

## **LA ACTIVIDAD BANCARIA COMO SERVICIO PÚBLICO**

### **BANKING ACTIVITY AS A PUBLIC SERVICE**

**Villegas Alarcón, Ibriza Mazuda\***

\*Abogado (UVM). Magister en Derecho Mercantil (URBE). Actualmente realizando el Doctorado en Ciencias Políticas (URBE) Investigador. Profesora Profesora Instructora a Dedicación Exclusiva Universidad de los Andes, Núcleo Universitario Rafael Rangel del Estado Trujillo. e-mail: ibriza@ula.ve

Recibido: 06/12/2015

Aceptado: 17/03/2016

#### **Resumen**

El presente artículo está referido a la actividad bancaria como servicio público. En el desarrollo de la temática se abordan: las entidades bancarias, los servicios públicos, los servicios bancarios como servicios públicos, fundamentos constitucionales y legales de los servicios bancarios como servicios públicos. Todo ello dado que la actividad bancaria en Venezuela, se ha intensificado y desarrollado masivamente; en el que no solo se efectúa la actividad de la intermediación, también pagos a distintos funcionarios del sector público como privado con tarjetas, modalidad esta del dinero plástico. La metodología que se utiliza, es documental bibliográfico-descriptivo. La conclusión a que se llega es que los Bancos prestan un servicio público con un fundamento legal y constitucional. Palabras claves: sociedad anónima, empresa aseguradora, culpa profesional, traslado de la responsabilidad civil.

**Palabras claves:** Actividad bancaria, servicio público, usuarios, estado, entidades bancarias.

#### **Abstract**

This article refers to banking as a public service. In the development of the subject are addressed: banking entities, public services, banking services as public services, constitutional and legal foundations of banking services as public services. All this since the banking activity in Venezuela has been intensified and developed massively; In which not only the activity of the intermediation is carried out, also payments to different public sector employees as private with

cards, modality this of the plastic money. The methodology used is documental-descriptive documentary. The conclusion reached is that banks provide a public service with a legal and constitutional basis.

**Keywords:** Banking, public service, users, state repossessed.

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente artículo trata de analizar la actividad bancaria en Venezuela, pero no desde el punto de vista de su actividad natural, como lo sería la intermediación bancaria, es decir, la captación de dinero para colocarlo en sus diversas modalidades como lo son los contratos de cuentas corrientes bancarias, aperturas de cuentas de ahorros, colocación de dinero a plazos, préstamos hipotecarios, líneas de créditos bien bajo la modalidad de tarjetas de débitos, préstamos para financiamiento de construcciones inmobiliarias, viviendas y para vehículos, etc.

Llama la atención, que la actividad bancaria, hace poco tiempo, se consideraba como gestiones administrativa privadas de lujo de los bancos; y se pensaba que tal actividad no sería objeto de prestación para las grandes mayorías. Sin embargo, con el apareamiento del dinero plástico, así como la cancelación de la nómina de funcionarios, de empleados y trabajadores tanto del sector privado como del sector oficial, a través de las modalidades de cuentas corrientes o de ahorros, manejadas con tarjetas de créditos. Así como también el hecho de que muchas pensiones y jubilaciones se están cancelando mediante el otorgamiento de la utilización del dinero plástico a una vasta población de beneficiarios de la seguridad social; estas actividades han dejado de ser privativas de unos pocos para convertirse en masivas.

A lo anterior se debe mencionar, el papel que juega la actividad de los bancos en el desarrollo del país y en su economía; puesto que sin ellos, el crédito sería nulo, la economía no se desarrollaría vigorosamente y el comercio no tendría el auge que tiene en el mundo moderno. Pues gracias a la actividad de los bancos, el crédito está al alcance de los sectores em-

presariales, productivos, de la empresa privada y hasta del propio Estado que muchas veces obliga a los mismos a dirigir políticas de créditos accesibles a los sectores de la mediana y pequeña industria y a la población de los sectores sociales medios y bajos.

Es por ello, que se considera a la actividad bancaria como un servicio público masivo. Dicha actividad se ha venido agilizando, dado que la informática, la tecnología y la digitalización de sus servicios ha sido incorporada a la plataforma de la contabilidad bancaria para prestar un servicio más eficaz y con prontitud en la que cualquier persona puede utilizar tales mecanismos de forma inmediata.

## **2. SOBRE LAS ENTIDADES BANCARIAS**

La actividad bancaria en la Venezuela actual, ya no es la gestión bobalicona que se desarrollaba hace unos treinta años atrás; donde a tales instituciones solo acudían personas adineradas, grandes y medianos empresarios como comerciantes; o aquellas personas que tenía visión de futuro para emprender negocios, empresas, industrias o planes y proyectos en distintas áreas de la economía con el fin de solicitar créditos y financiamientos para tales proyectos o planes.

De esta forma, muchas veces, se observaban desde el exterior o desde afuera, a través de las vidrieras que tienen los ventanales y puertas de las edificaciones de los bancos, que los mismos se encontraban casi vacíos o con pocas personas realizando una que otra gestión, con excepción de los empleados que eran trabajadores de los mismos quienes eran los que se observaban en sus faenas administrativas o de contabilidad propias de sus labores o en atención a los pocos usuarios que ingresaban a los bancos.

Ahora bien, las entidades bancarias y financieras, a lo largo de estos últimos treinta años, han venido adquiriendo un desarrollo pujante y de gran envergadura, lo que se demuestra con la aparición de innumerables instituciones bancarias de todo tipo; pese a la problemática que tuvieron algunos bancos que fueron intervenidos por el Fondo de Protección Bancaria (FOGADE), en la segunda mitad de la década de los 90, por haber sido utilizados sus depósitos de dinero para sus propios beneficios, por banque-

ros inescrupulosos, que se llevaron todo el dinero disponible en el banco.

Esa dinámica de los bancos, han contribuido al desarrollo financiero y crediticio del país; donde además la actividad habitual de los bancos como es la intermediación bancaria y operaciones de mesa de dinero, es decir, la captación de dinero; los contratos bancarios; el préstamo y financiamientos de proyectos de obras de construcción civil para construir o adquirir viviendas y vehículos; incluso con el uso masivo del dinero plástico, que hasta la nómina de los funcionarios, empleados, trabajadores, jubilados y pensionados, tanto del sector oficial como del privado; se cancelan con esta modalidad de dinero plástico; es lo que ha hecho posible que tales actividades se conviertan en intensivas y masivas.

En ese orden de ideas, se han producido movimientos masivos y de gran envergadura de los bancos, donde asisten personas de todos los estratos sociales a efectuar operaciones de cualquier tipo de las mencionadas, que los han convertido en prestadores de servicios indispensables tanto para el ser humano como para el desarrollo de Venezuela. Es por ello, que los Servicios Públicos, entre estos los bancarios, tienen en Venezuela, un fundamento Constitucional y muchos son considerados derechos humanos fundamentales; situación que hace más interesante el presente artículo.

### **3. LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Palacio Federal Legislativo (1955). Código de Comercio. Gaceta Oficial No 475, de fecha 26 de Julio de 1955. Venezuela; en el numeral 14° del artículo 2 del citado código indica cuales son los “actos de comercio” que en Venezuela se consideran bancarios al establecer lo siguiente: “Son actos de comercio, ya de parte de todos los comerciantes, ya de parte de algunos de ellos solamente: 14°- Las operaciones de banco y las de cambio.” Entendiéndose para la presente investigación que las “operaciones de banco” son todos aquellas actividades que realizan los bancos, en especial la “intermediación financiera” y las operaciones de “mesa de dinero” con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, e inversiones de valor.

El artículo 5 Asamblea Nacional (2010). Ley de Instituciones del Sector Bancario. Gaceta Oficial Extraordinario No 6.015 del 28 de Diciembre del 2010. Venezuela, que deroga la anterior Ley General de Bancos y de Ins-

tituciones Financieras; señala que se entiende por Intermediación Financiera lo siguiente:

A la actividad que realizan las instituciones bancarias y que consisten en la captación de fondos bajo cualquier modalidad y su colocación en créditos o en inversiones en títulos valores emitidos o avalados por la Nación o empresas del Estado, mediante la realización de las operaciones permitidas por las leyes de la República.

No obstante, entre éstas actividades de intermediación financiera que realizan los bancos, están: la captación de dinero para colocarlo en sus diversas modalidades para sus propios beneficios a través de los contratos de cuentas corrientes bancarias, aperturas de cuentas de ahorros, colocación de depósitos a plazos, préstamos hipotecarios, líneas de créditos bien bajo la modalidad de tarjetas de débitos, préstamos para financiamiento de construcciones inmobiliarias, viviendas y para vehículos de particulares, etc. Y las señaladas en el anterior artículo como lo es la suscripción de los Títulos Valores emitidos por el Estado Venezolano para ganar dividendos.

Igualmente se han convertido como actividades bancarias, la utilización del dinero plástico a través de tarjetas de débitos y de créditos, las cuales se utilizan para sacar dinero de dispensadores automáticos de dinero en efectivo, cancelar compras de todo tipo de mercancía. Al igual que cancelar la nómina a funcionarios, empleados y trabajadores del Estado y del sector privado; así como también cancelar las pensiones y jubilaciones a personas que están gozando de este beneficio de la Seguridad Social.

Esa actividad que realizan las instituciones bancarias de forma masiva, al servicio de grandes mayorías, que utilizan las mismas, que ha contribuido en el progreso, desarrollo y agilidad en la vida crediticia y comercial del país; se ha convertido en una Prestación de un Servicio Público Masivo, que ha obligado al Estado Venezolano a legislar sobre la actividad bancaria a la ciudadanía y al pueblo, como Servicio Público.

#### **4. DEFINICIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

Cabanellas (2012), al referirse a lo que es el servicio puro y simple, sin más calificativos, indica que es una: "Acción o efecto de servir, trabajo, activi-

dad, provecho, utilidad, beneficio.” (P. 345). Pero interpretando la definición del maestro Cabanellas, esta autora entiende por Servicio como una actividad prestacional que ofrece un organismo, ente, institución o persona natural o jurídica en provecho o beneficio de otra, de manera gratuita u onerosa, aun cuando tal situación sea otorgada por el Estado propiamente, o bajo la figura de la concesión.

Asimismo, Ossorio (2004), da mayor precisión al concepto diciendo que Servicio, es el: “Conjunto de medios, objetos, utensilios que se utilizan en una actividad o cooperan a su mejor realización. Conjunto de elementos personales y materiales que, debidamente organizados, contribuyen a satisfacer una necesidad o conveniencia general y pública.” (P. 703). Por lo tanto, debe entenderse, al criterio de esta autora, que en el servicio están incluidos todos los medios, objetos, cosas y personas que se utilizan para la prestación de una actividad determinada.

Pero entrando ya en materia sobre la definición de Servicio Público y tratándose de una noción del Derecho Administrativo, por ser una actividad básicamente reservada y prestada por el Estado y reservada para él en cuanto a su legislación, sin que ello no signifique que un servicio público respectivo o determinado, no pueda ser prestado por otro ente, institución o persona natural o jurídica de derecho privado. Pues bien, esta investigación acoge la definición que da de Servicio Público el autor Hernández et al (2012), al señalar lo siguiente:

El servicio público en el derecho administrativo está referido a las actividades o prestaciones que debe asumir el Estado, tendientes a satisfacer necesidades generales o colectivas, en cumplimiento de una obligación constitucional o legal y en relación con las cuales, los particulares se encuentran limitados en cuanto a poder desarrollarlas libremente, sea por que el Estado en algunos casos se las ha reservado, o sea por que el Estado las regula y ordena. (P. 19).

Resaltándose de la anterior definición, que son actividades que asume el Estado para satisfacer necesidades colectivas por mandato constitucional y cuando no las asume directamente, dichas actividades están prestadas,

a través de instituciones o personas naturales o jurídicas privadas, pero controladas por el Estado, como lo dispone el artículo 112 Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No 5.453 Extraordinaria del 24 de Marzo del 2000; que establece lo siguiente:

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 otra de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país. (Subrayado de la autora).

Observándose de la lectura de la citada norma, que si bien es cierto, que tal artículo está inmerso dentro de los derechos económicos individuales venezolanos, conocida como libertad económica y papel del Estado, asegurando que todos los ciudadanos puedan dedicarse libremente a la actividad lucrativa de su preferencia, siempre en el marco de la ley y de la constitución; también es verdad, que es al Estado al que primeramente le compete la creación o prestación de servicios que vayan a satisfacer necesidades colectivas o de la población en general, como lo estatuye el artículo 117 Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No 5.453 Extraordinaria del 24 de Marzo del 2000; al disponer lo siguiente:

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

dos y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

## 5. LOS SERVICIOS BANCARIOS COMO SERVICIOS PÚBLICOS

En la definición que párrafos atrás se citó del autor Ossorio (2004), trae elementos como “una necesidad o conveniencia general y pública” que permite considerar, que si bien es cierto que la palabra servicio puede hacer referencia a cualquier actividad que se presta; ya indica que tal definición pertenece al campo de Derecho Administrativo. Ello por cuanto los servicios deben estar bajo la rectoría del Estado. A ese respecto sobre el origen de los servicios públicos, el administrativista Denoix De Saint Marc, quien es citado por Araujo-Juárez (2010), dice lo siguiente: “En todo servicio público se encuentra una necesidad reconocida por la colectividad que la iniciativa privada no logra satisfacer, y que puede estar vinculada, ya sea a la garantía de las libertades o derechos fundamentales o a la existencia de solidaridades reconocidas.” (P.58).

A este respecto, Hauriou quien es el padre de los servicios públicos, citado por el mismo Ossorio (2004), define el Servicio Público, como: “Aquél de carácter técnico, prestado al público de manera regular y continúa, para satisfacer una necesidad pública y por una organización pública” (P.704). Pues bien en la definición que da Hauriou, se extraen los elementos que caracterizan a un servicio público, como:

a) Es una Actividad de carácter Técnico: que consisten en el conjunto de operaciones y tareas, puesto que su prestación puede efectuarse con elementos organizados científicamente. Y en el caso de los bancos, ese elemento es fundamental, puesto que la informática y la tecnología están a su servicio para realizar sus operaciones, de forma tecnificada en interés de la población con el fin de que sus operaciones sean los más rápidas y expeditas posibles.

b) Que sea considerado como Servicio al Público: puesto que no se concibe un servicio público que sea exclusivamente individual; sino que el mismo debe prestarse a grupos o conglomerados de personas o a colec-

tividades y comunidades; es decir, una vinculación al interés general que deba cumplirla el Estado. En el caso de los bancos, no son servicios públicos domiciliarios sino expuestos de manera pública para todo el que quiera servirse de ellos; concurrentes con el Estado y autorizados por él, como lo indica el artículo 3 Asamblea Nacional (2010). Ley de Instituciones del Sector Bancario. Gaceta Oficial No 6.015 del 28 de Diciembre del 2010. Venezuela; al indicar lo siguiente:

El sector bancario privado comprende el conjunto de instituciones privadas, que previa autorización del ente regulador se dedican a realizar actividades de intermediación financiera y que se denominarán en la presente Ley instituciones bancarias.

También forman parte de este sector las casas de cambio y los operadores cambiarios fronterizos, así como las personas naturales y jurídicas que prestan sus servicios financieros auxiliares, los cuales se denominan como instituciones no bancarias definidas en los artículos 13, 14 y 15 de la presente Ley.

El sector bancario público comprende el conjunto de entidades bancarias en cuyo capital social la República Bolivariana de Venezuela posee la mayoría accionaria, que estarán reguladas por la presente Ley en aquellos aspectos no contemplados en su marco legal.

Las actividades y operaciones a que se refiere esta Ley se realizarán de conformidad con sus disposiciones, la Constitución de la República, el Reglamento de la presente Ley, la Ley que regula la materia mercantil, la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional, la Ley del Banco Central de Venezuela, las demás leyes aplicables, los reglamentos que dicte el Ejecutivo Nacional, la normativa prudencial que dicte la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; así como a las resoluciones emanadas del Banco Central de Venezuela.

Las instituciones financieras del poder comunal y popular se encuentran exentas de la aplicación de este artículo y serán reguladas en sus operaciones por el marco normativo que les corresponda.

Concatenado tal norma con el artículo 7 de la misma citada ley, que regula la actividad de captación de dinero en aquellas personas, entes e instituciones que no están constituidas en bancos o en instituciones financieras, creadas y constituidas conformes lo ordena la ley; pero que aún así deben estar autorizadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; y que textualmente, señala lo siguiente:

Toda persona natural o jurídica que realice actividades de intermediación o de servicios financieros auxiliares, requiere de autorización previa de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de acuerdo con las normas establecidas en la presente Ley. En consecuencia, aquella que carezca de esta autorización, no podrá:

1. Dedicarse al giro propio de las instituciones bancarias, y en especial, a captar o recibir en forma habitual dinero de terceros, en depósito, especies o cualquier otra forma, y colocar habitualmente tales recursos en forma de créditos o inversión en títulos valores, bajo cualquier modalidad contractual.
2. Usar en su razón social, en formularios y en general en cualquier medio, términos que induzcan a pensar que su actividad comprende operaciones que sólo pueden realizarse con autorización de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y bajo su fiscalización.
3. Efectuar anuncios o publicaciones en los que se afirme o sugiera que practica operaciones y servicios que le están prohibidos conforme a los numerales anteriores, incluso en medios electrónicos.

c) De manera regular y continúa: ya que los servicios públicos no pueden tener interrupción y a todos debe servir por igual, sean ricos o pobres. De esta forma, se trata de una actividad prestacional de parte del Estado y por lo tanto, su deficiencia, incumplimiento o demora puede ser objeto de protección judicial; pudiendo ser cualquier banco, compelido a prestar sus servicios como lo ordena la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.

d) Para satisfacer una necesidad: por cuanto a través los servicios públicos, se prestan beneficios que tienden a satisfacer necesidades que debe llegar de manera colectiva, como lo es del caso de la energía eléctrica, el

servicio de agua potable, los servicios de salud, de transporte público. Y las mismas no pueden ser desarrolladas libremente por los particulares, a menos que estén autorizados, como en el caso de los bancos.

e) Debe ser prestado por una Organización: pero no necesariamente debe ser un Órgano Público; puesto que los servicios públicos son netamente de la competencia del Estado Venezolano; pero el mismo puede dar concesiones para personas u organizaciones de carácter privado para que lo exploten; pero no por ello dejan de pertenecer al Estado; ya que el Estado delega y transfiere la prestación del servicio. Aun cuando, a través del poder del Estado, posee la facultad de revocar dichas concesiones cuando existen irregularidad o asumir el servicio por ser prestado de forma deficiente.

En torno a ello, queda suficientemente demostrada que, las Actividades Bancarias constituyen Servicios Públicos, pero no domiciliarios como lo serían el servicio de agua potable, la energía eléctrica, el aseo domiciliario, etc; sino concurrentes con el Estado, ya que el Estado también es propietario de entidades bancarias y financieras, como lo es también el sector privado que ofrecen tales servicios de manera abierta y pública a todo aquel que quiera servirse de ellos.

## **6. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONALES Y LEGALES DE LOS SERVICIOS BANCARIOS COMO SERVICIO PÚBLICO**

En el anterior punto quedó suficientemente demostrado que las actividades de las entidades bancarias y financieras, cuando están destinadas a las mayorías de los usuarios, colectividades y pueblo en general, constituyen un servicio público; aun cuando esa actividad sea prestada por entes o personas privadas o directamente por el Estado con sus propios bancos por intermedio de empresas estatales con forma de sociedades anónimas.

La materia de los Servicios Públicos en Venezuela es de la reserva legal del Poder Público Nacional, por intermedio del Poder Legislativo Nacional. Así el numeral 29 del artículo 156. Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No 5.453 Extraordinaria de fecha 23 de Marzo del 2000. Venezuela;

señala lo siguiente: “Artículo 156. es de la competencia del Poder Público Nacional: 29. El régimen general de los servicios públicos domiciliarios....”. Por su parte Araujo-Juárez (2010), dice lo siguiente con respecto a la reserva legal del régimen de los servicios públicos:

En Venezuela existe una posición precisa, en cuanto al principio de la competencia. Según el referido principio, solo le es dado al Poder Público Nacional, y solo por órgano de la Asamblea Nacional, la creación de los servicios públicos. La posibilidad de creación de servicios por parte del Ejecutivo Nacional es sólo por razones excepcionales. Así tenemos que la Constitución permite en su artículo 196, numeral 6, que la Comisión Delegada autorice al Ejecutivo Nacional por el voto favorable de las dos terceras partes de sus integrantes para que por vía de decretos-leyes, pueda crear, modificar o suspender servicios públicos, en caso de urgencia comprobada. (P.106).

La razón fundamental de que la creación, supresión o restricción de los servicios públicos sea materia de reserva legal del Poder Público Nacional por intermedio del Poder Público Legislativo, es que la creación, supresión restricción de servicios públicos puede afectar derechos de todo tipo, tanto individuales como colectivos, especialmente los derechos económicos; razón por lo que debe ser mediante la sanción de una ley o decreto-ley su creación, modificación o supresión donde previamente se estudie y analice las consecuencias económicas y sociales que pueda causar.

La autora de este trabajo, considera que parte de lo expuesto en los párrafos anteriores, en particular el hecho de convertirse en actividades masivas las gestiones de los bancos, como se puede constatar de sus debates; fueron las razones por lo que el 28 de Diciembre del 2010, la Asamblea Nacional sancionó la Ley de Instituciones del Sector Bancario que deroga la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, que dispuso a las actividades bancarias como servicios públicos.

Ya en la anterior ley bancaria, Asamblea Nacional (2010). Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras. Gaceta Oficial No 39.379 del 4 de Marzo del 2010. Venezuela; en sus artículos 43 y 44 respectivamen-

te, denominados “Atención a los Clientes y Depositantes” y “Remisión de Información sobre Denuncias Presentadas”, tienen una redacción que podría interpretarse como el reconocimiento de darle a la actividad bancaria, una connotación de servicio público, al disponer lo siguiente:

Artículo 43.- Los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras deben mantener sistemas de seguridad adecuados a fin de evitar la comisión de delitos que afecten los depósitos del público; así como brindar atención y oportuna respuesta, tanto a los clientes que denunciaren cargos no reconocidos u omisiones presentadas a sus cuentas.

Los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras, deberán proporcionar procedimientos adecuados y efectivos a sus clientes y público en general, para que estos puedan ejercer las reclamaciones que consideren pertinentes para la defensa de sus derechos. La reclamación interpuesta deberá resolverse en un lapso perentorio.

En todo caso, en un plazo no mayor de treinta días continuos, deberá suministrar un informe a la persona que interponga el reclamo, donde se indique las causas que motivaron los cargos no reconocidos u omisiones presentadas, y la decisión adoptada.

Si la reclamación versare sobre el reintegro de sumas de dinero, Los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras, deberá proceder a su pago inmediato una vez reconocida la procedencia del reclamo.

Artículo 44.- Los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras sin perjuicio de lo previsto en esta Ley, Los bancos, entidades de ahorro y préstamo, y demás instituciones financieras, deberán remitir a la Defensoría del Pueblo, a la Fiscalía General de la República y al Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor, toda la información y documentación que les requieran, referente a la denuncias presentadas por los depositantes o clientes de dichas instituciones financieras, o público en general.

Ahora bien, esas actividades de los bancos, para poder estar circunscritas dentro de la esfera del área del Derecho Administrativo, pese a que las mismas puedan ser dispensadas o prestadas por personas privadas, como ya se mencionó, deben tener un soporte legal, dado que los servicios públicos, son prestados y su reserva legal pertenecen al Estado. Así pues, con la sanción y promulgación por la Asamblea Nacional (2010). Ley de Instituciones del Sector Bancario. Gaceta Oficial No 6.015, de fecha 28 de Diciembre del 2010. Venezuela; se le dio a las Actividades Bancarias rango legal de servicio público, al disponer en su artículo 8 expresamente lo siguiente:

Las actividades reguladas en la presente Ley constituyen un servicio público y deben desarrollarse en estricto cumplimiento del marco normativo señalado en el artículo 3 de la presente Ley y con apego al compromiso de solidaridad social. Las personas jurídicas de derecho privado y los bienes de cualquier naturaleza, que permitan o sean utilizados para el desarrollo de tales actividades, serán considerados de utilidad pública, por tanto, deben cumplir con los principios de accesibilidad, igualdad, continuidad, universalidad, progresividad, no discriminación y calidad.

Pues no queda duda con lo anteriormente expresado en el artículo 8 de la expresada ley especial, que las actividades de los bancos en Venezuela, son servicios públicos al dársele un fundamento legal con la Ley de Instituciones del Sector Bancario. Pero además, el citado artículo 8 de la ley, trae una serie de principios como son los de accesibilidad, igualdad, continuidad, universalidad, progresividad, no discriminación y calidad; que hacen posible que dichas gestiones sean masivas, de servicios técnicos y dirigidos a servir a la colectividad.

Por otra parte, los Servicios Públicos en Venezuela tienen su Fundamento Constitucional en el artículo 117 Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No 5.453 Extraordinaria de fecha 23 de Marzo del 2000. Venezuela; ubicado dentro de los derechos económicos de la constitución; que indica lo siguiente:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de

calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de los 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.

Para tal efecto y poder lograr la Defensa que prevé el artículo anterior en torno a los Servicios Públicos, la Constitución conforme lo establece el artículo 280 en concordancia con el numeral 2 del artículo 281. Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No 5.453 Extraordinaria de fecha 23 de Marzo del 2000. Venezuela, le dio parte de esa defensa a la Defensoría del Pueblo, al establecer expresamente lo siguiente:

La Defensoría del Pueblo tiene a su cargo la promoción, defensa y vigilancia de los derechos humanos, además de los intereses legítimos, colectivos y difusos de los ciudadanos.

La Defensoría del Pueblo actuará bajo la dirección y responsabilidad del Defensor o Defensora del Pueblo, quien será designado o designada por un único período de siete años.

Para ser Defensor o Defensora del Pueblo se requiere ser venezolano o venezolana, mayor de treinta años, con manifiesta y demostrada competencia en materia de derechos humanos y cumplir con las exigencias de honorabilidad, ética y moral que establezca la ley. Las faltas absolutas y temporales del Defensor o Defensora del Pueblo serán cubiertas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley.

Mientras que el Poder Constituyente Venezolano, previó de manera racional, legal y constitucional la defensa de los servicios públicos, al disponer en el numeral 2 del artículo 281 Asamblea Nacional Constituyente. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No 5.453 Extraordinaria de fecha 23 de Marzo del 2000. Venezuela, al indicar lo que a continuación se dispone en relación a la defensa de los servicios

públicos:

Son atribuciones del Defensor o Defensora del Pueblo:

Omissis.

2. Velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos, amparar y proteger los derechos e intereses legítimos, colectivos y difusos de las personas, contra las arbitrariedades, desviaciones de poder y errores cometidos en la prestación de los mismos, interponiendo cuando fuere procedente las acciones necesarias para exigir al Estado el resarcimiento a los administrados de los daños y perjuicios que les sean ocasionado con motivo del funcionamiento de los servicios públicos.....

Pero con la sanción y promulgación de la normativa que regula la actividad de la jurisdicción contencioso administrativa del Estado Venezolano, Asamblea Nacional (2010). Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa. Gaceta Oficial No 39.451 del 22 de Junio del 2010. Venezuela; le dio Competencia a dicha jurisdicción para conocer sobre las reclamaciones por la mala prestación, deficiencia u omisión de servicios públicos en su numeral 5º del artículo 9 que dispone:

Art. 9.- Los órganos de la Jurisdicción Contencioso Administrativa serán competentes para conocer de:

Omissis.

5.- Los reclamos por la prestación de los servicios públicos y el restablecimiento de las situaciones jurídicas subjetivas lesionadas por los prestadores del servicio público. Omissis.

Establece la citada ley que tales reclamaciones deben interponerse por ante los Juzgados de Municipios de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, como lo ordena su artículo 26; y su Disposición Sexta Transitoria que dispone que mientras no se crearen los Juzgados de Municipios de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, conocerán tales reclamaciones los Juzgados de Municipios de la Jurisdicción Ordinaria; al señalar textualmente lo siguiente:

Artículo 26. Los Juzgados de Municipio de la jurisdicción Contenciosa Administrativa son competentes para conocer de:

- 1.- Las demandas que interpongan los usuarios o usuarias o las organizaciones públicas o privadas que los representen, por la prestación de servicios públicos.
- 2.- Cualquier otra demanda o recurso que le atribuyan las leyes.

Por su parte la disposición Sexta Transitoria de la mencionada ley, indica lo siguiente: “**Omissis. Sexta.** Hasta tanto entren en funcionamiento los Juzgados de Municipio de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, conocerán de las competencias atribuidas por esta Ley a dichos tribunales, los Juzgados de Municipio. **Omissis.**” A ese respecto sobre la defensa de los usuarios y usuarias sobre los servicios públicos, que trae la mencionada ley, indica Núñez (2010), lo siguiente:

Asimismo, el artículo 26 de la Ley regula la instancia de participación popular en relación con la jurisdicción contencioso administrativa, al permitirle a los usuarios de los servicios públicos ejercer las demandas que consideren oportunas por la eficiente prestación de los mismos, garantizando así el cumplimiento, por parte de la administración y demás involucrados en esa actividad, del derecho fundamental al bienestar de la población, tutelando judicialmente que dicha prestación de servicios públicos sea eficiente y de calidad. (P.35).

Ahora bien, esas reclamaciones, aunque no está vedado que sean incoadas por personas individuales y privadas a su favor; básicamente deben interponerlas las organizaciones colectivas como las asociaciones civiles, gremios, fundaciones, sindicatos, organizaciones deportivas; pero en especial “Los Consejos Comunales” cuando en los Servicios Públicos haya “omisión, demora, o deficiente prestación”, como lo prevé el numeral 1 del artículo 65 de la citada ley al disponer lo siguiente: “Artículo 65. Se tramitarán por el procedimiento regulado en esta sección, cuando no tenga contenido patrimonial o indemnizatorio, las demandas relacionadas con:

- 1.- Reclamos por la omisión, demora o deficiente prestación de los servi-

cios públicos. Omissis.”

En cuanto, al procedimiento se seguirá el Juicio Breve contenido en los artículos 65 y ss de la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso administrativa; pudiendo el juez dictar las medidas innominadas conducentes al restablecimiento de la situación jurídica infringida para el restablecimiento del Servicio Público objeto de la reclamación.

## **PALABRAS FINALES**

En el desarrollo del presente artículo, se expuso que las actividades bancarias, por haberse convertido en Venezuela en gestiones masivas, donde ya no solo el empresariado, los comerciantes y de más hombres de negocios, acuden solo ellos a los bancos y demás instituciones financieras, como acontecía apenas hace dos o tres décadas; en las que en estas instituciones además se veían sin una concurrencia grande de afluencia de personas, apenas sólo con sus propios empleados y unas que otras personas efectuando gestiones relacionadas a créditos o depósitos. Por el contrario, ahora, no hay un banco en Venezuela que pueda encontrarse con pocas personas, todos están “full” dado a la importancia que han cobrado los mismos en la economía y en el desarrollo del País.

A lo anterior expuesto se une también, que las mayorías de transacciones comerciales, pagos y de créditos entre empresas y comerciantes, se efectúan utilizando como intermediarios a los bancos; o bien a través de créditos otorgados por éstos; o bien, en negocios donde sus pagos y cancelaciones se realiza con títulos valores que aceptan estas instituciones bancarias y demás entes financieras como lo son con el cheque y los pagarés.

Pero además, estas instituciones bancarias han sido redimensionadas al incorporar a su plataforma administrativa la informática, la computación y la tecnología digital para hacer más efectiva, rápida, ágil las transacciones y operaciones de banco. Pero tales actividades de los bancos, ya no son las bucólicas de hace tres décadas atrás; sino que las mismas se han convertido en actividades de masas, donde concurren grandes volúmenes de personas a realizar gestiones propias de tales instituciones, pero que tienen que ver con políticas monetarias, fiscales y de créditos, bien sean

de índole personal, comercial o crediticia que directa o indirectamente redundará en la vida económica de Venezuela; razones suficientes por las que el Poder Legislativo Venezolano ha legislado para convertir las actividades bancarias relativas a los servicios que prestan al público usuario, consideradas como Servicios Públicos.

En virtud a esa protección que brinda el Estado Venezolano a las grandes mayorías, se concluye tajantemente, que las Actividades Bancarias constituyen Servicios Públicos masivos y de primer orden; cuyas actividades tienen un fundamento legal y constitucional, como todo un ordenamiento que permite a cualquier ciudadano u organizaciones colectivas, en especial a los consejos comunales y demás organizaciones sociales acudir a la jurisdicción venezolana a fin de reclamar y solicitar protección en las mejoras de tales servicios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Araujo-Juarez, J. (2010). *Derecho Administrativo General – Servicio Público*. Venezuela. Ediciones Paredes. Talleres de Gráficas la Bolonia.

Asamblea Nacional Constituyente (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial No 5.453 Extraordinaria del 24 de Marzo del 2003. Venezuela.

Asamblea Nacional (2010). *Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa*. Gaceta Oficial No 39.451 del 22 de Junio del 2010. Venezuela.

Asamblea Nacional (2010). *Ley de Instituciones del Sector Bancario*. Gaceta Oficial No 6.015, del 28 de Diciembre del 2010. Venezuela

Asamblea Nacional (2010). *Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras*. Gaceta Oficial No 39.379, del 4 de Marzo del 2010. Venezuela

Cabanelas, G. (2009). *Diccionario Jurídico Elemental*. Argentina. Editorial Heliasta, S.R.L.

Hernández, V., Brewer, A., Araujo-Juarez, J., Blanco, A., Canónico, A., Jimenez, H. *et al.* (2012). *Los Servicios Públicos Domiciliarios*. Venezuela. Editorial Jurídica Venezolana.

Núñez, J (2010). *Breves Comentarios sobre la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa*. Venezuela. Talleres Gráfica “Esmena, C.A.”

Ossorio, M (2004). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Argentina. Editorial Heliasta, S.R.L.

Palacio Federal Legislativo (1955). *Código de Comercio*. Gaceta Oficial No 475 del 26 de Julio de 1955. Venezuela.