa al e-Commerce.

Y por ello continuó la articulista afirmando que:

Tal fue el caso de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), que marcaba en su redacción legislativa una protección dirigida a las personas que realizaran actividades comerciales a través de medios electrónicos, Sin embargo, esta previsión legislativa no fue repetida en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos (2013), que derogó a la Ley para la defensa de las personas en el acceso a los Bienes y Servicios (2010).

[Y es por ello que] en Venezuela la Protección al consumidor electrónico no tiene una especial previsión, de tal manera que los tribunales a los cuales se someten las controversias referidas al comercio electrónico, hacen uso de manera supletoria de las normativas que para la protección del consumidor están dictadas, aun y cuando no hagan mención específica al comercio electrónico.  
(s/p)

Todo ello hace considera que es muy limitada y rudimentaria la regulación de las partes contratantes en el comercio electrónico dentro del contexto del ordenamiento jurídico patrio y es por ello que como lo afirmó Dubuc (2020) “Las leyes vigentes descritas en el punto anterior son un instrumento general, por lo tanto, no regula aspectos específicos. Actualmente hay una desconfianza e inseguridad, por el temor a la estafa o pérdidas financieras y de violación de la privacidad”(s/p).

Pues el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos en su Artículo 2 preveía que “las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, que desarrollen actividades económicas en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, incluidas las que se realizan a través de medios electrónicos.”(s/p) confirma lo expuesto por el autor, pues aunque de forma general existía una normativa que hablaba de los actos de comercio electrónico, ésto no era suficiente, además esta actividad actualmente se encuentra sometida a lo dispuesto en las leyes que son aplicables al comercio tradicional por lo que se genera en las personas la desconfianza para utilizar esta modalidad.

### **Protección y obligación de las partes intervinientes en las relaciones de comercio electrónico**

Con el desarrollo de las tecnologías y las innovaciones que se han dado en el comercio, especialmente en el electrónico y a pesar de que se ha buscado que ambas partes (proveedor y consumidor) se encuentren en igualdad de condiciones, ello no siempre es así. Al efecto, en ocasiones el consumidor tiende a ser un débil jurídico frente a su proveedor, ya que el proveedor, podría poseer información más detallada sobre el producto que vende, que la información que él le proporciona a los consumidores, la cual podría hacer desistir al consumidor de continuar con la negociación (Valderrama 2013).

De allí que, se puede decir que Venezuela aplica la legislación existente con el fin de proteger los derechos de las partes intervinientes pero denota la necesidad de indagar en legislación extranjera con el fin de ver el tratamiento que ésta le ha proporcionado a las partes intervinientes en las negociaciones de tipo electrónico que se puedan dar, en el caso de la Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo (OCDE), ha establecido un conjunto de recomendaciones en el 2016 con el fin de proteger a los interesados cuando se lleve a cabo una negociación mercantil a través de medios electrónicos.

Por lo que, la recomendación de la Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo (2016) destacó que “A los consumidores que participen en



el comercio electrónico se debe otorgarles una protección transparente y eficaz que no sea inferior al nivel de protección que se otorga en otras formas de comercio” (p.10); es decir que quienes realicen actividades de comercio electrónico se les debe reconocer en igualdad de condiciones un conjunto de derechos y garantías que no estén por debajo de las que se les ofrece cuando realizan actividades de comercio tradicional, solo por el hecho de realizarlas a través de plataformas electrónicas.

Por otro lado, no se trata de que solo el Estado sea quien dé la protección a las partes, es necesario además que los mismos empresarios respeten los intereses de los consumidores e incluso eviten la utilización de publicidad engañosa o que la misma no sea comprensible o que se oculte algunos términos y condiciones que puedan llegar a cambiar la opinión del consumidor sobre realizar o no la transacción (Recomendación de la Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo 2016).

Además, al buscar proteger al consumidor necesariamente se deben imponer obligaciones, deberes normas regulatorias a las empresas o prestadores de servicios, quienes son en dado caso, los que pueden afectar a los consumidores que, como débiles jurídicos en esta relación contractual, deben adherirse por lo general a las políticas de uso que contengan las plataformas web, a través de las cuales harán una negociación.

La comisión de la Unión Europea en su Reglamento Sobre Resolución De Litigios En Línea En Materia De Consumo (2013) establece los mecanismos a través de los cuales los consumidores y proveedores pueden resolver sus controversias a través de una plataforma web de la misma Unión Europea.

Allí, las partes pueden resolver de forma extra judicial los inconvenientes que se puedan dar al realizar una negociación a través de medios electrónicos, incluso los comerciantes en sus páginas web, deben incluir el enlace a la plataforma de resolución de conflictos de la Unión Europea y éste debe ser de fácil acceso. Siguiendo esta misma línea de ideas Pipaón (2010), consideró que deben crearse las condiciones necesarias a fin de que el “potencial consumidor de un producto o servicio no se convierta en una fuente de abuso o ejercicio antisocial de los derechos que le corresponden a los empresarios” (p.30), es decir, que ambas partes respeten sus derechos y cumplan las obligaciones contraídas.

Además de lo anterior, es de mencionar con fines de evitar cualquier mal entendido, así como los proveedores tienen obligaciones de igual modo tienen derechos, es decir que ambas partes tienen tantos derechos como obligaciones una con la otra, pues el proveedor está en la obligación de entregar el producto o servicio contratado por el consumidor, éste a su vez tiene no solo el derecho de recibir el producto, está en la obligación de pagar el precio por la cosa en los términos acordados, (Pipaón 2010).

De lo expuesto se infiere que ambas organizaciones internacionales, buscan proteger el derecho tanto de los consumidores como de los comerciantes. Para ello, se hace indispensable establecer obligaciones que deben cumplir ambas partes, y así lograr una equivalencia funcional entre la negociación realizada por los medios tradicionales, y la llevada a cabo por medios electrónicos; siendo esto oportuno para que en una nueva labor legislativa en Venezuela, se tome en cuenta estos aspectos y con ello se disipen los vacíos en materia de comercio electrónico.

### **Legislación española referente al comercio electrónico**

En España, el comercio electrónico, posee desde el 2002 la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico compuesta por 45 Artículos divididos en Títulos y Capítulos, de los cuales son necesarios para la presente investigación los Artículos 1, 9, 10, 11, 13, 19 al 23, 27 al 32 y del 37 al 45; ya que, de manera directa regulan los actos de comercio electrónico, además los denomina como servicios de la sociedad de la información. Dicha ley establece las personas a quienes les aplica la normativa, los derechos y obligaciones de las partes intervinientes, pues tanto el proveedor como el usuario tienen sus derechos garantizados, pero de igual modo, tienen obligaciones que deben cumplir para que así no les sea aplicadas algunas sanciones establecidas, incluyendo la forma de resolver las controversias que se den al realizar una contratación electrónica, (Arias, 2006).

En razón de lo anterior es que el mismo autor Arias, (2006) afirmó que:

La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que pasamos a analizar, nace con el afán de proporcionar una

seguridad y confianza a un entorno electrónico que crece cada día como ámbito alternativo de contratación de bienes y servicios, pero que ve limitado. Su crecimiento por el miedo o la inseguridad de los consumidores o usuarios, de un lado, y de los prestadores de servicios, de otro, que no encuentran en el entorno electrónico las garantías necesarias para desarrollar operaciones comerciales.

Pretende así, con su regulación, ofrecer luz a algunas incertidumbres jurídicas con las que tropieza la expansión de las redes de telecomunicaciones, y de Internet entre ellas, para proporcionar un entorno de confianza a los sujetos que las utilizan y ofrecer una regulación jurídica de aquellos aspectos que, ya sea por su novedad o por las peculiaridades que implica su ejercicio por vía electrónica, no están cubiertos por la regulación jurídica tradicional del comercio. (p.47)

Es decir, dicha normativa nació para dar mayor grado de confianza a las personas para que utilicen esta nueva modalidad comercial y así coadyuvar en la expansión de los métodos de negociación a través de las tecnologías de la información, otorgando por medio de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002) un conjunto de derechos y obligaciones a los intervinientes en la relación comercial y como consecuencia de su incumplimiento una sanción, todo ello a fin de regular la forma de actuar del proveedor para así garantizar los derechos de los usuario.

Por ello se requieren legislaciones que sean claras y que reglamenten la utilización de los medios tecnológicos al momento de realizar una transacción electrónica, determinando los derechos, las obligaciones y las sanciones correspondientes por el incumplimiento de alguna de las obligaciones que tienen las partes en la relación comercial y en respuesta a esa necesidad es que España ha legislado sobre la materia con la firme intención de proteger los derecho de los sujetos para que su actividad comercial no quede sujeta solo a la aplicación de normativas relativas al comercio tradicional.

Ahora bien es de denotar que el ordenamiento jurídico español posee varias normativas que van dirigidas a regular y proteger a las partes involucradas al momento de realizar cualquier operación de comercio electrónico, siendo regida dicha actividad de forma general por lo dispuesto en la directiva del Parlamento Europeo y del Consejo y de forma directa regulado por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información

y de Comercio Electrónico (2002), de la que se derivan la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (2014) y la ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (2007), las cuales tienen como fin común regular y establecer los derechos y obligaciones de los consumidores en el comercio electrónico, (Triguero 2019).

En razón de lo anterior es que Triguero (2019) consideró que los derechos y obligaciones previstos en las normativas mencionadas traen consigo aspectos positivos como negativos ya que:

Las obligaciones legales que conlleva un sitio web es un aspecto que causa mucha preocupación tanto a las empresas como a las personas que pretenden llevar a cabo un proyecto digital, pero estas obligaciones legales son un aspecto positivo para ellos, ya que a través de las mismas hay más confianza y seguridad al cliente. (p.21)

Es decir los derechos y obligaciones comprenden ese conjunto de normativas, que generan en los consumidores la confianza necesaria para utilizar los canales electrónicos a fin de adquirir bienes y servicios que satisfagan sus necesidades con la previsión que sus derechos se encuentran tutelados.

Pues las anteriores normativas buscan dar una real protección al consumidor y así dar cumplimiento a lo ordenado por el Gobierno de España, Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, Regulación del comercio electrónico (s/f) al prever que “el consumidor, en ningún caso, puede esperar, y recibir, una protección menor de lo que le dispensa la normativa vigente en las formas de comercio tradicionales.”(s/p) ya que la intención de los legisladores no es otra que regular de forma directa e inequívoca y así ofrecer una real protección a los consumidores y usuarios de esta modalidad transaccional, que día con día se encuentra en constante evolución.

Es de acotar, que se considera necesaria la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico en la elaboración de la presente investigación ya que a pesar de ser extranjera y no aplicable en el territorio venezolano, da ciertos indicios que podrían orientar al legislador venezolano al momento de que éste legisle en materia de comercio electrónico, puesto que no existe en Venezuela una

normativa que directamente regule la actividad comercial que se desarrolla a través de los medios electrónicos y proteja efectivamente los derechos de los intervinientes de esta modalidad transaccional, debiendo las partes acogerse a las leyes vigentes que están diseñadas para regular los actos de comercio tradicional cuando alguno de sus derechos sean vulnerados.

### **Bases Legales**

El presente marco legal proporciona las bases legales referentes a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano y español, lo cual constituye y determina el alcance y naturaleza de esta investigación. Por tanto, en este marco, se detallará cierto número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas que permiten por tanto abordar el tema en cuestión dentro de la legislación mercantil.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

**Artículo 110.-** El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional.

Su relevancia radica en el reconocimiento que hace el Estado a las tecnologías, pues al reconocerlo y además considerarlo instrumento fundamental para el desarrollo e impulso de la economía nacional, abre una puerta para poder decir que la realización de actividades económicas por vía de las tecnologías de la información y comunicación no se encuentran prohibidas y de cierto modo aunque no de forma directa admite la realización de actividades de comercio electrónico.

**Artículo 112.-** Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social.

Es decir que las actividades económicas las pueden desarrollar cualquier persona siempre que la forma no sea contraria a la ley ni violatoria de derechos, de allí que quien desee practicar alguna actividad económica y quiera desarrollarla a través de las tecnologías, ello no le está prohibido pues es libre para hacerlo, siempre que en el desarrollo de la misma no infrinja las leyes existentes.

**Artículo 117.-** Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

De allí que se pueda inferir que el artículo posee una visión proteccionista de los derechos de las personas al momento de que éstas desarrollan alguna actividad económica, a fin de que su contraparte no transgreda sus derechos y en caso de hacerlo pueda ser denunciado dicho abuso para que le sea aplicada una sanción de acuerdo a la gravedad los derechos violentados.

**Artículo 299.-** El régimen socioeconómico de la República Bolivariana de Venezuela se fundamenta en los principios de justicia social, democracia, eficiencia, libre competencia, protección del ambiente, productividad y solidaridad, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad. El Estado conjuntamente con la iniciativa privada promoverá el desarrollo armónico de la economía nacional con el fin de generar fuentes de trabajo, alto valor agregado nacional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la soberanía económica del país, garantizando la seguridad jurídica, solidez, dinamismo, sustentabilidad, permanencia y equidad del crecimiento de la economía, para lograr una justa distribución de la riqueza mediante una planificación estratégica democrática participativa y de consulta abierta.

Por tanto, este artículo constituye la base fundamental de los principios socioeconómicos del sistema venezolano como el deber que posee el Estado de trabajar de la mano con las instituciones privadas, para promover correctamente el desarrollo económico del país, pudiendo así dinamizarlo con la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación pues una forma de fortalecer la economía y hacerla más versátil y que se adapte mejor a los nuevos cambios en lo económico podría ser a través del comercio electrónico.

### **Código de comercio venezolano (1955)**

**Artículo 1.-** El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

La importancia de este artículo se basa en la necesaria aplicación de esta normativa a las relaciones comerciales llevadas a cabo a través de los medios tecnológicos, pues al no existir una legislación que directamente regule los actos de comercio electrónico, se debe acudir a la aplicación de la analogía para que regule dichas transacciones pues son las normativas establecidas en el código de comercio las que se acercan a la naturaleza del acto jurídico.

**Artículo 2.-** Son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, ya de parte de algunos de ellos solamente:

- 1° La compra, permuta o arrendamiento de cosas muebles hecha con ánimo de revenderlas, permutarlas, arrendarlas o subarrendarlas en la misma forma o en otra distinta; y la reventa, permuta o arrendamiento de estas mismas cosas.
- 2° La compra o permuta de Deuda Pública u otros títulos de crédito que circulen en el comercio, hecha con el ánimo de revenderlos o permutarlos; y la reventa o permuta de los mismos títulos.
- 3° La compra y la venta de un establecimiento de comercio y de las acciones de las cuotas de una sociedad mercantil.
- 4° La comisión y el mandato comercial. 5° Las empresas de fábricas o de construcciones.

- 6° Las empresas de manufacturas, almacenes, bazares, tiendas, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes.
- 7° Las empresas para el aprovechamiento industrial de las fuerzas de la naturaleza, tales como las de producción y utilización de fuerza eléctrica.
- 8° Las empresas editoras, tipográficas, de librería, litográficas y fotográficas.
- 9° El transporte de personas o cosas por tierra, ríos o canales navegables.
- 10° El depósito, por causa de comercio; las empresas de provisiones o suministros, las agencias de negocios y las empresas de almonedas.
- 11° Las empresas de espectáculos públicos.
- 12° Los seguros terrestres, mutuos o a prima, contra las pérdidas y sobre las vidas.
- 13° Todo lo concerniente a letras de cambio, aun entre no comerciantes; las remesas de dinero de una parte a otra, hechas en virtud de un contrato de cambio, y todo lo concerniente a pagarés a la orden entre comerciantes solamente, o por actos de comercio de parte del que suscribe el pagaré.
- 14° Las operaciones de Banco y las de cambio.
- 15° Las operaciones de corretaje en materia mercantil.
- 16° Las operaciones de Bolsa.
- 17° La construcción y carena, compra, venta, reventa y permuta de naves.
- 18° La compra y la venta de herramientas, aparejos, vituallas, combustible u otros objetos de armamento para la navegación.
- 19° Las asociaciones de armadores y las de expediciones, transporte, depósitos y consignaciones marítimas.
- 20° Los fletamentos préstamos a la gruesa, seguros y demás contratos concernientes al comercio marítimo y a la navegación.
- 21° Los hechos que producen obligaciones en los casos de averías, naufragios y salvamento.
- 22° Los contratos de personas para el servicio de las naves de comercio y las convenciones sobre salarios y estipendios de la tripulación.
- 23° Los contratos entre los comerciantes y sus factores o dependientes.



En otras palabras, la actividad realizada por cualquier persona que ejecute alguna de las actividades previstas en el mencionado Artículo ya sea de forma directa o indirecta, estará ejecutando actos de comercio, siempre y cuando los mismos no sean de naturaleza esencialmente civiles.

**Artículo 3.-** Se repuntan además actos de comercio, cualesquiera otros contratos y cualesquiera otras obligaciones de los comerciantes, si no resulta lo contrario del acto mismo, o si tales contratos y obligaciones no son de naturaleza esencialmente civil.

Su relevancia está dada por considerar que la realización de cualquier actividad económica con el ánimo de satisfacer la necesidad de un tercero y con ello obtener de un lucro por la oferta de bienes o servicios será un acto de comercio, siempre que la misma no sea contraria a la ley y además no se trate de actos de naturaleza esencialmente civil.

**Artículo 7.-** La Nación, los Estados, el Distrito Federal, los Distritos y los Municipios no pueden asumir la cualidad de comerciantes, pero pueden ejecutar actos de comercio; y, en cuanto a estos actos, quedan sujetos a las leyes mercantiles.

Este artículo denota que la cualidad de comerciante no puede recaer en el Estado ni en sus diversas formas de división política territorial ya que, si alguna institución que forme parte de éstas decidiera realizar actos de comercio a través de los medios tecnológicos quedarán sujetos a lo establecido en el código de comercio, igualándolos a el resto de comerciantes, suprimiendo, por tanto, privilegios que devienen de la cualidad de poder de imperio.

**Artículo 9.-** Las costumbres mercantiles suplen el silencio de la Ley cuando los hechos que las constituyen son uniformes, públicos, generalmente ejecutados en la República o en una determinada localidad y reiterados por un largo espacio de tiempo que apreciarán prudencialmente los Jueces de Comercio.

Es decir que la realización de actividades de comercio a través de los medios tecnológicos, a pesar de que no poseer una ley que de forma directa los regule, no impide que a través de la aplicación del artículo en comento se pueda suplir ese silencio

de la ley respecto de actividades económicas que se lleven a cabo a través de las nuevas tendencias en lo económico.

**Artículo 10.-** Son comerciantes los que teniendo capacidad para contratar hacen del comercio su profesión habitual, y las sociedades mercantiles.

Lo anterior da a entender que quien posea la capacidad para contratar y ejecute actos de comercio y los realice regularmente con la intención de obtener un lucro; aunque los mismos sean realizaos a través de las tecnologías de la información y comunicación, serán considerados comerciantes ya que solo estarán cambiando el medio a través del realiza la transacción.

**Artículo 32.-** Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Por otro lado, y no menos importante si se llegara a legislar sobre el comercio electrónico sería necesario que quien ejecute tales actos, aunque no sean realizados por los medios tradicionales, se cumplan con el deber de llevar la contabilidad mercantil en los términos establecidos en dicho artículo, ya que ello permitirá que pueda ser apreciada la transparencia con la que el comerciante desarrolla su actividad comercial.

### **Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley Sobre Mensajes De Datos Y Firmas Electrónicas (2001)**

**Artículo 1.** El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.

Es relevante por reconocer y darle valor jurídico a los actos realizados a través de medios electrónicos, pues ello permite visualizar aún más la posibilidad de que en algún momento se legisle en materia de comercio electrónico ya que esta norma

indirectamente le otorga valor jurídico por ser realizado a través de formatos electrónicos.

**Artículo 4.** Los Mensajes de Datos tendrán la misma eficacia probatoria que la ley otorga a los documentos escritos.

Con ello el legislador da a entender que los contratos y documentos realizados a través de medios electrónicos tienen valor jurídico siempre que cumplan con algunas exigencias determinadas por ley y podrían ser utilizados para la resolución de controversias que se hayan presentado al momento de realizar cualquier negociación a través de dichos medios.

**Artículo 15.** En la formación de los contratos, las partes podrán acordar que la oferta y aceptación se realicen por medio de Mensajes de Datos.

Su relevancia va determinada en hacer mención que las partes son quienes deciden el día y la hora en la que se obligaran una con la otra además de poder determinar si la negociación la realizan por los medios tradicionales o harán uso de las nuevas tecnologías para tal fin, sea cual sea el medio utilizado, esa convención tendrá el mismo valor jurídico.

### **Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004)**

**Artículo 1.-** 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.

Primero que nada, se hace mención a que la presente ley se encuentra derogada en la actualidad, sin embargo, forma parte de las bases legales debido a que estableció la protección de los consumidores quienes son considerados de cierto modo como débiles jurídicos a los que se les debe otorgar una protección especial al momento de realizar cualquier acto que no sea contrario a la ley.

**Artículo 8.- Deber de Informar:** Todo productor o proveedor de bienes de consumo que, con posterioridad a la introducción de los productos al mercado, se percate de la existencia de peligros imprevistos o riesgos para la salud, deberá comunicar inmediatamente el hecho a la autoridad competente e informar al público consumidor sobre la existencia de los riesgos o peligros a que hubiera lugar.

Los avisos a la población serán a cargo del productor o proveedor del bien o bienes en cuestión y deberán hacerse por los medios adecuados de manera que se asegure una completa y oportuna información acerca de los riesgos y peligros del producto a toda la población consumidora.

Lo anterior no eximirá al proveedor de su responsabilidad por los daños efectivamente ocasionados, por la introducción del que se trate.

Es decir, se requiere que el proveedor informe de cualquier peligro o riesgo que pueda representar el producto que oferta y ha introducido al mercado, además de ello será el responsable por los daños ocasionado y tendrá a su cargo la difusión de la información a fin de que todo aquel que haya adquirido el producto se entere de los peligros que representa.

**Artículo 31.-** Se entiende como comercio electrónico cualquier forma de negocio, transacciones comerciales o intercambio de información publicitaria con fines comerciales, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación. Los alcances de la presente ley son aplicables únicamente al comercio electrónico entre proveedor y consumidor o usuario y no en transacciones de proveedor a proveedor.

De igual modo la misma ley hace referencia de forma directa al comercio electrónico y da una definición de lo que para la legislación venezolana significaba el comercio electrónico y las personas que en el intervendrían, además la misma ley no solo establecía las normativas referentes al comercio electrónico sino que regulaba las relaciones y protegía a las partes.

**Artículo 32.- Deberes del Proveedor** Los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberán prestar particular atención a los intereses del consumidor o usuario y actuar de acuerdo a prácticas equitativas de comercio y la publicidad.

Además se establecía las obligaciones que tenían los proveedores respecto de los consumidores de proteger a los usuarios de los abusos de poder en los que pudiera incurrir el proveedor.

**Artículo 40.- Confiabilidad de Pago:** A los consumidores se les deberá proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos, indicando suficientemente las limitaciones al riesgo originado por el uso de sistemas de pago no autorizados o fraudulentos, así como medidas de reembolso o corresponsabilidad entre el proveedor y el emisor de tarjetas de crédito.

Los pagos por concepto de compras efectuadas a través de comercio electrónico serán reconocidos por parte del proveedor mediante facturas u otras expresiones que se enviarán al consumidor para su debido control. Los proveedores estarán obligados a mantener un registro electrónico o por otros medios de estos pagos, con su respaldo de seguridad respectivo, durante el tiempo que establezcan las leyes fiscales, luego de la realización de la compra.

Este artículo permite evidenciar la necesidad de que exista una obligación para el proveedor de bienes y servicios de ofrecer a los consumidores de este tipo de modalidad transaccional, los llamados sistemas electrónicos de pago por medio de tarjetas de crédito, monederos electrónicos, entre otros, que brinden los mejores sistemas de seguridad e informen correctamente al usuario, de los riesgos que representa la utilización de esta peculiar forma de realizar el pago.

**Artículo 41.- Garantías:** El proveedor de los servicios electrónicos deberá especificar las garantías que cubrirán la relación que surja entre éste y los consumidores

y usuarios, las cuales deberán ser lo suficientemente claras y extensas para cubrir los inconvenientes que puedan derivarse.

De allí que se infiere que lo que quiso decir el legislador con este artículo es que el proveedor de servicios electrónicos, debe realizar una lista detallada de todas y cada una de las cosas que se encuentran cubiertas por el pago que realice el consumidor, a fin de evitar que éste crea que está pagando algo, que en realidad no es así y sea sorprendido en su buena fe o ignorancia dentro de la transacción.

### **Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010)**

**Artículo 1.- Objeto La presente:** Ley tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses individuales y colectivos en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades, estableciendo los ilícitos administrativos, sus procedimientos y sanciones; los delitos y su penalización, el resarcimiento de los daños sufridos, así como regular su aplicación por parte del Poder Público con la participación activa y protagónica de las comunidades, en resguardo de la paz social, la justicia, el derecho a la vida y la salud del pueblo.

El mencionado artículo, presenta el objeto de la ley y como tal, se infiere que el mismo esta soportado en la finalidad de proteger los derechos e intereses de los sujetos que realicen algún tipo de contratación por medio de las nuevas tecnologías. Todo ello, con el fin de que sus derechos no sean vulnerados y en caso de que alguien los trasgreda, puedan denunciar ante los organismos pertinente dicho abuso.

**Artículo 18.- Obligación de cumplir condiciones:** Todo proveedor o proveedora de bienes o prestador de servicios estará obligado u obligada a respetar los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos con las personas para entrega del bien o la prestación del servicio. Si el proveedor o proveedora incumpliere con las obligaciones antes mencionadas, las personas tendrán el derecho de exigir el cumplimiento de lo ofrecido o desistir de la compra o de la

contratación del servicio, quedando el proveedor o proveedora obligado u obligada a rembolsar el pago recibido en los términos establecidos en esta Ley.

Este artículo precisa una obligación fundamental para los proveedores de bienes o prestadores de servicios, la cual se basa en la determinación de los términos de referencia del contrato, vale decir aspectos fundamentales que deben existir para la vigencia y validez del mismo tales como; plazos, fechas, condiciones, garantías y características del bien. Además presenta el mecanismo de defensa que tiene el consumidor, en caso de verse afecto en alguno de estos aspectos, específicamente a través de la exigencia del cumplimiento de lo ofrecido.

**Artículo 31.- Concepto de Comercio Electrónico:** A los fines de esta Ley, se entenderá como comercio electrónico, cualquier forma de negocio, transacción comercial o intercambio de información con fines comerciales, bancarios, seguros o cualquier otra relacionada, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación de cualquier naturaleza. Los alcances de la presente Ley, son aplicables al comercio electrónico entre la proveedora o proveedor y las personas, sin perjuicio de las leyes especiales.

La presente ley se encuentra derogada, sin embargo, es de vital importancia hacer mención a ella ya que directamente establece qué transacciones serán consideradas como actos de comercio electrónico, de igual modo los sujetos a quienes le será aplicable dicha normativa cuando ejecuten alguna transacción comercial a través de las tecnologías de información y comunicación.

**Artículo 32.- Deberes del Proveedor:** Los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberán prestar la debida atención a los intereses de las personas y actuar de acuerdo con prácticas equitativas de comercio y la publicidad. Los proveedores no deberán hacer ninguna declaración, incurrir en alguna omisión o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa engañosa, fraudulenta y discriminatoria. Las proveedoras o proveedores dedicados al comercio electrónico deberán llevar y conservar un completo y preciso registro de las transacciones que realicen por un período de cinco (5) años. Los deberes comprendidos en este artículo

serán de estricto cumplimiento, sin menoscabo a las obligaciones que determinen otra normativa legal.

No solo es una cuestión de que la ley prevé qué actos podrían considerarse como de comercio electrónico y los sujetos a los que la normativa es aplicable, sino que además prevé los deberes del proveedor de bienes y servicios de esta modalidad comercial, que no tiene otro fin que proteger al usuario para evitar que pudiese ser afectado por la falsa publicidad o la omisión de alguna información que hiciera cambiar de parecer al consumidor de adquirir lo ofertando por el proveedor.

**Artículo 33.- Información confiable:** Las proveedoras o proveedores asociados al comercio electrónico que difundan información de los bienes y servicios que provean, deberán presentar la información en idioma oficial, de manera veraz, clara, precisa y accesible, a fin de evitar ambigüedad o confusión a la consumidora o al consumidor y a la usuaria o usuario, para que éste pueda tener la posibilidad de expresar su consentimiento en la adquisición del bien o servicio ofrecido.

En este caso el proveedor tiene la obligación de dar a conocer al usuario todas y cada una de las características del bien o servicio que ofrece, informando al comprador de las contraindicación de lo ofertado de forma clara y precisa con la finalidad de evitar que el usuario crea que lo ofertado es lo que necesita cuando en realidad es otra cosa distinta.

**Artículo 34.- Mensajes no solicitados:** Cuando la persona haya indicado que no desea recibir mensajes comerciales electrónicos, el proveedor de servicio debe suspenderlos en un lapso no mayor de veinticuatro horas, de lo contrario se le podrá aplicar las medidas correctivas dispuestas en la presente Ley.

De la norma transcrita se evidencia que el proveedor tiene dentro de sus obligaciones la de emplear los mecanismos necesarios para evitar enviar mensajes a aquellos consumidores que hayan manifestado previamente su intención de no querer recibir los mismos, y si eso ocurre, el proveedor debe suspender el envío dentro de las 24 horas siguientes caso contrario deberá atenerse a las exigencias dispuestas en la ley.



**Artículo 35.- Prevención en la Publicidad:** Las proveedoras y proveedores deberán adoptar especial cuidado en la publicidad dirigida a los niños, ancianos, enfermos de gravedad y otras personas que no estén en capacidad de entender plenamente la información que se les esté presentando.

En este caso se hace una imposición al proveedor a fin de que la información que trasmite sobre los productos ofertados, sean de tal forma que cualquier persona pueda entender claramente dicha información que éste da sobre un determinado producto o servicio, todo ello para salvaguardar la buena de los usuarios y consumidores y no crear falsas expectativas por medio de publicidad engañosa, ya que la misma dentro del ordenamiento jurídico venezolano es considerada como una práctica anticompetitiva.

**Artículo 39.- Confiabilidad de pago:** A las personas se les deberá proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos, indicando suficientemente las limitaciones al riesgo originado por el uso de sistemas de pago no autorizados o fraudulentos, así como medidas de reembolso o corresponsabilidad entre el proveedor y el emisor de tarjetas de débito, crédito o cualquier otro medio válido de pago.

Los pagos por concepto de compras efectuadas a través de comercio electrónico serán reconocidos por parte del proveedor mediante facturas que se enviarán a la persona que compró para su debido control por el mismo medio de la venta de manera inmediata.

Las proveedoras o proveedores estarán obligados a mantener un registro electrónico con su respaldo de seguridad respectivo, por un lapso de cinco años o en su defecto durante el tiempo que establezcan las leyes respectivas, una vez realizada la compra.

En consecuencia con lo anterior se puede decir que el proveedor debe explicarle de manera detallada clara y sencilla al usuario los mecanismos de seguridad que tiene a su disposición, así como los riesgos que realizar la transacción representan, debe además guardar un registro de las operaciones realizadas por el periodo de tiempo que así lo disponga la ley.

### **Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos (2014)**

**Artículo 2.-** Quedan sujetos a la aplicación de la presente Ley, las personas naturales y jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, que desarrollen actividades económicas en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela, incluidas las que se realizan a través de medios electrónicos.

Es necesario mencionar que la ley se encuentra vigente en la actualidad, siendo aplicable de manera directa a aquellas actividades económicas, que se desarrollan no solo a través de los medios tradicionales, sino a través de las nuevas tecnologías de la información, de allí la importancia de hacer referencia a dicho artículo, ya con ello se denota que el escribiente de la norma tuvo en consideración que ya no solo los actos de comercio son realizados de modo tradicional y los mismos requieren una normativa que los regule con el fin de proteger a las partes interviniente cuando hagan uso de esta nueva modalidad comercial.

### **Proyecto De Ley De Comercio Electrónico (2014)**

**Artículo 1.** La presente ley tiene por objeto establecer normas que regulen las actividades comerciales a través de medios electrónicos, que se llevan a cabo entre prestadores de bienes y servicios, intermediarios, usuarios y los que proveen apoyo tecnológico.

Es de acotar que se trata de un proyecto de ley, el cual no llegó a su promulgación solo se discutió y aprobó en primera discusión, sin embargo la misma es vinculante para la presente investigación debido a que de manera directa establece que es el comercio electrónico y quienes son las partes intervinientes, pues al momento de legislar sobre la materia, sería necesario tomarlo en consideración ya que podrían considerarse algunas normativas y mejorar otras para que se pudieran utilizar y que se adaptara correctamente a las necesidades que se presenten desde el punto de vista legal al momento de realizar un acto de comercio electrónico.

**Artículo 3.** La presente Ley tiene como finalidad Fijar normas específicas que permitan regular el comercio electrónico, para que el mismo sea un medio que

contribuya a las buenas prácticas en el ámbito económico, sin interferir en el cumplimiento de las normas que regulan al comercio tradicional.

El artículo en cuestión es el marco referencial que dispuso la comisión redactora del proyecto de ley, para establecer las normas fundamentales que regulan el comercio electrónico, evidenciándose que el mismo debe tener dentro de sus particularidades la no interferencia en la ejecución y el normal desarrollo de actos de comercio tradicionales, evidenciándose entonces la equivalencia funcional de estas formas de transacción tradicional y electrónicas.

### **Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002-España)**

#### **Artículo 1. Objeto.**

1. Es objeto de la presente Ley la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios incluidos los que actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

2. Las disposiciones contenidas en esta Ley se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas estatales o autonómicas ajenas al ámbito normativo coordinado, o que tengan como finalidad la protección de la salud y seguridad pública, incluida la salvaguarda de la defensa nacional, los intereses del consumidor, el régimen tributario aplicable a los servicios de la sociedad de la información, la protección de datos personales y la normativa reguladora de defensa de la competencia.

El legislador español con esta normativa quiso regular la actividad comercial ejercida a través de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, con ello estableció lo que sería considerado comercio electrónico y las partes intervinientes en la relación, por otro lado la importancia de este

antecedente radica en que se trata de una normativa que regula el comercio electrónico de forma directa y sería de gran utilidad para así revisar qué normativas pudieran ser aplicadas al contexto venezolano y qué errores se podrían evitar.

**Artículo 27.** Obligaciones previas a la contratación.

1. Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

- a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
- b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
- c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y
- d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior, se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo. Cuando el prestador diseñe específicamente sus servicios de contratación electrónica para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido, se entenderá cumplida la obligación establecida en este apartado, cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario.

2. El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:

- a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o
  - b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.
3. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación específica, las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.
4. Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

En otras palabras, el proveedor debe explicar al usuario de forma detallada todo aquello que tenga relación con la transacción en la lengua oficial, las formas de realizar las correcciones, si ello fuera necesario, además que debe establecerse si con posterioridad cualquier persona podrá acceder a la información de la transacción realizada.

**Artículo 28.** Información posterior a la celebración del contrato.

1. El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:
- a) El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o
  - b) La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

En los casos en que la obligación de confirmación corresponda a un destinatario de servicios, el prestador facilitará el cumplimiento de dicha obligación, poniendo a

disposición del destinatario alguno de los medios indicados en este apartado. Esta obligación será exigible tanto si la confirmación debiera dirigirse al propio prestador o a otro destinatario.

2. Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello. En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquél haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

3. No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando:

a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o

b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.

Esta norma, dispone una de las fases fundamentales de todo contrato de compra venta como lo es, la aceptación, presentado de manera detalla los mecanismos que debe llevar a cabo el oferente así como el aceptante del negocio vale decir el proveedor está obligado en establecer un modo de confirmación a fin de que el consumidor sepa que su petición se encuentra en proceso o notifique si la solicitud planteada por el usuario no puede ser cumplida, dicha notificación debe realizarse por un medio similar al utilizado por el comprador.

### **Operacionalización del Contenido**

Se trata de un sistema que expone el procedimiento que se realizó a objeto de verificar el cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio, asegurando la correlación entre éstos y las variables, las dimensiones y los indicadores. En relación a las variables, Palella y Martins (2017) señalaron que: “Son elementos o factores que

pueden ser clasificados en una o más categorías. Es posible medirlas o cuantificarlas según sus propiedades o características” (p.67).

Lo referido por los autores, alude a aquella característica, atributo, cualidad o propiedad que se supone, es la causa del fenómeno estudiado, que puede estar o no presente en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas. En este sentido las dimensiones de las variables constituyen un referente para los indicadores o interventores, lo que depende de la definición conceptual que se le haya asignado. Es decir: al significado que la investigadora le atribuye en el marco del estudio que lleva a cabo.

Lo expuesto, sugiere una variable en la que la investigadora plasma su creatividad e intencionalidad, además de los criterios que toma en consideración para alcanzar los objetivos propuestos. A tal efecto, se consideran para la construcción de la misma los siguientes elementos: variables, definición conceptual dimensiones e indicadores, además de las técnicas e instrumentos de recolección de información tal como se presentan a continuación en el siguiente cuadro matriz:

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

Cuadro matriz número 1. **Operacionalización de contenido**

Objetivo general	Analizar la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano			
Objetivo específico	Categoría	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
1.- Enumerar dentro de la legislación venezolana, las normas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela.	Normas jurídicas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes.	Es el conjunto de normativas que protegen los derechos de las partes contratantes	Jurídica legal	-Comercio tradicional -Comercio electrónico
2.- Reconocer las obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico venezolano para que exista una protección y seguridad tanto para prestadores de servicios y consumidores y usuarios de esta modalidad transaccional, tomando como referente el modelo español.	Obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico.	Es el conjunto de disposiciones que las partes deben cumplir dentro del contexto del comercio electrónico.	Jurídica	Obligaciones. Proveedor. Consumidor.
	Protección y seguridad tanto para prestadores de servicios y consumidores y usuarios de esta modalidad transaccional.	Son las normativas que le garantizan a las partes que sus derechos respecto de los demás.	Jurídica	Protección y seguridad. Prestador de servicio. Usuario.
	Referencia del modelo español	Es el conjunto de normativas que existen en España acerca del comercio electrónico y que una u otra manera podría ser aplicada o tomadas en consideración si se llegare a legislar en Venezuela sobre comercio electrónico.	Jurídica	Legislación Española
3.-Proponer una normativa para regular la protección a los contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano	Normativa para regular la protección a los contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano	Presentar un proyecto de ley que contenga como punto central la protección a los contratantes en el comercio electrónico dentro del contexto venezolano		

Fuente: Pernía, K. (2020)



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Aspectos generales**

En este Capítulo III del presente trabajo de grado, se plasma la metodología que constituye el diseño del proceso investigativo; es decir, los pasos o el plan metodológico que se siguió para llevar a cabo efectivamente la investigación. Y por ello, oportunas son las palabras Rodríguez (2014) quien afirmó sobre el marco metodológico, lo siguiente:

El marco metodológico, como su nombre lo indica, es el capítulo donde se presenta la metodología que constituye el plan o conjunto de fases en forma ordenada, que permitan mostrar con claridad lo que se hizo, y el porqué, junto con las razones de la elección o realización de cada una de ellas (p.95)

En este sentido, las normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado de la Universidad Santa María (2005) destacaron que: “Corresponde en el Marco Metodológico detallar minuciosamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que se ha seleccionado para desarrollar la investigación, los cuales deben estar justificados por el investigador” (p.40).

En función de lo expuesto, la investigadora pasa a detallar los aspectos que considera primordiales para sustentar el marco metodológico, y para ello esgrime las razones que considera necesarias para justificar los mismos; para este fin, la investigadora inicia su labor con el enfoque paradigmático para continuar con la naturaleza de la investigación, posteriormente seguir con el tipo o nivel de investigación, el diseño de investigación, procedimiento para recabar la información (técnica e instrumentos), así como el procedimiento para analizar la información (técnica e instrumentos).

### **Enfoque paradigmático o naturaleza de la investigación**

Según el instructivo para la elaboración del trabajo de grado, tesis doctoral e investigaciones de la Universidad Católica del Táchira (2013), el enfoque paradigmático cualitativo, busca que “los trabajos (...) tiendan a utilizar una orientación interpretativa y naturalista de su objeto de estudio” (p.9). Y por ello, en esta dirección y sentido, Mella (1998) consideró que:

La característica fundamental de la investigación cualitativa es su expreso planteamiento de ver los acontecimientos, acciones, normas, valores, etc., desde la perspectiva de la gente que está siendo estudiada. La estrategia de tomar la perspectiva del sujeto, se expresa generalmente en términos de "ver a través de los ojos de la gente que uno está estudiando". Tal perspectiva, envuelve claramente una propensión a usar la empatía con quienes están siendo estudiados, pero también implica una capacidad de penetrar los contextos de significado con los cuales ellos operan (p.8).

Visto lo anterior, y considerando que el eje central de la investigación en curso es analizar la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano, es por lo que la investigadora toma en cuenta para la sustentación de este enfoque paradigmático cualitativo, el empleo a lo largo de la investigación de las opiniones oportunas, calificadas y reconocidas en el ámbito del derecho mercantil y en especial del derecho del comercio electrónico, dentro de la doctrina nacional como la extranjera, así como el conjunto de normas jurídicas existentes, que permiten en todo caso alcanzar el objetivo del trabajo investigativo, a través de “la perspectiva del otro implica tomar en cuenta la existencia de una multiplicidad de puntos de vista, de visiones de la realidad” (Mella, 1998, p.9).

Además, justifica el enfoque paradigmático en la afirmación de Albert (2007) quien afirmó que: “los datos se presentan en forma de palabras que provienen de documentos, observaciones o transcripciones” (p.159). En el mismo orden, Gómez, Grau, Ingellis y Jabbaz (2011), indicaron que: “La investigación social basada en documentos se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado (p.5).

Así pues, se garantiza la presentación de un conjunto de resultados sin que para ello sea necesaria la utilización de datos numéricos, ya que se basa en estudios previamente realizados por otros autores que permiten expandir los conocimientos ya existentes sobre una materia pero que no requiere necesariamente datos estadísticos para ello (Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2011; p.20), y en función de ello, al no existir el manejo de datos de forma numérica, la investigadora razona que el enfoque metodológico cualitativo, es el ideal para sustentar la investigación en curso, porque se razona que en ningún momento se empleó como información recopilada, datos de forma numérica.

De la misma manera se justifica en función de lo establecido por Hernández, Sampieri, Fernández y Baptista (2010) quienes afirmaron que “el enfoque cualitativo estudia realidades y fenómenos cuya naturaleza es subjetiva” (p. 11); lo cual se explica a razón de que la investigación en curso, emplea estrategias para obtener y analizar datos de tipos subjetivos que provienen de los diferentes doctrinarios especializados y consultados de manera documental, en la materia.

En consecuencia, la presente investigación relacionada con la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano, se ha desarrollado bajo las condiciones del enfoque cualitativo y dentro de una investigación de carácter documental. Al respecto, Alfonso (1999) (en Morales, s.f.) expresó:

La investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema. Al igual que otros tipos de investigación, éste es conducente a la construcción de conocimientos. (p. 2)

En este sentido, se recopiló información sobre el tema bajo estudio, el cual es la protección de las partes en el comercio electrónico dentro del contexto de la legislación venezolana. Dicha información, proviene de diversas fuentes bibliográficas de carácter directo e indirecto (Arias, 2006) para así organizarla, describirla e interpretarla.

### **Tipos o niveles de la investigación**

Sobre el tipo o nivel de investigación o estudio, considera la investigadora hacer referencia a tres criterios: a) nivel de conocimiento o análisis, y b) por la estrategia que emplea el investigador.

a. *Por el nivel de conocimiento*, Rodríguez (2014) afirmó que según el nivel de análisis –o conocimiento-, el estudio puede ser: “(a) Estudios Explorativos, (b) Estudios Descriptivos, (c) Estudios comparativos (Correlacionales), (d) Estudios Predictivos, (e) Estudios Proyectivos (Proyectos Factibles), (...) y (h) Estudios Evaluativos” (p.96).

En cuanto a los trabajos explorativos, Arias (2006) aseveró que “es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado (...)” (p.23). Y en referencia a los estudios descriptivos, el instructivo para la elaboración del trabajo de grado, tesis doctoral e investigaciones de la Universidad Católica del Táchira (2013) dispuso que:

Se dirigen a la búsqueda de información acerca de un hecho, situación o proceso, para describir sus implicaciones, sin interesarse mucho en conocer el origen o casusa de la situación, se orienta en establecer cómo y cuáles son las características del hecho. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades y cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno. (p.9)

Por su parte, también existen los estudios correlacionales que son procedimientos investigativos en los cuales el investigador se centra en determinar la relación existente entre dos o más variables de estudio, y para ello las manipula específicamente y no físicamente, permitiendo al investigador obtener conclusiones de las relaciones entre conceptos de grupos heterogéneos, o en palabras de las normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado de la Universidad Santa María (2005), “se caracteriza por querer conocer el grado de relación que existe entre dos (2) o más variables y posteriormente analiza la situación” (p.43).

Ahora bien, en cuanto a los estudios predictivos, se debe entender que los mismos están fundamentados en la recolección y el análisis estadístico para obtener información nueva o histórica con la finalidad de usarla para predecir patrones de comportamiento, por ello es que las normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado de la Universidad Santa María (2005), los define como “En este tipo de investigación el investigador observa un fenómeno durante cierto tiempo, analiza y busca explicaciones y factores relacionados entre sí, de modo tal que se logra establecer cuál será el comportamiento futuro” (p.43).

En relación a los proyectos factibles, se debe señalar que los mismos permiten el desarrollo de una investigación que advierte indefectiblemente un problema real y práctico que surge de la base sólida de la investigación y que por medio de esta, ofrece una solución denominada como propuesta que puede materializarse en la práctica, y a razón de ello el manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011) dispone que el proyecto factible “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (p.21).

Y finalmente sobre los estudios evaluativos, se debe mencionar que los mismos parten de una investigación previa finalizada la cual es evaluada conforme a los resultados de uno o más programas que se hayan aplicado siendo estos los más propicios para poder llevar a cabo los programas y políticas sociales, por ello, se dispone en el Manual de Trabajos especiales de grado de la Universidad Santa María (2005), “su objetivo es medir los resultados de un programa en razón de los objetivos propuestos” (p.43).

Realizadas las precisiones anteriores y tomando en cuenta el objetivo general, así como los objetivos específicos de la investigación, se colige que la presente investigación se ubica en la perspectiva descriptiva, por el conocimiento a obtener o, nivel de análisis empleado por la investigadora, ya que no existe para la recolección de la información, una alteración ni manipulación de las variables porque lo que se busca es describir todas las dimensiones e indicadores que permitan lograr alcanzar un

análisis de la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano.

Para justificar mejor ello, la investigadora hace suyas las palabras de Hernández, Sampieri, Fernández y Baptista (2010), quienes afirmaron que: “Los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos o situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan” (p. 80); y de la misma manera considera las palabras de Arias (2006) quien aseveró que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refieren. (p. 24)

De acuerdo con los razonamientos expuestos por los autores antes referidos, y según el nivel del conocimiento a obtener, la investigación en curso se aproximó a analizar la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano. Todo ello con la finalidad de especificar los aspectos que deben ser considerados por el cuerpo legislador en Venezuela, para que así se pueda suprimir la inseguridad jurídica existente en la materia.

Por tanto, en ese proceso fue imprescindible considerar, en primer momento cuáles son dentro de la legislación venezolana, las normas jurídicas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela; así como cuáles deberían ser las obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico venezolano para que exista una protección y seguridad tanto para prestadores de servicios, consumidores y/o usuarios de esta modalidad transaccional tomando como referente el modelo de legislación española; y finalmente cuáles elementos son indispensables considerar para formular una normativa que regule la protección a los contratantes en el comercio electrónico dentro del contexto venezolano.

Además, se justifica dicha apreciación tomando en cuenta el propósito del nivel descriptivo, pues como lo afirmaron Palella y Martins (2012):

(...) es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El nivel descriptivo hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (p.92).

De las aseveraciones de Palella y Martins en referencia al propósito de los estudios con nivel descriptivo, se deduce que el estudio investigativo en curso, destina su atención a descubrir las particularidades de la situación objeto de estudio, a fin de conseguir los objetivos propuestos en la etapa inicial del estudio o Capítulo I, de esta investigación.

b. *Según la estrategia que emplea la investigadora*, el estudio puede ser: Documental; De campo o Experimental. De allí que Arias (2006) afirmó que:

La estrategia de investigación está definida por: a) El origen de los datos: primarios en diseños de campo y secundarios en estudios documentales. b) Por la manipulación o no de las condiciones en las cuales se realiza el estudio: diseños experimentales y no experimentales. (p.27)

Por ello, la investigadora considera que la presente investigación es un tipo de estudio documental, ya que como lo planteó Arias (2006):

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.27)

En función de ello, esta investigación generó procedimientos científicos y procesos sistemáticos de indagación, lo cual permitió tanto la recolección, la organización, el análisis y la interpretación de información referente al objetivo central en estudio, el cual fue analizar, analizar la normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano; es por ello que al igual que en otros tipos de investigación este estudio, es conducente a la

construcción de conocimientos, se recurrió a fuentes documentales (impresos, audiovisuales y electrónicos).

En este sentido, para poder establecer las fuentes que se revisaron, se debe indicar que se revisaron fuentes o documentos impresos (libros de derecho mercantil general, así como libros de derecho mercantil especial en materia de electrificación y comercio electrónico y libros referentes a la metodología de la investigación; tesis, y trabajos de grado relacionados con el tema central de la investigación; revistas y publicaciones de alto nivel académico en Venezuela (arbitradas e indexadas) y que están relacionadas con el derecho mercantil; y leyes venezolanas vigentes como el Código de Comercio, el Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas, entre otros); y fuentes electrónicas (Páginas web, documentos doctrinales digitalizados de autores nacionales e internacionales, entre otros.).

### **Diseño de la investigación**

Con respecto al tipo o diseño de investigación, es menester señalar que la misma se ubica en la perspectiva de la investigación documental o diseño documental (Arias, 2006, p.27). A razón de que:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (Arias, 2006, p.27)

En este sentido, se establece que el diseño corresponde al documental o bibliográfico, ya que la información o datos fueron recolectados por medio de textos, tesis, trabajos de grado y productos investigativos bibliográficos y secundarios, con la finalidad de analizar la información objeto de estudio a partir de fuentes documentales secundarios. Y al efecto, las normas para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos especiales de grado de la Universidad Santa María (2005) en este punto aseveran que:



El diseño bibliográfico, básico de las investigaciones documentales, ya que a través de la revisión del material documental de manera sistemática, rigurosa y profunda se llega al análisis de diferentes fenómenos o a la determinación de la relación entre las variables. Dentro de la clasificación del material documental, se encuentran de manera general, fuentes escritas (libros, documentos legales, informes estadísticos, anuarios (...)). (p.44)

Ahora bien, para aclarar más el punto, la investigadora considera indispensable expresar lo que dice Sabino (2002) afirmó:

(...) los datos a emplear han sido ya recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante los informes correspondientes nos referimos a datos secundarios, porque han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los obtuvieron y manipularon. Como estas informaciones proceden siempre de documentos escritos, pues esa es la forma uniforme en que se emiten los informes científicos, damos a estos diseños el nombre de bibliográficos (p. 64)

Y prosigue Sabino (2002) indicando que:

El hecho de trabajar con materiales ya elaborados, de tipo secundario, determina lógicamente las principales ventajas e inconvenientes de este diseño. El principal beneficio que el investigador obtiene mediante una indagación bibliográfica es que puede incluir una amplia gama de fenómenos, ya que no sólo tiene que basarse en los hechos a los cuales él tiene acceso de un modo directo, sino que puede extenderse para abarcar una experiencia inmensamente mayor (p.65)

Visto lo que la doctrina especializada entiende y comprende por diseño de investigación documental, es por lo que la investigadora infiere que, al buscar, recuperar, analizar, criticar e interpretar la información que nutre este trabajo especial de grado, se empleó información documental proveniente de los diferentes doctrinarios mercantilistas nacionales e internacionales y de manera particular de aquellos que abanderan el derecho del comercio electrónico.

Verbigracia: Antonini (2013), Anteportamlatinam (2014); Arcila, y De la Barrara (2009), Arias (2007), Arias (2006), Armas, (2006); Bastidas (2008), Berti y Buitrago (2015), Buitrago (2014), Dubuc (2020), Gariboldi (1999), Mora y Contreras (2014), Pipaón (2010), Malca (2001), Morles (1998), Peñafiel y López (2012); Peña J (1998); Rico (2005), Rico (2012); Scotti (2019), Somalo (2017); Torres (2005);

Valderrama (2013); Vega (2005). En cuanto a las leyes empleadas destacan: la Constitución de la República (1999), el Código de Comercio (1955); Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004); Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002); Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación (2005); Ley Sobre Mensajes De Datos Y Firmas Electrónicas (2001); Ley de info-gobierno (2013), Ley del Costos y Precios Justos (2011), y el proyecto de ley de comercio electrónico (2014) entre otras.

En consecuencia, a razón de ello la investigadora justifica y razona, que el diseño de la investigación del presente trabajo especial de grado intitulado: Normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano, es eminentemente documental, pues los datos recopilados por la misma, fueron extraídos de otros investigadores especialistas en la materia.

Así pues, estos datos documentales, se consideran como datos *secundarios*, ya que como lo afirmó Arias (2006) “son extraídos de la obra de otros investigadores” (p.27), además que, por su *fuentes* son documentales, basado en lo que aseveró Arias (2006) “según la fuente de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios) (p.27), y esto a razón de que, en ningún momento de esta investigación se empleó el uso de fuentes vivas que aportaran datos primarios, y a razón de que cada vez que se empleó una fuente de información, la misma fue citada y referenciada.

Ahora bien, como fuente documental, la mayoría de los documentos, fueron hallados en soporte digital, ello según lo que confirmó Arias (2006) acerca del “formato digital en el que se registra y conserva una información” (p.27); y muy pocos en soporte papel, como fue el caso de los libros de: Morles (1998), Rico (2005), y algunas leyes como: el Código de Comercio (1955) y la Constitución de la República (1999).

Con toda la información recopilada en estos documentos, la investigadora se permitió elaborar el marco teórico, que comprende el Capítulo II de este trabajo especial de grado, el cual comprende los antecedentes (internacionales, nacionales y regionales), así como las bases teóricas basadas en las teorías referidas al objetivo fundamental de la investigación (comercio electrónico y protección a los consumidores), así como las bases legales entre otros, para consolidar un cuerpo de

ideas sobre el objeto de estudio y descubrir respuestas a las interrogantes a través de la aplicación de procedimientos documentales.

### **Técnicas, Instrumentos y Procedimiento para la Recolección y para el Análisis de la Información, del trabajo especial de grado**

#### **Generalidades**

Según Rodríguez (2014) “(...) las técnicas de investigación constituyen la manera de realizar el método, es decir de recorrer el camino de la investigación. Son de destacar dos consideraciones: 1) Existen técnicas para recolección de datos y técnicas para análisis de datos” (p.103). Por tanto, con base en la aseveración del autor anterior, la investigadora hace la distinción de técnicas e instrumentos para la recolección de la información, indicando el procedimiento seguido para ello; y posteriormente, la investigadora presenta, las técnicas de análisis de la información, presentando el procedimiento seguido para lograr el análisis de la información y con ello, alcanzar el objetivo de la investigación.

www.bdigital.ula.ve

#### **Técnicas, instrumentos y procedimiento para la recolección de la información**

Según Arias (2006) las mismas corresponden a “la forma particular de obtener datos o información” (p.67). No obstante, la sola consideración de la técnica no es suficiente para explicar cómo ha sido la recolección de la información; por ello, considera la investigadora que es indispensable incorporar su complemento a través del instrumento, pues como lo expuso Arias (2006) “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información (p.68).

Aclarado el punto de que la técnica de recolección de información es de vital importancia en la investigación científica, porque permite no solo obtener, registrar sino almacenar la información oportuna, veraz y pertinente que será analizada, es por lo que adecuadas son las palabras de Jañez (2008) en referencia que esta fase dentro del proceso investigativo, comprende: “(...) buscar, descubrir a través de las huellas

de los autores *-investigium ire-* la formulación hipotética ajustada a los hechos jurídicos -en el caso de la investigación jurídica- capaz de ser confirmada” (p.142).

Para que ello ocurriera, fue necesario que la investigadora realizara distintas actividades, que la doctrina especializada considera como técnicas de recolección de información (Rodríguez, 2014, p.104) con el fin de obtener la información documental bibliográfica, material (impresa) y digital, necesaria para dar la respuesta a la interrogante general de la investigación, la cual fue planteada en el capítulo 1 del presente trabajo especial de grado, bajo la formulación siguiente: ¿Existe una normativa legal vigente referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano?

Al efecto, las técnicas que empleó y utilizó la investigadora para la recolección de datos fueron: la observación y el análisis documental o técnica documental, complementándose esta última con las técnicas de lectura evaluativa y resumen.

En cuanto a la primera técnica vale decir- la observación documental-, Campos, Covarrubias y Martínez (2012) afirmaron que:

la observación es el procedimiento empírico elemental de la ciencia que tiene como objeto de estudio uno o varios hechos, objetos o fenómenos de la realidad actual; por lo que, en el caso de las ciencias naturales, cualquier dato observado será considerado como algo factual, verdadero o contundente; a diferencia, dentro de las ciencias sociales, el dato será el resultado que se obtiene del proceso entre los sujetos y sus relaciones por lo que no es tan factual y pudiera ser subjetivo. De esta manera el hecho en estudio debe ser considerado como un acontecimiento de la realidad observada, el cual contempla elementos abstractos (teoría) y elementos prácticos (empíricos) para el observador. Por lo tanto, un hecho no es sólo un producto de cualquier cosa o situación observada, sino es parte de una realidad y representa un objeto y/o una circunstancia conocida o factible de conocer (p. 50)

Por su parte, Rodríguez (2014) sobre la técnica de la observación señaló lo siguiente:

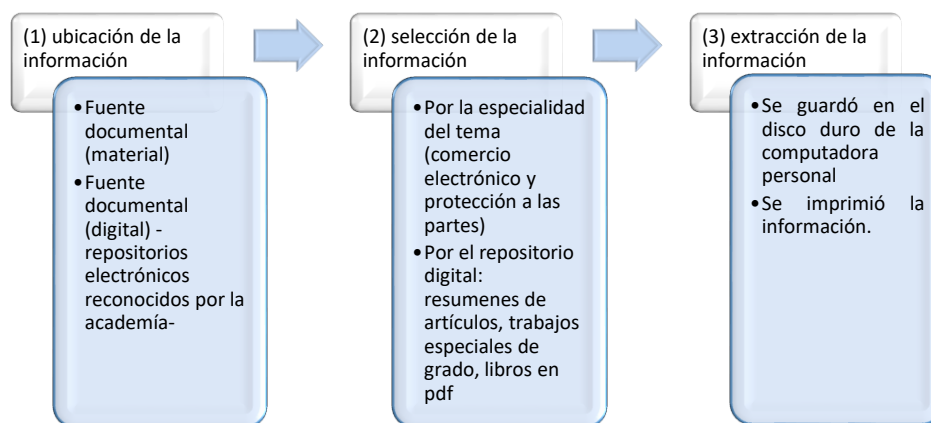
Es una técnica que consiste en examinar atentamente el fenómeno, hecho o caso, y en la cual el investigador realiza su inspección y estudio tal como o sin ayuda de aparatos técnicos, toma información y la registra para el posterior análisis. Es

de destacar que gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación (p.104)

Frente a estos argumentos doctrinarios, la investigadora considera que la técnica de observación, fue aplicada para la ubicación, selección y extracción de la información empleada en el presente trabajo de grado. Así pues, a través del uso del sentido de la vista de la investigadora, se ubicó la información relacionada con el comercio electrónico y la protección de las partes contratantes en el comercio. Para ello, la investigadora localizó información documental en bibliotecas especializadas como la del Colegio de Abogados del Estado Táchira y la Biblioteca de la Universidad Católica del Táchira, a través de libros textos y especializados en la materia.

Asimismo, el material digital que conformó la información recabada estuvo relacionada con el objetivo general de la investigación. Para ello, la investigadora consideró, los motores de búsqueda o buscadores académicos, como: Google académico y las bases de datos como: saberula.com, entre otros y de ellos, se obtuvieron los resúmenes de artículos arbitrados e indexados de revistas científicas, trabajos especiales de grado, libros en PDF y en HTML.

Seguidamente, se seleccionó la información que a primera vista dio respuesta a la interrogante y para ello, se tomó en consideración la relevancia del autor de la misma, y el repositorio digital del cual provenía la información. Posteriormente, se procedió a resguardar la información recolectada en la memoria interna del computador y en una memoria externa al mismo -unidad de pendriver-, seguidamente se procedió a imprimir cada una de los documentos seleccionados para manejarlos en soporte de papel. A manera de resumen el procedimiento que contiene la técnica de observación se puede resumir, a través de la presentación del gráfico 2, de la siguiente manera:



**Grafico 1. Procedimiento empleado para aplicar la técnica de la observación, en referencia a la técnica de la recolección de la información.**

Fuente: Pernía, K. (2021).

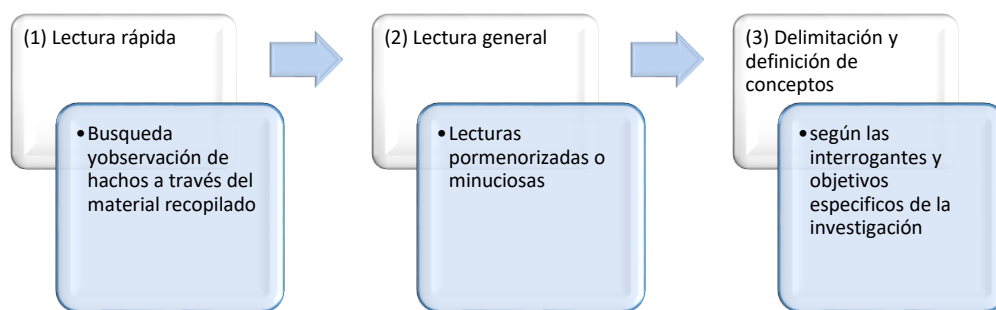
Para completar, la recopilación de la información bajo el empleo de la técnica de la observación, la investigadora se permite indicar que, empleó algunos instrumentos en la recolección de datos; pues como lo afirmó Rodríguez (2014) afirma que “Los instrumentos de recolección de datos tienen un rol importante en el Trabajo de Investigación, debido a que de su elección, diseño y aplicación depende en parte el éxito de la investigación” (p.105). Por ello, interesa lo que Sabino (2002) sobre el tema afirmó: “Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 88).

Por tanto, los medios materiales o recursos, empleados por la investigadora, para recoger y almacenar la información fueron: las copias fotostáticas, del material dispuesto en libros físicos; la computadora y sus unidades de almacenaje para la información dispuesta en formato digital; elaboración de fichas (para fuentes documentales materiales y fuentes documentales digitales) respetando el Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2011), así como la impresión en papel de la información digital. Para ello, se verificó que la bibliografía utilizada no se encontrara

desactualizada o incluso que proviniera de fuentes de dudosa procedencia; todo ello, con el objetivo de que la información utilizada fuera actual y confiable.

Además, como técnica para la recolección de la información, la investigadora empleó la técnica documental. Según Rodríguez (2014) esta técnica “permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y proceso” (p.105). Entre tanto, Balestrini (2001), aseveró que esta técnica se utiliza “como punto de partida en el análisis de las fuentes documentales, mediante la lectura general de textos, se iniciará la búsqueda y observación de los hechos presentes en los materiales escritos consultados que son de interés para la investigación” (p.152).

Asimismo, se hizo necesario realizar la lectura rápida de la información ya en soporte papel, pues como lo reseñaron Batthyány y Cabrera (2011) ello “permite comenzar a delimitar y definir conceptos que se muestran adecuados para el enfoque con el que se quiere responder a las preguntas de interés” (p.24). Para iniciar la decantación de definiciones y conceptos referidos al tema en cuestión, se tomó en cuenta el material recabado. Esquemáticamente el procedimiento de la técnica documental empleado en la investigación, puede resumirse, a través del gráfico 2:



**Grafico 2. Procedimiento empleado para aplicar la técnica documental, en referencia a la técnica de la recolección de la información.**

Fuente: Pernía, K. (2021).

Los instrumentos empleados para soportar esta técnica, fueron: las fichas de resumen y las fichas de comentario personal. Las fichas de resumen según lo aseveraron Cortés, Rojas y García (2012) se expresa (...) o se escribe con pocas

palabras la idea que el autor expuso de manera extensa sin alterar el sentido original (p.26).

Por tanto, la investigadora, procedió a usar este tipo de fichas como instrumento para extraer Los planteamientos principales de los autores consultados, sin que se perdiera la idea de los mismos, pero desechando todo aquello que no fuera pertinente para la investigación.

En cuanto a las fichas de comentario, Cortés, Rojas y García (2012) afirmaron que:

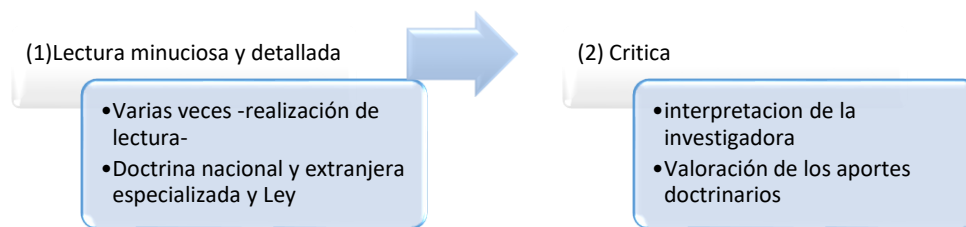
En las fichas de comentario personal se escriben las ideas o datos que se le ocurren o le surgen al investigador como producto de su reflexión o de la lectura. Si el comentario proviene del contenido de una ficha determinada, llevará los mismos encabezados y referencias que ésta. En caso contrario, los encabezados se registrarán por el punto del esquema al que corresponda la ficha y no tendrá referencia (p.26).

De allí que, siendo las fichas de comentario personal, una herramienta indispensable para plasmar en ellas, el producto crítico-reflexivo y valorativo del investigador, la investigadora empleó el uso de este instrumento para ir agregando las ideas que le fueron surgiendo y de esta manera incorporar su comentario propio, que le sirvió de base al momento de hacer la interpretación de la información.

Entre tanto, que para profundizar más en el tema y adentrarse más al mismo, la investigadora se apoyó en otras técnicas como, la técnica de la lectura evaluativa, que no es más que la lectura minuciosa del material compilado. En este sentido, la doctrina especializada abanderada por Alfonso (1999) afirmó que la lectura evaluativa, “es esencialmente crítica, pues no se trata solo de comprender el pensamiento de un autor, sino de valorarlo” (p.115).

Gráficamente se puede observar el procedimiento de la técnica de la lectura evaluativa de la siguiente manera:

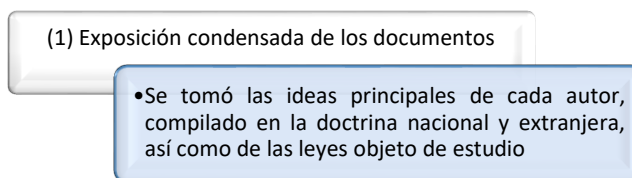




**Grafico 3. Procedimiento empleado para aplicar la técnica lectura evaluativa, en referencia a la técnica de la recolección de la información.**

Fuente: Pernía, K. (2021).

Además de la lectura evaluativa, la investigadora se apoyó en la incorporación de la técnica del resumen, para ir decantando la información recopilada, sin que se obviara dato, frase o idea del texto original; por ello se realizó una lectura activa lo que involucró más que solamente comprender lo que un autor dijo sobre alguno de los aspectos considerados en las bases teóricas, y en palabras de Alfonso (1999) la lectura evaluativa alcanza "...la exposición condensada de un escrito en el cual se refleja fielmente las ideas expresadas en el texto original, su extensión en variable" (p.117). Por tanto, la investigadora realizó una exposición breve dentro de cada documento, y para ello tomó en cuenta las ideas principales los autores que conforman la doctrina nacional y extranjera que tienen vinculación dentro del tema de investigación. Gráficamente se puede observar de la siguiente manera:



**Grafico 4. Procedimiento empleado para aplicar la técnica del resumen, en referencia a la técnica de la recolección de la información.**

Fuente: Pernía, K. (2021).

Y para ejecutar tanto la técnica de la lectura evaluativa, como la técnica del resumen, la investigadora se apoyó en el instrumento del subrayado con marcadores y regla que en palabras de Gáslac, Tello y Fajardo (2019) es:

(...) una ayuda para los estudiantes al momento que leen un texto, ellos al utilizar la técnica comenzarán a reconocer las ideas principales y esenciales de un texto por lo que comprenderán lo que leen. El subrayado es, una herramienta visual que ayuda a la memoria de trabajo, operación cognitiva fundamental para la comprensión lectora. Esta técnica consiste en resaltar las ideas que se consideran más importantes acerca de un tema (p.6)

Finalmente, la organización y revisión de la información recopilada por la investigadora, se llevó a cabo en función de las interrogantes formuladas y de los objetivos específicos dispuestos en el Capítulo I del presente trabajo especial de grado siguiendo el presente orden: comercio electrónico; normas jurídicas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico venezolano para que exista una protección y seguridad tanto para prestadores de servicios y consumidores y usuarios de esta modalidad transaccional; protección y seguridad de prestadores de servicios y consumidores del comercio electrónico en función del modelo español.

#### **Técnica y Procedimiento para el Análisis de la información**

Una vez reunida toda la información necesaria, la investigadora entra a la fase de análisis, la cual trae consigo el ordenamiento y estructuración de la masa de información que ha sido recopilada y decantada, y lo más importante, la interpretación de esta. Y para explicitar mejor esta fase, la investigadora comparte las palabras de Tamayo y Tamayo (2012) quienes, expresaron sobre el análisis y el análisis de datos lo siguiente:

**Análisis:** descomposición de elementos que conforman la totalidad de datos para clasificar y reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista has optar por el más preciso y representativo.

**Análisis de datos:** es el procedimiento práctico que permite confirmar las relaciones establecidas en las hipótesis, así como sus principales características (p.307)

De allí entonces que, el análisis de datos es la manera en que se logra el estudio exhaustivo de la información recopilada por la investigadora, para poder transformar

los datos en información comprensible, cuyo paso es indispensable para poder generar conclusiones; por ello el análisis comprende un cumulo de actividades que se concretan en el examen vinculado de datos para lograr con base en la información obtenida generar una visión crítica o interpretativa acerca del objeto investigado.

Para ello, se hace indefectible considerar la necesidad procedimental de: 1) ordenar u organizar los datos obtenidos para obtener información; 2) analizar la información; 3) interpretar con criterio propio la información. Por tanto, Rodríguez (2014) afirmó que “el análisis e interpretación de datos conlleva a las siguientes actividades: -Realizar una revisión, agrupamiento y clasificación de los datos a interpretar. -Definir las técnicas para procesar los datos. -Mostrar el procedimiento a utilizar”. (p.112) y, por tanto, es indispensable que los datos o información a analizar este completa y además sea pertinente y de calidad, por lo que es necesario que se presente en un formato que permita la organización entendible y razonable de los mismos. (Albert, 2007).

En consecuencia y siguiendo los lineamientos esgrimidos por la doctrina especializada (Rodríguez, 2014), (Albert, 2007), la investigadora inició, agrupando la información obtenida y para ello, apiñó la misma tomando en cuenta las interrogantes de la investigación y el cuadro matriz de la operacionalización de contenidos, expuesto en el Capítulo II de este Trabajo Especial de Grado, así como agrupó en función del tema y del espacio -doctrina y legislación nacional y/o extranjera-.

Seguidamente y tomando en cuenta el enfoque paradigmático de la investigación en curso, la investigadora clasificó la información estableciendo categorías y subcategorías lo cual permitió a la investigadora reducir los datos sin perder el norte de profundizar mucho más en la información que se considera relevante; y en palabras de Albert (2007) “se trata de simplificar, de resumir, de seleccionar la información para hacerla abarcable y manejable” (p.183).

Finalmente, la investigadora procedió a interpretar los datos, que según Albert (2007) “se ha de intentar dar sentido a las descripciones de cada categoría (...) Por ello, se estudió el significado que la categoría tiene, según la pormenorización de las subcategorías que surgieron, y para ello, tomó en cuenta la dimensión, y los indicadores

(referente doctrinario o legal). En función de lo anterior, la investigadora presenta el siguiente cuadro, que corresponde a la inclusión de los elementos expuestos:

**Tabla 1. Elementos que se emplearon para el análisis de datos de la investigación**

**Elementos que se emplearon para el análisis de datos de la investigación**

<b>Subcategoría:</b>	
<b>Dimensión:</b>	Indicador: Autor Cita/página
<b>Interpretación</b>	

**Fuente:** Pernía, K. (2021)

Presentado el bosquejo de los elementos que se deberán considerar a la hora de hacer el análisis de la información de esta investigación y tomando en cuenta que la misma es eminentemente documental, la investigadora, mostrará en cada una de las categorías, por lo menos dos citas de diferentes autores para observar desde la perspectiva doctrinal el enfoque de los puntos de vistas presentados por los conocedores de la materia, para poder finalmente, hacer la triangulación de la información.

La triangulación de la información, según Hernández, Sampieri, Fernández y Baptista (2006) consiste en “el hecho de utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección, se le denomina triangulación de datos” (p.623), ya que el poseer información proveniente de diferentes fuentes sobre un tema en particular le permite al investigador ampliar los conocimientos existentes y profundizar sobre la materia teniendo una base en qué sustentar todo aquello que se pretende demostrar para así cumplir con los objetivos de la investigación y plasmar el resultado a través de las conclusiones del trabajo especial de grado.

## **CAPITULO IV**

### **Análisis de la información**

Al ser el análisis de la información uno de los puntos más relevantes del trabajo de investigación que consiste en el proceso metódico que se debe aplicar para identificar la información adecuada, pertinente y que interesa indefectiblemente a la investigadora, a partir de una gran cantidad de datos recopilados, para con ello, dar respuesta al objetivo número 1, el cual fue redactado en el Capítulo I como: enumerar en la legislación venezolana, las normas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, la investigadora presenta, la primera categoría.

#### **1. Categoría: Normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela**

Al momento de ejecutar algún acto de comercio de los enumerados enunciativamente en el Artículo 2 del Código de Comercio vigente, éste debe ser regulado por instrumentos jurídicos venezolanos, para que, a través de ellos pueda darse, la protección de las partes contratantes. En este sentido, se habla de la seguridad jurídica de las partes. No obstante, en el caso del comercio electrónico, es necesario considerar si existen o no protección para las partes contratantes a través de normas jurídicas vigentes que, de manera directa o indirecta, permitan alcanzar aquella, por ello, se consideran dos subcategorías que incluyen las normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela, así como la referente a las normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela.

##### **1.1. Subcategoría: normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela**

En este sentido, dentro del ordenamiento jurídico venezolano se considera las normas de carácter constitución que como principios pueden considerarse protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela. A razón de ello, la investigadora presenta la siguiente tabla.

**Tabla 2.**

**Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Norma constitucional como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes**

Subcategoría: Norma constitucional como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes	
Dimensión: Legal	Indicador: (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela 1999)
	Constitución de la República (1999):  Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.
Dimensión: Doctrinal	Indicador: Buitrago (2016)/ Sosa (2019) / Figueredo (2013)
	Buitrago (2016)  (...) la postura reiterada del Tribunal Supremo de Justicia (Sala Constitucional sentencia del 6 de febrero de 2001 caso Pedro Antonio Pérez Alzurut) que ha sostenido “la libertad económica es la manifestación específica de la libertad general del ciudadano, la cual se proyecta sobre su vertiente económica”. Sin embargo, esta libertad tiene su contrapeso en las excepciones previstas en el ordenamiento jurídico patrio y por las razones señaladas por el constituyente del 99.  Sosa (2019)  (...) este régimen socioeconómico de rango constitucional y los derechos humanos individuales tendrían que asegurar a todas las personas el derecho de acceder a bienes y servicios de calidad y tener la posibilidad

**Tabla 2 (cont.)**

Dimensión: Doctrinal	Indicador: Buitrago (2016)/ Sosa (2019) / Figueredo (2013)
	de escoger como consumidor el bien que desee y pueda adquirir, y en contrapartida consagra como garantía constitucional tanto de carácter personal o individual, como de carácter social el compromiso tanto el sector público como privado de elevar el nivel de vida de la población. Se confirma así la preocupación de la Constitución de que se disponga de un ordenamiento jurídico equilibrado que asegure la preservación de ciertos valores de fundamental trascendencia colectiva (p.449)  Figueredo (2013)  “Los principales derechos de los consumidores y usuarios se consagran en el artículo 117” (p.229)

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

### Interpretación

www.bdigital.ula.ve

Presentada la categoría número 1, intitulada como normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, así como la subcategoría 1.1 nombrada como las normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela, se establece la existencia de un artículo dentro de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela vigente que garantiza los derechos de protección de las partes contratantes, y se fundamenta en la protección jurídica de las personas, basado en el derecho de acceder a bienes y servicios de calidad.

De acuerdo a las aseveraciones de Sosa (2019), y lo dispuesto en el Artículo 117 de la Constitución (1999), se declara que es una garantía constitucional tanto de carácter personal, como de carácter social y según Buitrago (2016) tiene su contrapeso en las excepciones previstas en el ordenamiento jurídico patrio, por lo que según Figueredo (2013) el artículo referido, contempla los principales derechos de los consumidores y usuarios.

Como lo manifiestan los autores y la norma supra, vale la pena destacar que aunque en el texto de la Constitución se establezca la garantía fundamental y esencial de los derechos de los usuarios y consumidores, es la ley en la que se desarrolla y establecen los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, interesando las normas y los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos, por lo tanto, esta norma constitucional es de vinculación directa como garantía de los derechos de protección de las partes en el comercio tradicional y da paso a considerar la revisión de los instrumentos legales que regulen puntualmente la materia.

### **1.2. Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela**

Dentro de la categoría número 1, normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, presenta la investigadora la segunda sub-categoría denominada como normas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela, (leyes ordinarias y orgánicas) que, dentro del ordenamiento jurídico patrio, en algún momento regularon la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela. A razón de ello, la investigadora presenta la siguiente tabla número 3, titulada como normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Ley Orgánica de Preciso Justos como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes.



**Tabla 3.**

**Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Ley Orgánica de Precios Justos como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes**

Subcategoría: Norma legal como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, con base en el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos	
Dimensión: Legal	Indicador: (Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos 2014)
	Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos (2014)  Defender, proteger y salvaguardar los derechos e intereses individuales, colectivos y difusos, en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades.
Dimensión: Doctrinal	Indicador: Reverón (2014)/ Piscitelli (2015) Reverón (2014)
	Aun cuando la LOPJ afirma que tiene por objeto garantizar el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, ésta no contempla un elenco de normas tendentes a describir los derechos de los ciudadanos en lo que se refiere al acceso a los bienes y servicios, como sí lo hacía la derogada Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. Ley que en el título II de manera concreta regulaba precisamente los derechos a las personas en relación a los bienes y servicios declarados o no de primera necesidad. (p.161)  Piscitelli (2015)  La Ley para la defensa de las personas en el acceso a bienes y servicios, publicada en Gaceta Oficial N° 39.358 de fecha 1 de febrero de 2010 fue derogada por el Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos publicada en Gaceta Oficial N° 40.340 del 23 de enero del 2014. Ahora bien, la Ley para la defensa de las personas en el acceso a bienes y servicios incluía –en el artículo 10– un catálogo de “derechos” que no fue incluido en la Ley orgánica de Precios Justos del 23 de enero del 2014. Ante el “vacío legal” en cuanto a la regulación de los derechos de acceso a bienes y servicios, entendemos que la RLOPJ quiso solventar

**Tabla 3 (cont.)**

Dimensión: Doctrinal	Indicador: Reverón (2014)/ Piscitelli (2015)
	esa situación, motivo por el cual se incluyó la “declaración de derechos” (p.258)

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

### **Interpretación**

Presentada la categoría número 1, intitulada como normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, así como la subcategoría 1.2. denominada norma legal como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, con base en el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos, se establece la existencia de un instrumento legal que tiene como fin la defensa y protección de los derechos de las personas al momento de acceder a bienes y servicios que satisfagan sus necesidades. Así pues, Reverón (2014) afirmó que aunque la ley va dirigida a la protección de las personas esta no realizar un listado de los derecho que poseen los ciudadanos, sin embargo Piscitelli (2015) comentó que mediante una reforma a al Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos (2014) se subsana ese vacío legal que dejo el escribiente de la norma y a partir de allí se tiene en la mencionada ley una lista de los derechos de los intervinientes.

De allí que, él mencionado decreto mediante la reforma que sufrió ya no solo contempla que se deben salvaguardar los derechos de los intervinientes al momento de que estos pretendan adquirir bienes y/o servicios para satisfacer sus necesidades, sino que además expone una lista con los derechos que poseen las personas y a partir de allí en caso de sentir que sus derechos están siendo transgredidos acudir a los órganos competentes a denunciar la violación del derecho que ha sido violentado por su contraparte.

**Tabla 4.**

**Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Ley de Protección al Consumidor y al Usuario**

Subcategoría: Norma legal como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, con base en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario	
Dimensión: Legal	Indicador: (Ley de Protección al Consumidor y al Usuario 2004)-(DEROGADA)
	Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004)  “tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios”
Dimensión: Doctrinal	Indicador: Chacón (2017) / Figueredo (2013)
	Chacón (2017)  Ley de Protección al Consumidor y Usuario, que tenía por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación así como establecer los ilícitos administrativos y penales y los procedimientos para el resarcimiento de los daños sufridos por causa de los proveedores de bienes y servicios y para la aplicación de las sanciones a quienes violenten los derechos de los consumidores y usuarios. (p.150)  Figueredo (2013)  el Instituto Autónomo para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario (Indecu), es el organismo encargado por Ley de velar por los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, entendiéndose como estos a las personas naturales o jurídicas que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios de cualquier naturaleza como destinatario final. (p.234)

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

## Interpretación

Dentro de la categoría número 1, intitulada como normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, así como la subcategoría 1.2. denominada como norma legal como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, con base en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario, se establece la existencia de un instrumento legal que tiene como fin la defensa y protección de los derechos de las personas al momento de acceder a bienes y servicios que satisfagan sus necesidades que se evidencia en la tabla 4.

Al efecto, Chacón (2017) considera que el objetivo de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004) no era otro que ir en pro de la defensa de los intereses y derechos de los consumidores a fin de que su contraparte no los transgreda, de allí que Figueredo (2013), sea de la opinión de que no solo basta con tener una normativa que regule los derechos de los consumidores y usuarios, sino que además se requiere de un organismo que sea competente a fin de que este pueda dar información oportuna y atender las denuncias por las violaciones a los derechos de los intervinientes en la relación comercial.

De acuerdo a lo previsto en la derogada ley y lo expuesto por los autores es que se puede inferir que la intención del escribiente de la norma era dar la protección necesaria a quien siendo parte de una negociación, sea la persona que pague el precio a su contraparte por el bien o servicio que satisface sus necesidades, y en caso de sentir que sus derechos están siendo violentados, poder acudir a la institución competente a fin de denunciar a quien transgredió sus derechos para que sea sancionado por abuso de derecho en el que haya incurrido en contra del consumidor.

**Tabla 5.**

**Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.**

Subcategoría: Norma legal como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, con base en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.	
Dimensión: Legal	Indicador: (Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios 2010)-(DEROGADA)
	<p>Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010)</p> <p>La presente Ley tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses individuales y colectivos en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades, estableciendo los ilícitos administrativos, sus procedimientos y sanciones; los delitos y su penalización, el resarcimiento de los daños sufridos, así como regular su aplicación por parte del Poder Público con la participación activa y protagónica de las comunidades, en resguardo de la paz social, la justicia, el derecho a la vida y la salud del pueblo.</p>
Dimensión: Doctrinal	Indicador: Dubuc (2020) / Quiroz (2009)
	<p>Quiroz (2009)</p> <p>La LDPABS incluye dentro de su ámbito de aplicación "(...) todos los actos jurídicos celebrados entre proveedoras o proveedores de bienes y servicios, y las personas organizadas o no, así como entre éstas, relativos a la adquisición o arrendamiento de bienes, a la contratación de servicios prestados por entes públicos o privados, y cualquier otro negocio jurídico de interés económico (...) (p.187)</p> <p>Dubuc (2020)</p> <p>Tal fue el caso de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), que marcaba en su redacción legislativa una protección dirigida a las personas que realizaran actividades comerciales a través de medios electrónicos (s/p)</p>

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

## Interpretación

Dentro de la categoría número 1, intitulada como normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, así como la subcategoría 1.2. denominada como norma legal como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, con base en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, y en función de ello, se presenta la Tabla 5. En esta tabla se exhibe una norma legal de carácter ordinaria que, tiene como fin la protección de los derechos de las personas que, al momento de adquirir bienes o servicios para la satisfacción de sus necesidades, puedan ser objeto de la violación de algunos de los derechos que dicha normativa contempla a su favor, aplicando una sanción a quien los infrinja, aclarando la investigadora que este instrumento para el día de la redacción de este trabajo, está derogado.

Así pues que según lo expuesto por Quiroz (2009) dicha normativa no excluyó de su aplicación a las diversas formas de realizar cualquier actividad de negociación, inclusive de acuerdo a Dubuc (2020) la protección que otorga a las personas, la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), por lo tanto, fue aplicable a los negocios que se desarrollen a través de cualquier medio, pues su objetivo es la protección de los intervinientes al momento de que estos desarrollen algún negocio.

En concordancia con lo anterior, el fin de la derogada ley no era otro que otorgar protección a las personas que participaran en un negocio sea cual sea la forma a través de que la misma se hubiera desarrollado, siendo además necesario que cuando se denunciara algún tipo de abuso en contra de alguno de los intervinientes, al responsable de ello se le debiera aplicar una sanción o correctivo por el derecho violentado a su contraparte.

**Tabla 6.**

**Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas**

Subcategoría: Norma legal como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, con base en el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas	
Dimensión: Legal	Indicador: (Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas 2001)-(VIGENTE)
	Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001)  El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos.
Dimensión: Doctrinal	Indicador: Rico (2005)/ Rincón y Rico (2009)
	Rincón y Rico (2009)  durante el año 2001 tuvo lugar la promulgación del Decreto con rango de Fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, (en adelante LMDFE), instrumento adoptado con la finalidad de otorgar validez a los mensajes de datos y firmas electrónicas en el ámbito del ordenamiento jurídico venezolano. En el marco de esta norma se regulan los aspectos relacionados con el valor y la eficacia probatoria de los mensajes de datos, la determinación del momento y lugar de emisión y recepción, la firma electrónica, la intervención de los prestadores de servicios de certificación, la emisión de los certificados electrónicos y el estatuto aplicable a la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, organismo creado por la propia LMDFE. (s/p)  Rico (2005)  “La celebración del contrato a través de medios electrónicos, encuentra su fuente y reconocimiento jurídico en el texto de la LMDFE, específicamente en el artículo 15” (p.123)

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

## **Interpretación**

Dentro de la categoría número 1, intitulada como normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, así como la subcategoría 1.2. denominada como norma legal como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, con base en el Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. De la información que se evidencia en la tabla 6, se establece la existencia de un decreto con rango y fuerza de Ley, en el que se otorga reconocimiento jurídico a ciertos documentos que han sido realizados a través de mensajes de datos, por personas naturales o jurídicas siempre que se con los requisitos que prevé dicha normativa para que adquieran validez.

De acuerdo a las aseveraciones de Rincón y Rico (2009) con la entrada en vigencia del Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001) se le otorga validez jurídica a ciertos documentos pues de acuerdo a lo expuesto por Rico (2005), es gracias a esta normativa que los contratos electrónicos son aceptados y por ende son vinculantes entre las partes las disposiciones establecidas en él, además que podar servir como medio de prueba si se han cumplido con ciertos requisitos.

Como lo manifiestan los autores, el fin de dicha ley no es otro que dar reconocimiento aquellas actuaciones llevadas a cabo por los medios electrónicos, para así ofrecer a las personas las garantías que ameritan al momento de emitir o manifestar su voluntad, por medio de los mensajes de datos con el fin de que este mensaje de datos, sea tomado en consideración tal y como si lo hubiera hecho a través de los medios escritos en soporte papel y rubricados.

### **1.3. Proyecto de Ley para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela**

Finalmente, dentro de la categoría número 1, intitulada como normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, se presenta la subcategoría 1.3, denominada como proyecto de ley para la protección de



las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela. En este punto, debe aclarar la investigadora que, al no ser una ley, sino un proyecto de ley aprobado en primera discusión por la Asamblea Nacional en el año 2014 -según los diarios de debate- la misma no debe ser entendida como un instrumento legal que permita regular el comercio electrónico Venezuela. A razón de ello, la investigadora presenta la siguiente Tabla número 7.

**Tabla 7.**

**Normas jurídicas para la protección de las partes contratantes en el comercio tradicional en Venezuela/ Proyecto De Ley De Comercio Electrónico.**

Subcategoría: Proyecto de Ley de Comercio Electrónico como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes.	
Dimensión: Legal	Indicador: (Proyecto De Ley De Comercio Electrónico 2014)- (NO PROMULGADA)
	Proyecto De Ley De Comercio Electrónico (2014)  La presente ley tiene por objeto establecer normas que regulen las actividades comerciales a través de medios electrónicos, que se llevan a cabo entre prestadores de bienes y servicios, intermediarios, usuarios y los que proveen apoyo tecnológico.
Dimensión: Doctrinal	Indicador: Buitrago (2017)/ Dubuc (2020)
	Buitrago (2017)  “aprobó en plenaria, el proyecto de Ley de Comercio Electrónico en primera discusión, que, a manera general, expresa la regulación del comercio electrónico en la República” (p.148)  Dubuc (2020)  “En los Diarios de Debate de la Asamblea Nacional de Venezuela donde se encuentra un proyecto de Ley de Comercio Electrónico aprobado en primera y segunda discusión, sin embargo, no ha sido publicada, ni promulgada tal previsión legislativa.(s/p).

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

## **Interpretación**

Dentro de la categoría número 1, intitulada como normas jurídicas de protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, así como la subcategoría 1.3. Proyecto de Ley de Comercio Electrónico como garantía de los derechos de protección de las partes contratantes, se evidencia un proyecto de ley en Venezuela que, comprende un conjunto de normativas en pro de la protección de los consumidores y usuarios que utilizaran la modalidad de comercio electrónico para adquirir bienes o servicios y así satisfacer sus necesidades.

Buitrago (2017) y Dubuc (2020) concuerdan en afirmar que el referido Proyecto de Ley de Comercio Electrónico (2014) si se hubiera promulgado como ley habría sido el primer instrumento jurídico que sistematiza la materia de comercio electrónico de forma específica en Venezuela. En razón de lo anterior es que se puede decir que pesar de que fue discutido y aprobado en primera discusión, el mismo no llegó a convertirse en ley.

Visto lo anterior se puede afirmar que en Venezuela no existe una normativa que formalmente regule el comercio electrónico, teniendo como efecto un vacío legal que limita la aplicación de la legislación existente para ciertos casos, debido a que los procesos de comercio tradicional, son más lentos y no se encuentran actualizados para los avances que en la materia de comercio electrónico surgen cada día, pero si existen vestigios de regulación de esta modalidad comercial.

Como corolario de lo anterior, la investigadora decanta la información y las enumera tomando en cuenta a) las normas jurídicas vigentes con vinculación indirecta para la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, es decir especifica en este grupo aquellas normas que tienen efectos jurídicos y se puede relacionar de modo indirecto con el comercio electrónico en Venezuela; ello a razón de que el objeto de las mismas, no es específicamente la protección de las partes dentro del comercio electrónico; empero, si crea algunas pautas que pueden aplicarse al punto en particular. Así se enumeran dentro de este grupo:

1.- La Constitución de la República, que dispone en el Artículo 117, la garantía y derecho de disfrutar de bienes y servicios de calidad, estableciéndose, el derecho a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen. 2.-Ley Orgánica de Precios Justos, que dispone de manera general la defensa, protección y salvaguarda de los derechos en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, sin hacer una precisión exclusiva al comercio electrónico en Venezuela. 3.-Decreto con rango valor y fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, el cual presenta el principio de la equivalencia funcional que puede concordarse en la actividad comercial para que la regulación aplicable a las operaciones llevadas a cabo por medio de comercio tradicional, sea igualmente aplicables al modo transaccional electrónico.

De la misma manera toma en consideración las normas con vinculación directa pero no vigente dentro del ordenamiento jurídico venezolano; vale decir, todas aquellas normas que en algún momento tuvieron efectos jurídicos e incidencia directa al regular puntualmente al comercio electrónico en Venezuela, pero fueron derogadas por la entrada en vigencia de otra ley.

Al efecto, se enumeran dentro de este grupo: 1.- La derogada Ley de protección al consumidor y usuario, la cual tuvo como objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios ya que puntualmente la misma contempló la modalidad de comercio electrónico y en la misma se estableció que los alcances de la Ley, eran aplicables únicamente al comercio electrónico entre proveedor y consumidor o usuario. 2.- Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, en la cual se dispuso una protección dirigida a las personas que realizaran actividades comerciales a través de medios electrónicos, estableciéndose en la referida ley deberes para el proveedor de bienes y servicios de comercio electrónico y una protección especial para los usuarios y consumidores en esta modalidad transaccional.

Y finalmente, se enumera como proyecto de ley con vinculación directa, para la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, pero que no tiene efectos jurídicos dentro del ordenamiento venezolano al

proyecto de ley de comercio electrónico, en el cual se estudiaron algunos tópicos indispensables para regular la protección de las partes contratantes dentro del comercio electrónico en Venezuela. A razón de lo expuesto, se procede a enumerar de manera resumida las normas jurídicas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, por medio del siguiente gráfico:



**Grafico 5.** Normas jurídicas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela.

Fuente (Pernía, 2021)

Por otro lado, para entrar a analizar la información y con ello, dar respuesta al objetivo número 2 dispuesto como reconocer las obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico venezolano para que exista una protección y seguridad tanto para prestadores de servicios y consumidores y usuarios de esta modalidad transaccional, tomando como referente el modelo español, la investigadora presenta, la categoría denominada obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico.

**2. Categoría:** Obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio.

Las obligaciones de las partes contratantes en el marco del comercio electrónico, están referidas al conjunto de deberes que deben honrar los intervinientes de esta modalidad para cumplir con las diferentes disposiciones previstas en la ley a favor del proveedor o consumidor, a fin de que las partes puedan tener seguridad y confianza de que en alguno si una u otra incumplen, la contraparte podrá denunciar dicho inobservancia o falta.

**2.1. Subcategoría:** Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela

**Tabla 8.**

**Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela/ Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004)**

Subcategoría: Norma legal como garantía de las obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, con base en la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario	
Dimensión: Legal	Indicador: Obligaciones del proveedor (Ley de Protección al Consumidor y al Usuario 2004)-(DEROGADA)
	<p>Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004)</p> <p>Artículo 8.- Deber de Informar: Todo productor o proveedor de bienes de consumo que, con posterioridad a la introducción de los productos al mercado, se percate de la existencia de peligros imprevistos o riesgos para la salud, deberá comunicar inmediatamente el hecho a la autoridad competente e informar al público consumidor sobre la existencia de los riesgos o peligros a que hubiera lugar.</p> <p>Los avisos a la población serán a cargo del productor o proveedor del bien o bienes en cuestión y deberán hacerse por los medios adecuados de manera que se asegure una completa y oportuna información acerca de los riesgos y peligros del producto a toda la población consumidora. Lo anterior no eximirá al proveedor de su responsabilidad por los daños efectivamente ocasionados, por la introducción del que se trate.</p> <p>Artículo 32.- Deberes del Proveedor: Los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberán prestar particular atención a los intereses del consumidor o usuario y actuar de acuerdo a prácticas equitativas de comercio y la publicidad. En tal sentido, los proveedores no deberán hacer ninguna declaración, incurrir en alguna omisión o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa, engañosa, fraudulenta e inequitativa.</p>

**Tabla 8 (cont.)**

<p>Dimensión: Legal</p>	<p>Indicador: Obligaciones del proveedor (Ley de Protección al Consumidor y al Usuario 2004)- (DEROGADA)</p>
	<p>Artículo 40.- Confiabilidad de Pago: A los consumidores se les deberá proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos, indicando suficientemente las limitaciones al riesgo originado por el uso de sistemas de pago no autorizados o fraudulentos, así como medidas de reembolso o corresponsabilidad entre el proveedor y el emisor de tarjetas de crédito.</p> <p>Los pagos por concepto de compras efectuadas a través de comercio electrónico serán reconocidos por parte del proveedor mediante facturas u otras expresiones que se enviarán al consumidor para su debido control. Los proveedores estarán obligados a mantener un registro electrónico o por otros medios de estos pagos, con su respaldo de seguridad respectivo, durante el tiempo que establezcan las leyes fiscales, luego de la realización de la compra.</p> <p>Artículo 41.- Garantías: El proveedor de los servicios electrónicos deberá especificar las garantías que cubrirán la relación que surja entre éste y los consumidores y usuarios, las cuales deberán ser lo suficientemente claras y extensas para cubrir los inconvenientes que puedan derivarse.</p>
<p>Dimensión: Doctrinal</p>	<p>Indicador: Pinto (2006)/ Chacón (2017)</p> <p>Pinto (2006)</p> <p>“la promulgación de la Ley de Protección al Consumidor y al Usuario pareciera insertar al ordenamiento jurídico venezolano en él, marco de las actuales tendencias del derecho privado a escala internacional” (p.105)</p> <p>Chacón (2017)</p> <p>Ley de Protección al Consumidor y Usuario del año 2004, específicamente en los artículos 155 al 162 inclusive, establecía el procedimiento administrativo conocido como «conciliación y arbitraje», que se iniciaba con un acta de inspección que deviene de una denuncia de la parte afectada en sus derechos o de oficio por un funcionario competente, para luego ser citadas las partes de la controversia a presentarse ante dicho funcionario, para que este realice la mediación en procura de conciliación; en su defecto, el jefe de la sala de conciliación y de arbitraje, como era denominado el superior en la derogada Ley, se presentaba como un árbitro arbitrador en única instancia.(p.161-162)</p>

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

### **Interpretación**

La tabla 8 muestra la existencia de una normativa que dentro de su articulado contempla un conjunto de obligaciones que deben cumplir aquellos sujetos denominados como proveedores y que tienen la finalidad de ofertar bienes o servicios en la relación comercial, de allí que se pueda inferir que el legislador da una protección al usuario o consumidor ya que se establecen un cumulo de obligaciones para el proveedor dentro de las cuales destacan, la indicación de forma clara y precisa de las características y contraindicaciones del producto que ofrece a los consumidores a fin de que estos, puedan elegir si realmente deseen adquirir el producto ofertado, los métodos de pago más sencillos y seguros al consumidor, amén de la explicación de los tiempos de entrega, el costo del envío el producto adquirido, los posibles altercados que se puedan presentar a fin de realizar la entrega del producto y las consecuencias de lo que el incumplimiento de ello puede acarrear.

De acuerdo a las aseveraciones de Pinto (2006) con la entrada en vigencia de dicha normativa en la legislación venezolana se daba paso a aceptar otras nuevas formas de realizar negocios mediante mecanismos distintos a los tradicionales, del mismo modo Chacón (2017) consideró que, mientras la mencionada Ley de Protección al Consumidor y Usuario (2004) se encontraba en vigencia los usuarios que de ésta modalidad comercial, si sentían que la contraparte estaba violentando alguno de sus derecho e incumpliendo con sus obligaciones, podía denunciarlo a fin de que se iniciara el procedimiento correspondiente, sin embargo este podía iniciar a petición de un funcionario competente cuando este notara el incumplimiento en las obligaciones que posee el proveedor en la relación comercial con el consumidor.

De allí que se pueda inferir que mientras estuvo vigente Ley de Protección al Consumidor y Usuario (2004), el comercio electrónico era regulado por dicha normativa, inclusive la misma salvaguardaba los derechos de los usuarios de la relación comercial, estableciendo un conjunto de obligaciones que debían cumplir los

proveedores a fin de evitar la transgresión de alguno de los derechos que posee el consumidor, imponiendo un conjunto de sanciones por el incumplimiento en el que callera el proveedor al momento de ejecutar el negocio.

**Tabla 9.**

**Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela/  
Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios**

Subcategoría: Norma legal como garantía de las obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, con base en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios	
Dimensión: Legal	Indicador: Obligaciones del proveedor (Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios 2010)-(DEROGADA)
	<p>Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010)</p> <p>Artículo 18.- Obligación de cumplir condiciones: Todo proveedor o proveedora de bienes o prestador de servicios estará obligado u obligada a respetar los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos con las personas para entrega del bien o la prestación del servicio. Si el proveedor o proveedora incumpliere con las obligaciones antes mencionadas, las personas tendrán el derecho de exigir el cumplimiento de lo ofrecido o desistir de la compra o de la contratación del servicio, quedando el proveedor o proveedora obligado u obligada a rembolsar el pago recibido en los términos establecidos en esta Ley.</p> <p>Artículo 32.- Deberes del Proveedor: Los proveedores de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico deberán prestar la debida atención a los intereses de las personas y actuar de acuerdo con prácticas equitativas de comercio y la publicidad. Los proveedores no deberán hacer ninguna declaración, incurrir en alguna omisión o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa engañosa, fraudulenta y discriminatoria. Las proveedoras o proveedores dedicados al comercio electrónico deberán llevar y conservar un completo y preciso registro de las transacciones que realicen por un período de cinco (5) años. Los deberes comprendidos en este artículo serán de estricto cumplimiento, sin menoscabo a las obligaciones que determinen otra normativa legal.</p>



**Tabla 9** (cont.)

<p>Dimensión: Legal</p>	<p>Indicador: Obligaciones del proveedor (Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios 2010)-(DEROGADA)</p>
	<p>Artículo 33.- Información confiable: Las proveedoras o proveedores asociados al comercio electrónico que difundan información de los bienes y servicios que provean, deberán presentar la información en idioma oficial, de manera veraz, clara, precisa y accesible, a fin de evitar ambigüedad o confusión a la consumidora o al consumidor y a la usuaria o usuario, para que éste pueda tener la posibilidad de expresar su consentimiento en la adquisición del bien o servicio ofrecido.</p> <p>Artículo 35.- Prevención en la Publicidad: Las proveedoras y proveedores deberán adoptar especial cuidado en la publicidad dirigida a los niños, ancianos, enfermos de gravedad y otras personas que no estén en capacidad de entender plenamente la información que se les esté presentando.</p> <p>Artículo 39.- Confiabilidad de pago: A las personas se les deberá proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos, indicando suficientemente las limitaciones al riesgo originado por el uso de sistemas de pago no autorizados o fraudulentos así como medidas de reembolso o corresponsabilidad entre el proveedor y el emisor de tarjetas de débito, crédito o cualquier otro medio válido de pago.</p> <p>Los pagos por concepto de compras efectuadas a través de comercio electrónico serán reconocidos por parte de la proveedora o proveedor mediante facturas que se enviarán a la persona que compró, para su debido control por el mismo medio de la venta de manera inmediata.</p> <p>Las proveedoras o proveedores estarán obligados a mantener un registro electrónico con su respaldo de seguridad respectivo, por un lapso de cinco años o en su defecto durante el tiempo que establezcan las leyes respectivas, una vez realizada la compra.</p>
<p>Dimensión: Doctrinal</p>	<p>Indicador: Quiroz (2009)/Dubuc (2020)</p>
	<p>Quiroz (2009)</p> <p>Uno de los aspectos más resaltantes de la LDPABS es la sustitución de las expresiones consumidor y usuario por la de persona, para referirse al polo activo de las relaciones de consumo. El cambio de terminología, a nuestro juicio, no debe representar una desmejora en el campo de cobertura de la normativa respecto de los consumidores (p.186-187)</p> <p>Dubuc (2020)</p> <p>“Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), cuyo contenido representaba la única expresión</p>

**Tabla 9** (cont.)

Dimensión: Doctrinal	Indicador: Quiroz (2009)/Dubuc (2020)
	legislativa precisa en el ordenamiento jurídico venezolano con respecto al Comercio Electrónico” (s/p).

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

### **Interpretación**

La tabla 9 muestra la existencia de una normativa que a pesar de estar derogada contempla un conjunto de obligaciones a cargo del proveedor que oferte bienes o servicios mediante actos de comercio electrónico a favor de las personas que pretendan adquirir lo ofertado por ese medio, de allí que se pueda inferir que el proveedor debe cumplir con la obligación en los términos pautados con el usuario al inicio de la relación comercial sin variación en lo ofrecido, sin embargo si el proveedor no cumpliera con lo previsto, la persona podrá exigir el cumplimiento o en su defecto desistir de continuar con la adquisición del bien o servicio contratado y el proveedor deberá reintegrar el dinero recibido.

Además, la misma norma derogada, establecía que, el proveedor tenía la obligación de entregar un bien o servicio de las mismas características que las ofertadas a través de los medios electrónicos, ello con la finalidad de evitar que el proveedor engañará al usuario y éste termine adquiriendo un producto que no satisface sus necesidades, además de ello debe hacer un registro de las operaciones comerciales que se lleven a cabo y conservará el mismo por un periodo de 5 años, y para ello el redactor de la norma estableció la obligación de exigir al proveedor, que la información se presentará en idioma castellano, con una descripción e información del bien o servicio que ofrezca ésta sea de fácil acceso y cualquier sujeto la pueda entender de forma clara y precisa para así evitar confusiones sobre lo ofertado. Igualmente, se mantiene las mismas obligaciones que para la ley de Protección al Consumidor y al Usuario 2004 se establecían para el proveedor.

En razón de ello es que Dubuc (2020) considera que al haberse derogado la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) también se deja de lado una normativa que hacía referencia al comercio electrónico y a la protección de los intervinientes en dicha relación comercial pues en ella se expresaban ciertas obligaciones que deben cumplir los proveedores, por otro lado y no menos importante Quiroz (2009) hace mención que a pesar de que acá no se hable de consumidor y usuario ello no implica que se deje de proteger los derechos de quien está dispuesto a adquirir un bien o servicio y puede pagar el precio, pues solo es un cambio de terminología la cual no implica dejar de proteger a quien le sean vulnerados sus derechos o intereses.

Es decir, en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) el escribiente de la norma decidió que no era necesario hacer distinción entre consumidor y usuario, pues con hacer mención a la persona, ello bastaría para que éste fuese el beneficiario de las obligaciones impuestas al proveedor para protegerle, ello a fin de que la persona pudiera ampararse en dicha normativa y denunciar el incumplimiento en el que cayera el proveedor ya que ello podría afectar sus derechos e intereses.

## **2.2. Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico estableciendo como modelo de referencia la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002-España)**

En este apartado, se presenta alguno de los artículos que para esta investigación se consideran referencia obligatoria para regular en Venezuela el comercio electrónico ya que contempla aquellas regulaciones que garantizan el cumplimiento de la normativa que podría establecerse en función de una relación comercial transparente y abierta, hecho mismo que podría brindar mayor confianza a las partes ya que existirían sanciones en caso de un eventual abuso de uno de los participantes de la negociación en los medios digitales. A razón de ello, la investigadora presenta la siguiente tabla.

**Tabla 10.**

**Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela/  
Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico  
(2002-España)**

Subcategoría: Norma legal como garantía de las obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, con base en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico	
Dimensión: Legal	Indicador: Obligaciones del proveedor (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico 2002-España)
	<p>Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002-España)</p> <p><b>Artículo 27.</b> Obligaciones previas a la contratación.</p> <p>1. Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.</li> <li>b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.</li> <li>c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y</li> <li>d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.</li> </ul> <p>La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo. Cuando el prestador diseñe específicamente sus servicios de contratación electrónica para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido, se entenderá cumplida la obligación establecida en este apartado cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario.</p> <p>2. El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o</li> <li>b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.</li> </ul>

**Tabla 10** (cont.)

<p>Dimensión: Legal</p>	<p>Indicador: Obligaciones del proveedor (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico 2002-España)</p>
	<p>3. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación específica, las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.</p> <p>4. Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.</p> <p><b>Artículo 28.</b> Información posterior a la celebración del contrato.</p> <p>1. El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:</p> <p>a) El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o</p> <p>b) La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.</p> <p>En los casos en que la obligación de confirmación corresponda a un destinatario de servicios, el prestador facilitará el cumplimiento de dicha obligación, poniendo a disposición del destinatario alguno de los medios indicados en este apartado. Esta obligación será exigible tanto si la confirmación debiera dirigirse al propio prestador o a otro destinatario.</p> <p>2. Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello. En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquél haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.</p> <p>3. No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando:</p> <p>a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o</p> <p>b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.</p>

**Tabla 10** (cont.)

Dimensión: Doctrinal	Indicador: Arias (2006)/ Triguero (2019)
	<p>Arias (2006)</p> <p>La Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, que pasamos a analizar, nace con el afán de proporcionar una seguridad y confianza a un entorno electrónico que crece cada día como ámbito alternativo de contratación de bienes y servicios, pero que ve limitado. Su crecimiento por el miedo o la inseguridad de los consumidores o usuarios, de un lado, y de los prestadores de servicios, de otro, que no encuentran en el entorno electrónico las garantías necesarias para desarrollar operaciones comerciales.(p.47)</p> <p>Triguero (2019)</p> <p>Las obligaciones legales que conlleva un sitio web es un aspecto que causa mucha preocupación tanto a las empresas como a las personas que pretenden llevar a cabo un proyecto digital, pero estas obligaciones legales son un aspecto positivo para ellos, ya que a través de las mismas hay más confianza y seguridad al cliente. (p.21)</p>

**Fuente:** Información legal y doctrinal compilada por Pernía, K. (2021) a lo largo de la investigación.

### **Interpretación**

La tabla 10, muestra la existencia de una normativa que regula de forma directa la actividad de comercio electrónico en España y que dentro de su articulado dispone de algunas obligaciones que deben ser observadas por el proveedor al momento de ejecutar algún negocio, a fin de evitar trasgredir alguno de los derechos de los que disponen los usuarios, en razón de ello es que en dicha ley plantea que:

La obligación para el proveedor de explicar al consumidor que pasos deberá seguir para llevar a cabo la transacción el periodo de tiempo por el que la oferta estará disponible, la lengua en la que podrá ser celebrado, los medios a través de los cuales se realizarán correcciones a los errores que hubiera en el contrato y si el mismo luego de ser archivado podrá ser accesible para otras personas.

Además, se establece para el proveedor el deber de confirmar o denegar la solicitud que el consumidor le ha realizado sobre el bien o servicio que ofrece ello a fin de determinar a partir de qué momento la obligación será exigible, a menos que ambas partes acuerden que no será necesario dicha confirmación para que la negociación se lleve a cabo.

Es por lo anterior que Arias (2006) expone que la importancia de la entrada en vigencia de Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002-España) viene dada por la necesidad de ofrecer seguridad a quienes pretendieran utilizar los medios electrónicos para realizar actos de comercio, ya que se encontraba ampliamente regulado, el comercio tradicional pero no así el comercio electrónico, de allí que Triguero (2019) asevere que al crearse dicha normativa ello generó un grado de confianza en el usuario ya que disponen algunas obligaciones que deben ser cumplidas por los proveedores a fin de proteger sus derechos.

En consecuencia de lo antes descrito es que se considera que al existir una normativa que directamente regula el comercio electrónico en España, e imponga al proveedor ciertas obligaciones a favor del usuario, sea ésta la causa por la que los consumidores quizá utilicen esta modalidad comercial, pues saben que si el proveedor no cumple con lo dispuesto en la ley podrán denunciar su inobservancia a la autoridad competente, generando ello cierto grado de confianza en el usuario para utilizar esta modalidad comercial y cierta preocupación en el proveedor por no incumplir ninguna de las obligaciones previstas para así evitar cualquier sanción que sea aplicable.

En conclusión de acuerdo a la información recolectada e interpretada en los cuadros presentados con anterioridad es que se puede afirmar que en Venezuela a pesar de existir en una época un conjunto de normativas que actualmente se encuentran derogadas y que no se dirigían a regular de marea directa los actos de comercio electrónico e imponer obligaciones al proveedor favor del consumidor fueron éstas obligaciones la que permitían al usuario exigir cierto comportamiento de parte del proveedor para así evitar que sus derechos fueran vulnerados por su inobservancia, sin embargo como ya se mencionó esas normativas se encuentran derogadas y el proyecto de ley de 2014 sobre comercio electrónico no es vinculante solo sirve de antecedente

para mostrar cómo se abrían impuesto obligaciones y con ello protegido los derechos de los consumidores, por otro lado la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002-España) no solo regula de manera directa la actividad comercial ejecutada por los medios electrónicos, sino que además dispone obligaciones a cargo del proveedor que permiten en la legislación Española otorgar una real y efectiva protección al consumidor.

Por otro lado, de acuerdo a las argumentaciones dadas, se observa la ausencia de normativas que establezcan las obligaciones que deben cumplir los usuarios y estén encaminadas a proteger los derechos de los proveedores de bienes o servicios y una sanción por su incumplimiento, ello es así tanto en la legislación venezolana como en la legislación española.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)



## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

**Primera.** En referencia al primer objetivo establecido como enumerar dentro de la legislación venezolana, las normas que establecen la regulación de la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela, la investigadora llegó a la conclusión que, dentro del ordenamiento jurídico patrio, no existe una norma jurídica expresa vigente y directa que otorgue protección a las partes contratantes en el comercio electrónico. A razón de ello, la investigadora discriminó la regulación de las partes contratantes en el comercio electrónico en Venezuela considerando para ello las normas jurídicas vigentes con vinculación indirecta, normas jurídicas no vigentes con vinculación directa y proyecto de ley con vinculación directa.

En cuanto a las normas jurídicas vigentes con vinculación indirecta y dentro de este grupo, se pasan a enumerar: 1) La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; 2) Ley Orgánica de Precios Justos; y 3) Decreto con rango valor y fuerza de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. En tanto que, dentro de las normas jurídicas no vigentes con vinculación directa, y dentro de este grupo se pasan a enumerar: 1.) Ley de Protección al Consumidor y Usuario; y 2.) Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.

No obstante, colige que, el proyecto de ley de comercio electrónico aprobado en primera discusión, en el año 2014, no se puede enumerar dentro de las normas jurídicas vigentes con vinculación indirecta, ni dentro de las normas jurídicas no vigentes con vinculación directa, ya que el mismo al no cumplir todas las etapas del proceso de formación de ley, no se debe considerar como una norma jurídica en Venezuela.

**Segunda.** Para dar respuesta al objetivo número 2 dispuesto como reconocer las obligaciones de las partes contratantes dentro del comercio electrónico venezolano para que exista una protección y seguridad tanto para prestadores de servicios y consumidores, la investigadora observa que en la legislación venezolana solo existe de manera general un cúmulo de obligaciones para los proveedores de bienes y servicios en el comercio tradicional que, por interpretación analógica pueden ser aplicadas al comercio electrónico, dentro de las cuales vale mencionar: las obligaciones y deberes referentes a: términos de la contratación, garantías; confiabilidad en el pago.

Sin embargo, colige que son exiguas las obligaciones que se establecen para el consumidor como parte contratante en esta modalidad transaccional. Y en función de ello, razona que es indispensable establecer deber o acciones que debe acatar ambas partes integrantes de la contratación electrónica, para que exista verdadera seguridad jurídica en las actuaciones que se lleven a cabo por esta modalidad transaccional, tal como lo explana la legislación española a través de la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico 2002, al cual denomina dicha normativa como el oferente.

**Tercera.** Para proponer una normativa para regular la protección jurídica de los contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano, la investigadora razona la necesidad de considerar algunos extremos como las generalidades propias de la Ley; algunos principios que son indefectibles para regular la protección de las partes en el comercio electrónico venezolano; las obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico, vale decir del proveedor y consumidor en el comercio electrónico, y sus respectivas sanciones en caso de incumplimiento, para dar certeza jurídica a la defensa de las partes contratantes en el comercio electrónico, y erradicar la incertidumbre jurídica de quienes practican esta modalidad transaccional dentro del territorio nacional, tomando en cuenta los aspectos que se explanan en el Capítulo VI de esta investigación.

## **Recomendaciones**

### ***A la Asamblea Nacional***

Considerar la necesidad en una nueva labor legislativa de incorporar, discutir, sancionar, aprobar y promulgar una ley que regule la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano.

### ***Al colegio de abogados***

Motivar a sus agremiados para que presenten iniciativas de Ley en aspectos de comercio electrónico en Venezuela; verbigracia, la referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano.

Instaurar mesas de trabajo para afinar las propuestas de leyes en especial, la propuesta de Ley de la protección a las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano.

Elevar a la Asamblea Nacional, proyectos de leyes que tengan vinculación con el comercio electrónico en Venezuela, como por ejemplo la propuesta de Ley de la protección a las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano.

## **CAPÍTULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **Normativa legal referente a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano**

##### **Justificación de la Propuesta**

Las partes contratantes dentro del comercio electrónico, merecen como contar con el desarrollo de una normativa legal que les otorgue seguridad jurídica en las operaciones que se lleven a cabo a través de esta modalidad transaccional por lo cual debe considerarse el desarrollo de una propuesta de ley que orienten al fortalecimiento de esta modalidad transaccional en Venezuela y permita la protección de las partes que se vinculen como contratantes. Por ende, en este capítulo, se presenta la formulación de un conjunto normas orientadas al mejoramiento de la protección de las partes contratantes las cuales están soportadas con el análisis obtenido en la investigación, lo cual tiene incidencia directa en la contratación electrónica en Venezuela.

En función de ello, se presentan una serie de normas contentivas de supuestos de hechos, nexos y consecuencias jurídicas, que, como modelo deben elevarse a la instancia pertinente, para su consideración, estudio y con ello, optimizar y reglar el comercio electrónico en Venezuela, en lo concerniente a la protección de las partes contratantes, para así solventar la incertidumbre jurídica en la que se ven imbuidos quienes practican esta modalidad transaccional dentro del territorio nacional.

Así pues, dados los beneficios que se obtienen a través de la instrumentación jurídica de una ley bien definida, y conocidas por todos los contratantes de comercio electrónico, la presente investigación se propone a aportar, producto de su trabajo reflexivo, una serie de normas, cánones y reglas relacionadas con la protección jurídica de los contratantes en esta modalidad transaccional dentro del ámbito venezolano.

Esta propuesta de normativa legal para regular la protección jurídica de los contratantes en el comercio electrónico en el contexto venezolano, se justifica pues es un factor que incide de manera directa en la realización o no de actividades de comercio por medios electrónicos y repercute en el avance y la transaccionalidad dentro del país, por tanto, se hace necesario establecer las condiciones mínimas de protección jurídica tanto para los oferentes como demandantes; pues ello, beneficia el desarrollo del comercio electrónico en un ambiente en el que la certeza del derecho que tiene el individuo sea la regla, de modo que su situación jurídica no será modificada basando ello en la previsibilidad, que ocurre al conocer y entender cada una de las partes contratantes cuáles son las normas a aplicar y las consecuencias jurídicas de sus acciones, lo cual incidirá positivamente en el comportamiento de las partes quienes al comerciar por mecanismos o soportes electrónicos, lo harán bajo un clima armónico, seguro, legal que fomentará la economía bajo estas prácticas comerciales, beneficiando a estos actores económicos-comerciales, bajo esta modalidad transaccional.

De la misma manera, al Estado venezolano le proporciona beneficios, ya que con estas pautas normativas se contribuiría a la existencia de un orden legal dentro de la contratación electrónica, lo cual incidirá en la obligatoriedad del cumplimiento de las normas jurídicas patrias en la materia de protección a las partes en el comercio electrónico, *generándose con ello la imagen de Estado capaz de gestionar, aplicar y hacer cumplir las mismas lo que consolidará el bien común -social.*

### **Objetivos de la Propuesta**

#### ***Objetivo General***

Generar un conjunto de normas jurídicas orientadas a la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano.

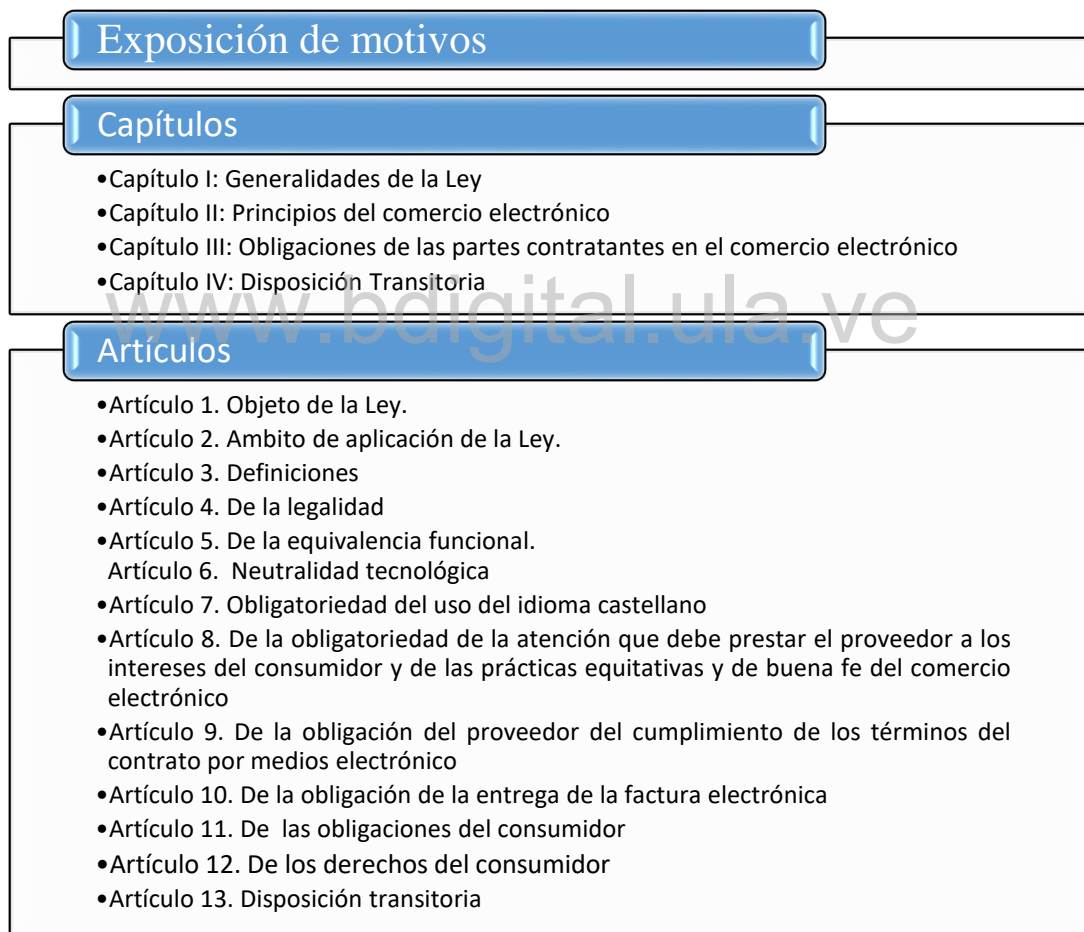
#### ***Objetivos Específicos***

Redactar una exposición de motivos que dan base a la realización de una normativa jurídica para la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano.

Presentar de una serie de artículos que permitan regular la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano

### **Estructuración de la Propuesta**

La propuesta está estructurada en una suerte de una normativa legal, contentiva de una exposición de motivos, 4 capítulos y 13 artículos en cuestión. Por tanto, se pretende que esta normativa jurídica, se incluya en una nueva labor legislativa, para que los actores de esta modalidad transaccional, tengan un marco jurídico de normas que le benefician, y los protejan como participantes dentro de la contratación electrónica en Venezuela.



**Grafico 6.** Estructura de la propuesta del proyecto de Ley de protección de las partes en el comercio electrónico.

Fuente Pernía, K. (2021).

A continuación, la investigadora presenta la normativa jurídica propuesta de manera detallada:

**Proyecto de Ley para la protección de las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano**

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

Es principio constitucional, la libertad económica dispuesta en el Artículo 112 de la carta magna, el cual consagra que todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia sin más limitaciones que las establecidas en las Constitución y en la Leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social; y con base en que, el comercio electrónico, es una modalidad transaccional que, permite consolidar las operaciones comerciales a través de la usanza de medios o mecanismos electrónicos, que como aplicación e innovación tecnológica según la generalidad del principio constitucional dispuesto en el Artículo 110, debe ser reconocido como interés del Estado, por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social del país, así como, para la evolución de figuras jurídicas consagradas en el Código de Comercio actual que rige desde el año 1955 y que hoy han caído en obsolescencia.

De allí que, la transformación del comercio tradicional al comercio por medios electrónicos, han adaptado la transaccionalidad tecnológica al contexto social, económico y comercial actual; ya que, gracias a la irrupción de las tecnologías de la información y la comunicación, es común que se de en la práctica mercantil, operaciones de comercio, llevadas a cabo por medios o soportes electrónicos, informáticos o telemáticos en Venezuela.

Todo ello requiere de seguridad jurídica, que es uno de los pilares que sostienen el estado de derecho patrio, con el que se logra el bien común y social entre la población venezolana. A razón de ello, es necesario, la existencia real y jurídica de pautas que protejan los derechos de las partes involucradas en el comercio electrónico, a través de

la emisión de diversas obligaciones para el proveedor y consumidor de esta particular modalidad comercial; ya que, es incuestionable la poca garantía de seguridad jurídica en la materia, ya que históricamente existieron una serie de normas jurídicas -hoy derogadas- que en su momento, sirvieron de marco para regular las operaciones de comercio tradicional, y que por analogía se aprovecharon como marco regulatorio a la protección de las partes en el comercio electrónico, en Venezuela.

Y debido al crecimiento de esta modalidad transaccional del comercio electrónico, que potencializa y activa la actividad económica en la Nación, es necesario establecer pautas o garantías que permitan reglar las obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico, para que las mismas puedan conocer lo previsto como prohibido, ordenado y permitido, tal como ocurre en el marco de las tendencias del derecho privado a escala internacional, y así honrar el principio constitucional dispuesto en el Artículo 117 que establece que:

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

Por ello, se hace necesario que el Estado proteja a los actores involucrados en esta modalidad transaccional, a través de la creación de normas que puedan atacar el vacío de ley en esta materia que afecta a quienes participan en negociaciones llevadas a cabo por comercio electrónico, para obtener plena seguridad jurídica, tecnológica y de confianza en esta modalidad comercial, de allí que se crea un instrumento normativo para regular a los proveedores, a los prestadores de bienes y servicios y a las personas naturales o jurídicas que participan en el comercio electrónico a través del uso de tecnologías de información y comunicación, estableciéndose diversas prohibiciones y sanciones por el incumplimiento de las normas establecidas en el presente proyecto de Ley.



## **Ley de protección para las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano**

### **Capítulo I**

#### **Generalidades de la Ley**

**Artículo 1. Objeto de ley.** La presente Ley de protección para las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano, tiene por objeto dar certeza jurídica de las normas que permitan reglar las obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico para que las mismas puedan conocer lo previsto como prohibido, ordenado y permitido en esta modalidad transaccional dentro del territorio venezolano.

**Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*** La presente ley de protección para las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano, tiene como ámbito de aplicación a las personas naturales o jurídicas establecidas legalmente en Venezuela, que ofrezcan y acepten contratación comercial de bienes y servicios por medios electrónicos en los términos establecidos en esta ley.

**Artículo 3. *Definiciones.*** Para los efectos de la presente ley, se entenderá como:

Comercio electrónico: modalidad mercantil que, sirviéndose de las tecnologías de la información y comunicación, permiten las negociaciones que podrían darse entre proveedor, consumidor e intermediario, actores que buscan de una u otra forma satisfacer una necesidad o perseguir un lucro, este además permite determinar los mecanismos través de los cuales se adquieren los productos y servicios ya sean físicos o digitales y los medios de pago.

Consumidor: persona natural o jurídica que busca satisfacer la necesidad de adquirir un determinado producto o servicio pagando el precio requerido por el proveedor, a través de medios electrónicos.

Proveedor: persona natural o jurídica quien oferta productos y servicios con el fin de obtener un lucro satisfaciendo las necesidades de los consumidores a través de una negociación mercantil por vía electrónica.

Partes contratantes en el comercio electrónico venezolano: se entienden por partes contratantes en el comercio electrónico venezolano, a la persona natural o jurídica que asuma la cualidad de proveedor o de consumidor definidos en esta Ley.

Oferta: manifestación de voluntad que contiene un surtido de productos o bienes, características con sus precios, ofertas y promociones, llevada a cabo por medios tecnológicos (página Web) y emitida por el proveedor, a un número incuantificable de personas interesadas o consumidores.

Aceptación de la oferta: manifestación de voluntad que realiza el consumidor a través del pedido del bien o servicio, al poner éstos (bienes o servicios) en el carrito de compras y realizar el desembolso del pago por algún sistema electrónico de pago; o bien, al pulsar el link de aceptar.

Pago electrónico: desembolso de las cantidades de dinero a través de instrumentos y procedimientos electrónicos que permiten la circulación del dinero y facilitan el cumplimiento de las obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano (proveedor, consumidor).

Entrega del bien: tradición, transferencia o envío del bien objeto de la negociación, o prestación del servicio, ejecutada por el proveedor en favor del consumidor en el comercio electrónico venezolano. Cuando el bien o el servicio es corpóreo o tangible, la entrega del bien o la ejecución del servicio la hará el proveedor al consumidor, en físico. Si el objeto de la negociación, es un bien o servicio, desmaterializado e intangible, la entrega o la prestación del servicio se hará por vía o medios electrónicos.

Contrato comercial por medios electrónicos: intercambio telemático de información entre personas que da lugar a una relación comercial, consistente en la entrega de bienes intangibles o en un pedido electrónico de bienes tangibles.

Factura electrónica: Documento electrónico que debe emitir el proveedor del bien o servicio al consumidor y que, sirve para describir el precio de venta del bien o servicio contratado. En este instrumento, se deberá desglosar el importe de los impuestos correspondientes a pagar. La factura electrónica, tendrá la equivalencia funcional de la factura tradicional, siempre y cuando llene los requisitos y exigencias

que al efecto disponga la Administración Tributaria, por medio de las normativas y providencias que emita el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

## **Capítulo II**

### **Principios del comercio electrónico**

**Artículo 4. De la legalidad.** En toda operación y contrato comercial por medios electrónicos realizado dentro de la República, el usuario y proveedor deberán sujetarse a las disposiciones generales establecidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en la presente Ley, y en los principios legales establecidos en las normas jurídicas vigentes relacionadas con la materia.

**Artículo 5. De la equivalencia funcional.** La manifestación legal de la voluntad del usuario y/o el proveedor como partes en el comercio electrónico venezolano, emitida electrónicamente, genera los mismos efectos jurídicos que la manifestación de voluntad llevada a cabo en el comercio tradicional.

**Artículo 6. Neutralidad tecnológica.** A los efectos de esta ley, no se establecerá ninguna tecnología específica, para que las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano emitan la oferta, aceptación de la oferta, el pago, la entrega del bien y contrato comercial por medios electrónicos, para evitar obsolescencia legislativa.

## **Capítulo III**

### **Obligaciones de las partes contratantes en el comercio electrónico**

**Artículo 7. Obligatoriedad del uso del idioma castellano.** A los efectos de la contratación electrónica en Venezuela, el proveedor deberá emitir la oferta de bien o servicios objeto del comercio electrónico, en idioma castellano. En cumplimiento de esta obligación, el proveedor de forma permanente, fácil y gratuita, deberá, prestar al consumidor, la información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

a) Los distintos trámites que deben seguir las partes para celebrar el contrato comercial por medios electrónicos.

b) Los medios técnicos que, pone a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en la introducción de los datos de éste como parte del contrato comercial por medios electrónicos.

c) Las garantías que cubrirán la relación que surja entre proveedor y el consumidor del bien o servicio objeto del comercio electrónico venezolano; indicando el tiempo efectivo de reembolso, la duración de temporalidad de la garantía, y las condiciones que aplican para efectivamente hacer valer la misma.

d) Los bienes y servicios objeto de comercio electrónico en Venezuela, puestos a disposición tomando en cuenta para ello: 1) si son bienes informáticos la indicación exacta del equipo físico para operar informáticamente, 2) si es un software el conjunto de instrucciones que hacen posible el procesamiento de la información; 3) la propiedad sobre los programas y datos considerados como bienes incorporeales o inmateriales; en caso de bienes o servicios corporales, tangibles y materiales, la expresión detallada de las particularidades y características del bien y en caso de un servicio, la precisa explicación del mismo. Para que esta obligación se considere satisfecha, el proveedor deberá indicar en el contrato por medios electrónicos: i) el lugar de origen del bien o servicio objeto de comercio electrónico; ii) licitud; iii) porcentajes de los componentes o ingredientes del bien; iv) calidad, cantidad, categoría o denominación comercial si la tiene; v) fecha de producción y fecha de vencimiento o caducidad del bien; vi) presupuesto pormenorizando con el precio del bien o servicio; viii) el importe de incrementos por impuestos o descuentos, expresado en la moneda de curso legal; ix) indicaciones adecuadas para su correcto uso o consumo del bien o servicio; x) advertencias y posibles riesgos.

e) Los mecanismos necesarios para facilitar al consumidor en el comercio electrónico venezolano, el ejercicio de su derecho de desistimiento y la correspondiente devolución del producto o servicio.

En caso de incumplimiento por parte del proveedor en el comercio electrónico de llevar obligatoriamente en idioma castellano alguno de los literales a) b) c) d) o e)

del presente artículo, será sancionado con multa del equivalente a cien (100) veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela.

**Artículo 8. De la obligatoriedad de la atención que debe prestar el proveedor a los intereses del consumidor y de las prácticas equitativas y de buena fe del comercio electrónico.** El proveedor dedicado al comercio por medios electrónico venezolano, deberá prestar particular atención a los intereses del consumidor y actuar de acuerdo a prácticas equitativas de comercio basadas en el principio de la buena fe. En caso contrario el proveedor, será sancionado con una multa equivalente a doscientas (200) veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela, que será pagado ante la oficina regional de la Superintendencia del comercio electrónico en Venezuela.

**Artículo 9. De la obligación del proveedor del cumplimiento de los términos del contrato por medios electrónico.** Todo proveedor de comercio electrónico venezolano, estará obligado a respetar los términos dispuestos en el contrato por medios electrónicos, así como los plazos, fechas, condiciones, modalidades, garantías, reservas, modalidad o sistema electrónico de pago y demás circunstancias ofertadas, o convenidas con el consumidor para entrega del bien o la prestación del servicio objeto del comercio electrónico.

Si el proveedor incumpliere con las obligaciones antes mencionadas, el consumidor tendrá el derecho de escoger entre: a) la acción de cumplimiento del contrato, o, b) desistir de la compra o de la contratación del servicio. En este supuesto, el proveedor en el comercio electrónico venezolano, estará obligado a rembolsar el pago recibido del consumidor, dentro de los quince días siguientes contados desde la fecha de la realización de éste. En caso de demora en el reembolso del pago, el proveedor deberá además pagar los intereses moratorios que se hayan generado hasta el día en que se haga efectivo la entrega total de la cantidad de dinero al consumidor.

**Artículo 10. De la obligación de la entrega de la factura electrónica.** Es obligación del proveedor de comercio electrónico venezolano, entregar por vía telemática o, informática la factura electrónica, la cual debe llevar todos los extremos

y exigencias establecidas en la legislación fiscal venezolana para su homóloga, la factura tradicional. La factura electrónica, tendrá la misma equivalencia jurídica y producirá los mismos efectos que la factura en soporte papel. El proveedor que no emita ni entregue por medios electrónicos, al consumidor la factura electrónica será sancionado con una multa del equivalente a ciento cincuenta (150) veces el tipo de cambio oficial de la moneda de mayor valor, publicado por el Banco Central de Venezuela.

**Artículo 11. De las obligaciones del consumidor.** El consumidor, está obligado a; i) emitir la aceptación de la oferta emanada por el proveedor a través de un acuse de recibo por correo electrónico, a la dirección del proveedor, tan pronto haya completado dicho procedimiento; ii) pagar en moneda de curso legal de Venezuela y bajo las condiciones, el sistema electrónico de pago dispuesto en el contrato de comercio electrónico; iii) notificar la dirección exacta en la que se efectuará la entrega del bien o la prestación del servicio cuando el mismo sea materialmente corporal, tangible y físico; o el correo electrónico o dirección IP en la que enviará el bien o servicio intangible, incorporal e inmaterial; iv) ejercer el derecho de desistimiento dispuesto en esta ley, en los plazos establecidos en la misma. En caso de incumplir con las obligaciones dispuestas en el presente artículo, la Superintendencia del Comercio Electrónico, no tramitará el procedimiento administrativo correspondiente para hacer valer los derechos que le correspondan al consumidor.

**Artículo 12. De los derechos del consumidor:** el consumidor tendrá derecho luego de haber contratado con el proveedor a: a) solicitar la información sobre el estado en que se encuentra la entrega del bien o la prestación del servicio contratado; b) ejercer el derecho de desistimiento de la contratación, devolviendo el bien en un lapso de 15 días contados a la recepción del mismo, costeados los gastos de envío del bien; c) no considerar válidas cláusulas abusivas en contratos de adhesión de comercio electrónico en Venezuela; d) recibir al momento de hacer el desembolso del pago, a través de los sistemas electrónicos dispuestos por el proveedor y especificados en el contrato, la respectiva factura electrónica.

#### CAPITULO IV

**Artículo 13. Disposiciones transitorias.** La presente Ley entrará en vigencia, una vez que sea promulgada la Ley que regula la Superintendencia del Comercio Electrónico en Venezuela, quien será el ente encargado de resolver administrativamente cualquier queja, acción o conflicto que surja entre las partes contratantes en el comercio electrónico venezolano; además, tendrá la facultad sancionatoria establecida en esta Ley, así como las atribuciones dispuestas en la ley de su creación.

Dado y firmado a los XX días del mes de septiembre de 2021.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ELECTRÓNICAS

- Albert, M. (2007). *La investigación educativa: claves teóricas*. Madrid, España: McGraw-Hill
- Alfonso, I. (1999). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas, Venezuela: Contexto.
- AliExpress.com Protección del Comprador [en línea] Recuperado el 26 de junio de 2020  
[https://sale.aliexpress.com/es/\\_pc/v8Yr8f629D.htm?spm=a2g0o.home.0.0.39a670e5OsxIMh](https://sale.aliexpress.com/es/_pc/v8Yr8f629D.htm?spm=a2g0o.home.0.0.39a670e5OsxIMh)
- Alibaba.com, Regulación, [en línea] Recuperado el 26 de junio de 2020  
[https://rule.alibaba.com/index.htm?spm=a2700.8293689-es\\_ES.0.0.79311061j1Vpvf&tracelog=foot\\_pr](https://rule.alibaba.com/index.htm?spm=a2700.8293689-es_ES.0.0.79311061j1Vpvf&tracelog=foot_pr)
- Amazon.com, Condiciones de Uso 2018 [en línea] Recuperado el 26 de junio de 2020  
[https://www.amazon.com/-/es/gp/help/customer/display.html/ref=footer\\_cou/137-5374213-6626944?aid=aw\\_pcou&nodeId=508088&pop-up=1&apid=afb3b7aa-00e8-4027-b16d-268aa198def6&arc=1201&arid=JHYHWO7M4DRGV3VAX908&asn=center-4&ie=UTF8](https://www.amazon.com/-/es/gp/help/customer/display.html/ref=footer_cou/137-5374213-6626944?aid=aw_pcou&nodeId=508088&pop-up=1&apid=afb3b7aa-00e8-4027-b16d-268aa198def6&arc=1201&arid=JHYHWO7M4DRGV3VAX908&asn=center-4&ie=UTF8)
- Anteportamlatinam, J. (2014). *Relevancia del e-commerce para la empresa actual*. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Valladolid, Valladolid, España.
- Antonini, C. (2013). “*El Perfeccionamiento del Contrato de Compra-Venta por vía electrónica en la legislación mercantil venezolana.*” Universidad Central de Venezuela [en línea] Recuperado el 16 de junio de 2020  
[http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/5596/1/T026800009039-0-antoninicristina\\_finalpublicacion-000.pdf](http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/5596/1/T026800009039-0-antoninicristina_finalpublicacion-000.pdf)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración* 7ma edición, Caracas. Editorial: Espíteme.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto De Investigación* 6a EDICIÓN July 2012 Edition: 6a.Editor: Editorial Episteme ISBN: 980-07-8529-9
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica*. (5ª. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme, C.A.
- Arias, M. (2007), “*Propuesta De Un Código De Conducta Sobre Formación Electrónica De Contratos Con Consumidores En Venezuela*. Revista Electrónica de Estudios Telemáticos Volumen 6 Edición No 3 – Año 2007 p.p. 65 – 83 Universidad



- Privada Dr. Rafael Belloso Chacín Zulia [en línea] Recuperado el 15 de junio de 2020 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2961711>
- Airbnb.co.ve Términos de Servicio [en línea] Recuperado el 27 de junio de 2020 [https://www.airbnb.co.ve/terms/privacy\\_policy](https://www.airbnb.co.ve/terms/privacy_policy)
- Arcila, C. y De la Barra, R. (2009). “Aspectos Legales Del Gobierno Electrónico En Venezuela Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones", 2 (1), Artículo 11 s/p. [en línea] Recuperado el 16 de junio de 2020 <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/> <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/disertaciones/article/view/4287/3116#indice>
- Arias, M. (2006). “Manual práctico de comercio electrónico” [en línea] Recuperado el 23 de junio de 2020 <https://books.google.co.ve/books?id=AUKnBIV6cAMC&pg=PA43&dq=comercio+electr%C3%B3nico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRp6f0lZfqAhUxmuAKHQ9aBpYQ6AEwB3oECAgQAg#v=onepage&q=comercio%20electr%C3%B3nico&f=false>
- Armas, M. (2006). *La tributación y el comercio electrónico*. (TELOS) Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Rafael Belloso Chacín, volumen 8, N°3, pp. 529-536.
- Asamblea Nacional, República Bolivariana de Venezuela, (2014). *Proyecto de ley de comercio electrónico*. Recuperado de: <http://dctos.finanzasdigital.com/ProyectoDeLeyDeComercioElectronico.pdf> [http://www.asambleanacional.gob.ve/uploads/documentos/doc\\_d80f3f729ae666918876e98f3b6ff3ab107745f9.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ve/uploads/documentos/doc_d80f3f729ae666918876e98f3b6ff3ab107745f9.pdf).
- Arias, F. (2005). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración 5a edición, Caracas. Editorial: Espíteme.
- Aguirre, A. y Manasía, N. (2007). “El comercio electrónico y su aporte socioeducativo.” *Frónesis*, 14(1), 32-50. Instituto de Filosofía del Derecho "Dr. José M. Delgado Ocando" Avda. Guajira, Ciudad Universitaria "Dr. Antonio Borjas Romero", Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Universidad del Zulia. Maracibo-Venezuela. Recuperado en 26 de septiembre de 2021 [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-62682007000100003&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-62682007000100003&lng=es&tlng=es). [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-62682007000100003](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-62682007000100003)
- Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación* (6a. ed.). Caracas: Panapo.

- Batthyány, K. y, Cabrera, M. (2011). *Metodología de la investigación en Ciencias Sociales Apuntes para un curso inicial*. Departamento de Publicaciones Universidad de la República. Montevideo: Uruguay.
- Bastidas, J. y Cardona, E. (2008). “*El Comercio Electrónico Y La Protección Al Consumidor En Venezuela* Revista Electrónica de Estudios Telemáticos Edición No 1 – Año 2008 pp. 41-76 Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín Zulia [en línea] Recuperado el 15 de junio de 2020 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78470104>
- Balbo de Sánchez J, (2005). *Guía práctica para investigaciones sin traumas*. San Cristóbal, Venezuela: Universidad Experimental del Táchira (UNET)
- Berti, G. y Buitrago, M. (2015), “*El comercio electrónico on-line y las operaciones de comercio digital en el derecho venezolano*. Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 1 N° 2, 2016. P.p. 75 – 90 Universidad Libre de Colombia [en línea] Recuperado el 15 de junio de 2020 <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/192>
- Buitrago, M. (2012). *Oportunidades y ventajas mercantiles para la creación de empresas en Venezuela* Saber ULA Repositorio Institucional de la Universidad de Los Andes, Revista Heurística - Número 015 pp. 30-39 Mérida – Venezuela [en línea] Recuperado el 24 de agosto de 2021 <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/37287/articulo3.pdf?sequence=1&isAllowed=y> <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/37287>
- Buitrago, M. (2014). “*El Comercio Electrónico Y La Actividad Comercial Digital En El Derecho Venezolano*” Revista Hacer y saber N° 3 / Enero – Junio 2014. pp. 31-57 [en línea] Recuperado el 16 de junio de 2020 <http://www.revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/hacer/n3/art04.pdf>
- Buitrago, M. (2017). *Espacialidad de empresas virtuales en comercio electrónico directo gravado con impuesto al valor agregado venezolano*. Revista visión gerencial [en línea] enero-junio N° 1 pp. 144- 155 Recuperado el 12 de junio de 2020 <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465549683010.pdf>
- Buitrago, M. (2016). *Las PyME y su vinculación con la Constitución de la República y el derecho mercantil venezolano* Universidad de los Andes; Visión Gerencial, núm. 2, pp. 419-434, 2016 [en línea] Recuperado el 12 de septiembre de 2021 <https://www.redalyc.org/journal/4655/465549558008/>
- Camacho, S. (2005). en su libro titulado “*Partes Intervinientes, Formación Y Prueba Del Contrato Electrónico*” [en línea] Recuperado el 24 de junio de 2020 <https://books.google.co.ve/books?id=Y6COroXPzvoC&pg=PA244&dq=procesos>

[+intervinientes+en+una+negociaci%C3%B3n+electr%C3%B3nica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjLk8HK\\_pvqAhVndt8KHUUVBGMQ6AEwAHoECAMQA#v=onepage&q=procesos%20intervinientes%20en%20una%20negociaci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica&f=false](#)

Campos, G., Covarrubias, N. y Martínez, L. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad [Documento en línea]. *Revista Xihmai*. Disponible en: <file:///C:/Users/Equipo/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf> [Consulta: 2021, enero 20]

Cortés, R. (2021). “*Protección al consumidor electrónico en Colombia*” Editor Universidad Santo Tomás, Colombia Recuperado en 26 de septiembre de 2021 [https://books.google.co.ve/books?id=i-grEAAAQBAJ&dq=comercio+electr%C3%B3nico+directo+y+comercio+electr%C3%B3nico+indirecto&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.co.ve/books?id=i-grEAAAQBAJ&dq=comercio+electr%C3%B3nico+directo+y+comercio+electr%C3%B3nico+indirecto&source=gbs_navlinks_s)

Castrillón, V., y Luna (2008) “*La Libertad Contractual*” Revista de la Facultad de Derecho de México Vol 58, No 250 (2008) [En Línea] Recuperado el 02 de octubre de 2021 <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rfdm/article/view/60936>

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República de Venezuela, número 36.860, diciembre 30 de 1999.

Chacón, N. (2017). Reseña histórica de la protección al consumidor y usuario en Venezuela: Mucho más que «precios justos» Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia, No 9 pp. 141-165 Caracas - Venezuela [en línea] Recuperado el 24 de agosto de 2021 <http://rvlj.com.ve/wp-content/uploads/2017/11/rvlj-9-final-pdf-141-165.pdf>  
[http://rvlj.com.ve/?page\\_id=784\(abre%20en%20una%20nueva%20pesta%C3%B1a](http://rvlj.com.ve/?page_id=784(abre%20en%20una%20nueva%20pesta%C3%B1a)

Código Civil de Venezuela, Gaceta Oficial extraordinaria Número 2990, del 26 de junio de 1982

Código de Comercio. Gaceta de la República de Venezuela, número 475 (Extraordinaria), diciembre, 21 de 1955.

Cortés, G., Rojas, G. y García, S. (2012). *Investigación documental guía de autoaprendizaje apuntes y ejercicios*. Disponible: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31424454/Investigacion\\_documental-Guia\\_practica.pdf?1371736295=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DInvestigacion\\_documental\\_Guia\\_practica.pdf&Expires=1611177396&Signature=EqfK0oYoEYNgvXduWwtJHUFcl8hVu0o](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/31424454/Investigacion_documental-Guia_practica.pdf?1371736295=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DInvestigacion_documental_Guia_practica.pdf&Expires=1611177396&Signature=EqfK0oYoEYNgvXduWwtJHUFcl8hVu0o)

6uSBqZvUAYOVrJ00EgVhmFkmdYXSgphoPdXCmhW-iQ-lwssC135mHMg14D7VV9VlcAYzAf5F5v~VkoTOgyKRcA4oQMN8oREvpfVP6UN~fFpeoapEcJmFK69hV8VvJhVl~lmd6tNzkgPcNd6V~Is0j7KUffix-bitwYdFIlf9Lm~ZFRBMdmiFatDoavE9SRCnpwMO~zHjkBc6-at0X3xDw8KGOAAkYu71-gMaFkMwYDI0DuwMqjgFWrShai5M-gS2z-Irp934zpAMQz0rbDIz7bvVs3bmNQPKT-5SfP9IGEDCk9Zhrx8UIIQ &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA [Consulta: 2021, enero 20]

Cullell, C. (2010). *El principio de neutralidad tecnológica y de servicios en la UE: la liberalización del espectro radioeléctrico*. Revista de Internet, Derecho y Política, (11),1-10. Universidad Abierta de Catalunya-España [En línea]. Recuperado 29 de Julio de 2021 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78817024003>

Carazo, A. (2016). *Comercio electrónico (Ecommerce)*. Economipedia, Recuperado el 20 de octubre de 2019 [En Línea] <https://economipedia.com/definiciones/comercio-electronico-ecommerce.html>

Dubuc-Piña. (2020). “*Tratamiento legal del comercio electrónico en Venezuela: Un llamado hacia la actualización*” Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología 013 p.p. 58-83 [en línea] Recuperado el 14 de junio de 2020 <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/325/402>

Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001), Gaceta Oficial N° 37.076 Caracas Venezuela. Asamblea Nacional. [En línea]. Recuperado 29 de junio de 2020 <http://www.conatel.gob.ve/wp-content/uploads/2014/10/PDF-Ley-sobre-Mensajes-de-Datos-y-Firmas-Electr%C3%B3nicas.pdf>

Decreto Con Rango Valor Y Fuerza De Ley Orgánica de Precios Justos (2014) Gaceta Oficial N° 40.340 Caracas Venezuela. Del 23 de enero del 2014 [En línea]. Recuperado 15 de julio de 2021 [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/cendes/Ley-Org%C3%A1nica-de-Precios-Justos.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/cendes/Ley-Org%C3%A1nica-de-Precios-Justos.pdf)

Decreto Con Rango, Valor Y Fuerza De Ley De Reforma Parcial Del Decreto Con Rango, Valor Y Fuerza De Ley Orgánica De Precios Justos gaceta oficial Extraordinaria N° 6.156 Decreto N° 1.467de fecha 19 de noviembre de 2014 [En línea]. Recuperado 31 de agosto de 2021 <https://www.saren.gob.ve/wp-content/uploads/2020/02/Ley-Registro-y-Notariado-2014.pdf>

Domínici, A. (1891). “*Comentarios al código de comercio venezolano*” de la Universidad de Harvard, Editor Tip. El Cojo, Digitalizado 16 Abril 2008 [en línea]

Recuperado el 24 de agosto de 2021 <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=8QwZAAAAYAAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=comercio+en+venezuela+codigo+de+comercio&ots=fqppekJbmf&sig=Lc98BpXmYisW6a88YFfw-S8kJs#v=onepage&q=comercio%20en%20venezuela%20codigo%20de%20comercio&f=false>

“Directiva 2000/31/Ce Del Parlamento Europeo Y Del Consejo De 8 De Junio De 2000 Relativa A Determinados Aspectos Jurídicos De Los Servicios De La Sociedad De La Información, En Particular El Comercio Electrónico En El Mercado Interior (Directiva Sobre El Comercio Electrónico” Diario Oficial de las Comunidades Europeas, El acceso al Derecho de la Unión Europea [en línea] Recuperado el 23 de junio de 2020 <https://eur-lex.europa.eu/search.html?qid=1592942880940&text=comercio%20electr%C3%B3nico&scope=EURLEX&type=quick&lang=es> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&rid=1>

Domínguez, M. (2018). “Buena fe y relación obligatoria” Revista Venezolana de Legislación y Jurisprudencia, N.º 11, 2018, pp. 17-80 [en línea] Recuperado el 01 de octubre de 2021 [http://rvlj.com.ve/?page\\_id=1618](http://rvlj.com.ve/?page_id=1618) <http://rvlj.com.ve/wp-content/uploads/2019/01/RVLJ-11-17-80.pdf>

Figueredo, E. (2013). *La protección legal al consumidor: el contrato de adhesión, la libertad económica y los derechos humanos en el Estado social de derecho y de justicia* Anuario del Instituto de Derecho Comparado de la Universidad de Carabobo, Facultad de Derecho. Instituto de Derecho Comparado. 36 pp. 210-249. Valencia-Venezuela [en línea] Recuperado el 24 de agosto de 2021 [http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/ANUARIODCUC/36/ANUARIODCUC\\_2013\\_36\\_210-249.pdf](http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/ANUARIODCUC/36/ANUARIODCUC_2013_36_210-249.pdf) [http://www.ulpiano.org.ve/revistas/php/buscar.php?&base=artic&cipar=artic.par&epilogo=&Formato=a&Opcion=detalle&Expresion=%22!VDerecho+Civil+\(Contratos+y+Garant%EDas\)%22](http://www.ulpiano.org.ve/revistas/php/buscar.php?&base=artic&cipar=artic.par&epilogo=&Formato=a&Opcion=detalle&Expresion=%22!VDerecho+Civil+(Contratos+y+Garant%EDas)%22)

Faurie, J., Ferreira, A., Loizaga, E. y Novoa, R. (2017) Decisión sobre la suspensión de la República Bolivariana de Venezuela en el MERCOSUR en la aplicación del protocolo de USHUALA sobre compromiso democrático en el MERCOSUR, <https://www.mercosur.int/documento/decision-sobre-la-suspension-de-venezuela-en-el-mercosur/> <https://www.mercosur.int/suspension-de-venezuela-en-el-mercosur/>

Garay, J. (2014). *Código de Comercio Comentado*. Caracas, Venezuela. Editorial Corporación AGR.

- Gariboldi, G. (1999). “*Comercio Electrónico: Conceptos Y Reflexiones Básicas*” [en línea] Recuperado el 21 de junio de 2020 [https://books.google.co.ve/books?id=bdBuE46EmFMC&printsec=frontcover&dq=comercio+electr%C3%B3nico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi\\_q5rPsZTqAhVySzABHaXmA00Q6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=comercio%20electr%C3%B3nico&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=bdBuE46EmFMC&printsec=frontcover&dq=comercio+electr%C3%B3nico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi_q5rPsZTqAhVySzABHaXmA00Q6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=comercio%20electr%C3%B3nico&f=false)
- Gáslac, E., Tello, G. y Fajardo, L. (2019). *Técnica del subrayado*. Disponible: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/676>. [Consulta: 2021, enero 20]
- Gobierno de España Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (s/f) “*Regulación del comercio electrónico*” [en línea] Recuperado el 05 de julio de 2021 <https://www.mscbs.gob.es/consumo/pec/informacion/comercioElectronico.htm>
- Gómez, J., Grau, A., Ingellis, A. y Jabbaz, M. (2011). *Técnicas cualitativas de investigación social*. Universidad de Valencia Disponible: Recuperado [En línea]. Recuperado 17 de septiembre de 2021 [http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema\\_6\\_investigacion\\_documental.pdf](http://ocw.uv.es/ciencias-sociales-y-juridicas/tecnicas-cualitativas-de-investigacion-social/tema_6_investigacion_documental.pdf)
- Helguera y García, A. de (2006) Manual práctico de la historia del comercio, Edición electrónica gratuita. [En Línea] Barcelona. Recuperado el 11 de junio de 2020 <https://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/ah-com/index.htm>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). “*Metodología de la Investigación*”, (4ta, ed.), México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Jáñez, T. (2008). *Metodología de la investigación en Derecho*. Caracas, Venezuela: Publicaciones UCAB.
- Jiménez, K. (2016). “*E-Commerce Con Sabor A Pabellón Aproximación A Un Modelo Venezolano Del Comercio En Línea De Bienes Y Servicios Open English Y Su Experiencia En El Mercado Venezolano*” [en línea] Recuperado el 15 de junio de 2020 <http://saber.ucv.ve/handle/123456789/17042>
- Jiménez, G. (2009). *Derecho Mercantil, Volumen 1*, Grupo Planeta (GBS), 2009, Editor Grupo Planeta (GBS), [en línea] Recuperado el 24 de agosto de 2021 [https://books.google.co.ve/books?id=z1oqbjyw1PEC&printsec=frontcover&dq=derecho+mercantil&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=concepto%20comercio&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=z1oqbjyw1PEC&printsec=frontcover&dq=derecho+mercantil&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20comercio&f=false)

- Madrid, P., Zubieta, U., Rocio, P., Peña, V. y Burgos, P. (2003). *El contrato por medios electrónicos* (1ra. Ed.). Bogotá, Colombia, Universidad Externado de Colombia.
- Malca, O. (2001). “*Comercio Electrónico*” [en línea] Recuperado el 23 de junio de 2020 <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/76/AE40.pdf?sequence=>
- Mercadolibre.com, Políticas de privacidad y confidencialidad de la información, [en línea] Recuperado el 26 de junio de 2020 [https://www.mercadolibre.com.ve/ayuda/privacidad-de-la-informacion\\_1999](https://www.mercadolibre.com.ve/ayuda/privacidad-de-la-informacion_1999)
- Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. [Documento en línea]. [Consulta: 2021, enero 19] Disponible: <http://www.reduc.cl/wp-content/uploads/2014/08/NATURALEZA-Y-ORIENTACIONES.pdf>
- Morales, O. (s.f.). *Fundamentos de la investigación documental y la monografía*. [Artículo en Línea] [Consulta: 2021, enero 08] Disponible: <http://webdelprofesor.ula.ve/odontologia/oscarula/publicaciones/articulo18.pdf>
- Mora, W. y Contreras, A. (2014). “*Impacto Del Comercio Electrónico Como Modalidad Transaccional De Las Compañías Anónimas En Venezuela (The Impact Of E Commerce And Transactional Mode Of Public Limited Companies In Venezuela Operative Events For The Value Added Tax On E-Commerce On-Line And Indirect Taxation In Venezuela)*”. Heurística - Número 017 pp. 175-192 [en línea] Recuperado el 16 de junio de 2020 <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/40133>
- Moliní, F. (2002). *Ventajas, inconvenientes e impactos territoriales del comercio electrónico*. Investigaciones Geográficas. [En línea], N° 27 pp. 131-150 Recuperado el 13 de junio de 2020 <http://www.cervantesvirtual.com/obra/ventajas-inconvenientes-e-impactos-territoriales-del-comercio-electrnico-0/>
- Morles, A. (1998). “*Curso De Derecho Mercantil*” Volumen 1 [en línea] Recuperado el 20 de junio de 2020 <https://books.google.co.ve/books?id=aPl7HoYz8EwC&pg=PA529&dq=comercio+definici%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjn35q52JHqAhXrQzABHWRlAwE4FBD0ATAAegQIAxAC#v=onepage&q=comercio%20definici%C3%B3n&f=false>
- Naranjo, F (s/f). Agencia Marketing, *La nueva normativa de comercio electrónico en España*, Recuperado el 20 de octubre de 2019 [En Línea] [https://www.comunica-web.com/verarticulo-normativa-ecommerce\\_660.php](https://www.comunica-web.com/verarticulo-normativa-ecommerce_660.php)

- Landáez, O. y Landáez, A. (2007). “*La Equivalencia Funcional, La Neutralidad Tecnológica Y La Libertad Informática*” Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas / Universidad de Carabobo-Venezuela; N° 3. 2007. ISSN 1856-7878. p.p: 11-49 [en línea] Recuperado el 29 de julio de 2021 <http://www.ulpiano.org.ve/revistas/php/buscar.php>
- Ley de infogobierno (2013) Gaceta Oficial N° 40.274 Caracas Venezuela. Asamblea Nacional. [En línea]. Recuperado [En línea]. Recuperado 29 de junio de 2020 <http://www.conatel.gob.ve/wp-content/uploads/2014/10/PDF-Ley-de-Infogobierno.pdf>
- Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (2004) Gaceta Oficial N° 37.930 Extraordinaria. Caracas Venezuela. Asamblea Nacional. [En línea]. Recuperado 29 de junio de 2020 [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B5F72B6F48D572A305257BA500757169/\\$FILE/Ley de Proteccional Consumidor y al Usuario.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B5F72B6F48D572A305257BA500757169/$FILE/Ley%20de%20Proteccion%20al%20Consumidor%20y%20al%20Usuario.pdf)
- Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (2002) Gaceta Oficial N° 166. Jefatura del Estado Español. [En línea]. Recuperado 29 de junio de 2020 <https://www.boe.es/buscar/pdf/2002/BOE-A-2002-13758-consolidado.pdf>
- Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación (2005) Gaceta Oficial N° 38.242 Extraordinaria. Caracas Venezuela. Asamblea Nacional. Recuperado [En línea]. Recuperado 29 de junio de 2020 [http://www.matematica.ciens.ucv.ve/files/Normativas/Ley Organica de Ciencia Tecnologia e Innovacion \(2005\).pdf](http://www.matematica.ciens.ucv.ve/files/Normativas/Ley%20Organica%20de%20Ciencia%20Tecnologia%20e%20Innovacion%20(2005).pdf)
- Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010) Gaceta Oficial N° 39.358 Asamblea Nacional . Recuperado [En línea]. 15 de julio de 2021 <https://microjurisve.files.wordpress.com/2013/11/ley-indepabis.pdf>
- Organización Mundial del Comercio (s.f) (OMC) “comercio electrónico” [en línea] Recuperado el 21 de junio de 2020 [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/glossary\\_s/glossary\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/glossary_s/glossary_s.htm)
- Observatorio Ecommerce (2017). en el libro “*El Gran Libro Del Comercio Electrónico*” [en línea] Recuperado el 25 de junio de 2020 <https://books.google.co.ve/books?id=oVctDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Observatorio+Ecommerce&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjh5JzVkJ7qAhWPTt8KHXnzAeIQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=prosumidor&f=false>



- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Paradisi, A. (2014). *Régimen de precios justos Análisis y comentarios en cuanto al Decreto 1.467 mediante el cual se dictó el Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Reforma Parcial del Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos publicado en la Gaceta Oficial N° 6.156 extraordinario de 19 de noviembre 2014* -Estudios Sobre Los Decretos Leyes 2014; Sección V, Revista De Derecho Público N° 140/2014 Caracas-Venezuela [en línea] Recuperado el 04 de septiembre de 2021 <https://allanbrewercarias.com/wp-content/uploads/2017/01/9789803653149-txt.pdf>
- Pipaón, J. (2010). “*Derechos De Los Consumidores Y Usuarios*” [en línea] Recuperado el 28 de junio de 2020 [https://books.google.co.ve/books?id=tIsqXkwWHOwC&printsec=frontcover&dq=proteccion+a+los+consumidores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwigiofK7qTqAhWvmOAKHXkuB\\_4Q6AEwAHoEC\\_AEQAg#v=onepage&q=obligaciones%20&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=tIsqXkwWHOwC&printsec=frontcover&dq=proteccion+a+los+consumidores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwigiofK7qTqAhWvmOAKHXkuB_4Q6AEwAHoEC_AEQAg#v=onepage&q=obligaciones%20&f=false)
- Pierre, D. (1793). “*Historia Del Comercio Y De La Navegación De Los Antiguos*” [en línea] Recuperado el 21 de junio de 2020 [https://books.google.co.ve/books?id=ZyBS6o-9P\\_0C&pg=PA13&dq=historia+del+comercio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU8MXEj5LqAhUSSjABHXjLAgAQ6AEIJDA#v=onepage&q=historia%20del%20comercio&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=ZyBS6o-9P_0C&pg=PA13&dq=historia+del+comercio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU8MXEj5LqAhUSSjABHXjLAgAQ6AEIJDA#v=onepage&q=historia%20del%20comercio&f=false)
- Pinto, O. (2006). *La información como instrumento de protección al consumidor en el contrato*. Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela / Departamento de Publicaciones. pp. 103-118. Editorial Gráficas León, 126 Caracas – Venezuela [en línea] Recuperado el 24 de agosto de 2021 [http://ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/RDUCV/126/UCV\\_2006\\_126\\_118-103.pdf](http://ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/RDUCV/126/UCV_2006_126_118-103.pdf)  
[http://www.ulpiano.org.ve/revistas/php/buscar.php?&base=artic&cipar=artic.par&epilogo=&Formato=a&Opcion=detalle&Expresion=%22!VDerecho+Civil+\(Contratos+y+Garant%EDas\)%22](http://www.ulpiano.org.ve/revistas/php/buscar.php?&base=artic&cipar=artic.par&epilogo=&Formato=a&Opcion=detalle&Expresion=%22!VDerecho+Civil+(Contratos+y+Garant%EDas)%22)
- Piscitelli, D. (2015). *Notas sobre la reforma a la Ley Orgánica de Precios Justos del 19 de noviembre de 2014* Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano N° 5/2015 pp. 249-265 [En línea] Recuperado el 31 de agosto de 2021. <http://www.ulpiano.org.ve/revistas/php/buscar.php?&base=artic&cipar=artic.par&epilogo=&Formato=a&Opcion=detalle&Expresion=!VDerecho+Administrativo>

+Econ%F3mico

[http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/REDAV/5/REDAV\\_2015\\_5\\_249-265.pdf](http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/REDAV/5/REDAV_2015_5_249-265.pdf)

Portalés, C. (2002) “*Derecho Mercantil Mexicano: Nociones Básicas Y Generales*” [en línea] Recuperado el 21 de junio de 2020 [https://books.google.co.ve/books?id=2tFWRUb0MtsC&pg=PA19&dq=evoluci%C3%B3n+del+comercio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiV3vS9\\_5HqAhVsaDABHZjuB\\_04ChDoATAHegQICBAC#v=onepage&q=evoluci%C3%B3n%20del%20comercio&f=false](https://books.google.co.ve/books?id=2tFWRUb0MtsC&pg=PA19&dq=evoluci%C3%B3n+del+comercio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiV3vS9_5HqAhVsaDABHZjuB_04ChDoATAHegQICBAC#v=onepage&q=evoluci%C3%B3n%20del%20comercio&f=false)

Polanco, H. (2018). “*Manifestaciones del principio de equivalencia funcional y no discriminación en el ordenamiento jurídico colombiano*”. Revista Criterio Jurídico, 16(1). Pontificia Universidad Javeriana Cali-Colombia. [En línea] Recuperado el 28 de julio de 2021. <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/criteriojuridico/article/view/1787/0>

Peñañiel, M. y López, R. (2012). “*Estudio Sobre La Utilización Y Efectividad Del Comercio Electrónico (E-Comerce) Y Propuestas Para Su Implementación En Las Pymes Del Sector Comercial De Guayaquil*” [en línea] Recuperado el 23 de junio de 2020 <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3168>

Palella, S. y Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación cuantitativa*. Cuarta Edición. Venezuela. FEDUPEL.

Peña J, (1998) “*Comercio Electrónico Y Mercosur*” Boletín Latinoamericano De Competencia N° 4, Agosto 1998, Parte 1 [en línea] Recuperado el 21 de junio de 2020 [https://ec.europa.eu/search/?queryText=comercio+electronico&query\\_source=europa\\_default&page=2&filter=&swlang=es&filterSource=europa\\_default&more\\_options\\_date=\\*&more\\_options\\_language=es&more\\_options\\_formats=pdf](https://ec.europa.eu/search/?queryText=comercio+electronico&query_source=europa_default&page=2&filter=&swlang=es&filterSource=europa_default&more_options_date=*&more_options_language=es&more_options_formats=pdf) [https://ec.europa.eu/competition/publications/blc/boletin\\_4\\_1\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/competition/publications/blc/boletin_4_1_es.pdf)

Quiroz, D. (2009). *Reflexiones sobre la noción de personas en la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios* Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad Central de Venezuela, Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas Departamento de Publicaciones, 133 pp. 185-198 [En línea] Recuperado el 02 de septiembre de 2021 [http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/RDUCV/133/ucv\\_2009\\_133\\_185-198.pdf](http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/RDUCV/133/ucv_2009_133_185-198.pdf)

Real Academia Española “Comercio” [en línea] Recuperado el 20 de junio de 2020 <https://dle.rae.es/comercio>

- Rodríguez, J. (2014). *Manual para la elaboración, presentación y evaluación de los trabajos de investigación Universidad Tecnológica del Centro*. Carabobo: Universidad Tecnológica del Centro.
- Reverón, C. (2014). *Notas sobre la ley orgánica de precios justos*, Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano N° 3/2014 pp. 155-172 [en línea] Recuperado el 30 de agosto de 2021 [https://www.uma.edu.ve/interna/501/0/redav\\_1](https://www.uma.edu.ve/interna/501/0/redav_1) <http://redav.com.ve/wp-content/uploads/2014/12/Notas-sobre-la-ley-org%C3%A1nica-de-precios-justos.pdf>
- Rincón, M. y Rico, M. (2009). *La protección del consumidor en el acceso a los bienes y servicios electrónicos en el derecho venezolano*, Revista de Contratación Electrónica Núm. 104, Mayo 2009 [en línea] Recuperado el 02 de septiembre de 2021 <https://vlex.es/vid/consumidor-electronicos-venezolano-65216242>
- Rico, M. (2005). Comercio electrónico internet y derecho. Bogotá. Legis Editores
- Rico, M. (2012). El pago electrónico en Internet: estructura operativa y régimen jurídico. Pamplona, España. Editorial Aranzadi, S.A.
- Recomendación de la OCDE (2016) Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo [en línea] Recuperado el 28 de junio de 2020 <https://www.oecd.org/general/searchresults/?q=proteccion%20&cx=012432601748511391518:xzeadub0b0a&cof=FORID:11&ie=UTF-8>
- REGLAMENTO (UE) No 524/2013 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE [en línea] Recuperado el 13 de septiembre de 2021 <https://www.boe.es/doue/2013/165/L00001-00012.pdf>
- Scotti, L. (2019). “*Avances Con Miras A La Protección De Los Consumidores En El Mercosur.*” Revista Anales De La Facultad De Ciencias Jurídicas Y Sociales De La Universidad Nacional De La Plata, (49), 013 [en línea] Recuperado el 14 de junio de 2020 <https://revistas.unlp.edu.ar/RevistaAnalesJursoc/article/view/6488>
- Sosa, C. (2019). El derecho económico de todos a disponer de bienes y servicios de calidad en Venezuela. *Revista Electrónica de Derecho Administrativo Venezolano N° 15/2018* Disponible: [redav.com.ve/wp-content/uploads/2019/12/Cecilia-Sosa-Gomez-El-derecho-economico-de-todos-a-disponer-de-bienes-y-servicios-de-calidad-en-Venezuela.pdf](http://redav.com.ve/wp-content/uploads/2019/12/Cecilia-Sosa-Gomez-El-derecho-economico-de-todos-a-disponer-de-bienes-y-servicios-de-calidad-en-Venezuela.pdf)

- Sira, G. (2015). “*Algunas Notas Sobre La Ley De Infogobierno Y El Gobierno Electrónico En Venezuela*” [en línea] Recuperado el 12 de julio de 2021 <http://redav.com.ve/wp-content/uploads/2016/01/Algunas-notas-sobre-La-Ley-de-Infogobierno.pdf>
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Somalo, I. (2017). “*El Comercio Electrónico: Una Guía Completa Para Gestionar La Venta Online*” [en línea] Recuperado el 24 de junio de 2020 <https://books.google.co.ve/books?id=xnI5DwAAQBAJ&pg=PA7&dq=modalidad+es+de+comercio+electronico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiF592425rqAhWtVN8KHdeIBe8Q6AEwA3oECAAQAg#v=onepage&q=modalidades%20de%20comercio%20electronico&f=false>
- Triguero, A. (2019). “Comercio Electrónico, La Protección Del Consumidor” Repositorio de Trabajos Académicos de la Universidad de JAÉN [en línea] Recuperado el 05 de julio de 2021 <http://tauja.ujaen.es/handle/10953.1/11182>
- Torres, R. (2005). “*Teoría Del Comercio Internacional*” 1 [en línea] Recuperado el 20 de junio de 2020 <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vWAEfcJWwqwC&oi=fnd&pg=PA7&dq=libros+sobre+comercio&ots=f-rOZrifE5&sig=g5OZr8kuqsM2v8GG8TbPueOxLTw#v=onepage&q&f=false>
- Tamayo, M. y Tamayo (2012). “*Serie Aprender a Investigar*”. La investigación (2do. Modulo), Santa Fe de Bogotá-Colombia. Instituto Colombiano Para el Fomento de la Educación Superior, ICFES.
- Universidad Católica del Táchira Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2013). *Instructivo para la Elaboración del Trabajo de Grado, Tesis Doctoral e Investigación de la UCAT*, San Cristóbal Táchira-Venezuela: Universidad Católica del Táchira.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2011). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. Caracas, Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Universidad Santa María (2005). *Normas para la elaboración, presentación y evaluación de los Trabajos especiales de grado*. Caracas, Venezuela: Universidad Santa María.
- Vega, J. (2005). “*Contratos Electrónicos Y Protección De Los Consumidores*” [en línea] Recuperado el 23 de junio de 2020

<https://books.google.co.ve/books?id=QewJNswYrigC&pg=PA79&dq=sujetos+en+el+comercio+electronico&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi6psngtJjqAhWoY98KHQkcAIYQ6AEwAnoECAMQA#v=onepage&q=sujetos%20en%20el%20comercio%20electronico&f=false>

Valderrama, C. (2013). “*Perspectivas Del Derecho Del Consumo*” [en línea] Recuperado el 28 de junio de 2020 <https://books.google.co.ve/books?id=rdRBAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+proteccion+a+los+consumidores&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiN1c-G86TqAhUwn-AKHdcVAL4Q6AEwBHoECAMQA#v=onepage&q=obligaciones%20de%20las%20partes%20intervinientes&f=false>

Yonekura, A. (2010). *La contratación electrónica móvil en el ordenamiento jurídico venezolano* Universidad de Los Andes - Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas - Postgrado en Derecho Mercantil Biblioteca Digital - Mérida – Venezuela [en línea] Recuperado el 27 de agosto de 2021 <http://bdigital.ula.ve/documento/1899> [http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/postgrado/tde\\_arquivos/51/TDE-2012-05-26T01:52:10Z-2166/Publico/yonekuraakemi.pdf](http://bdigital.ula.ve/storage/pdftesis/postgrado/tde_arquivos/51/TDE-2012-05-26T01:52:10Z-2166/Publico/yonekuraakemi.pdf)

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)