

PROYECTO DE LEY DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Exposición de Motivos

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece en su 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”*.

Con base a este principio, se tienen como eje central la construcción del Socialismo Bolivariano como alternativa al modelo capitalista, siendo este uno de los cinco grandes objetivos históricos del Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2013-2019, que expone en su apartado 1.5.2.7. *“Ampliar la capacidad científico-técnica y humanística para garantizar la seguridad y soberanía en la producción de los insumos materiales, así como la producción teórico-metodológica y artística, necesarias para el buen vivir, mediante el incremento en un 70% del financiamiento a la investigación e innovación, orientadas a proyectos que apuntalen la felicidad del pueblo”*; así mismo, en el apartado 3.2.3.4., se hace alusión a que el Estado: *“Fomentará el uso de tecnología y el comercio electrónico seguro en el intercambio de servicios, materias primas, bienes semielaborados y productos finales, como aporte a la reducción de los eslabones de las cadenas de comercialización de bienes y servicios básicos para la población, contribuyendo al acercamiento entre productores y compradores, así como nuevas formas organizativas que enfrenten el mercado especulativo”*.

El Estado va demarcando la renovación de la Justicia cuando eleva la conciencia del pueblo que sustenta su participación activa en el proceso de formación de leyes, al impulsar el Estado de Derecho y Justicia Social como medio de participación y corresponsabilidad de los ciudadanos, las ciudadanas y de sus organizaciones sociales, mediante el ejercicio compartido entre el Poder Legislativo y el Poder Popular, como Pueblo Legislador.

No hay lugar a dudas que el Internet se ha convertido en una plataforma tecnológica sencilla y rápida para establecer ventas directas de bienes y servicios

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

a personas naturales y jurídicas como medio alternativo para comercializar, generar e incrementar ventas de diversos productos y naturaleza.

Las ventajas que ofrece el uso de plataformas tecnológicas para establecer tiendas virtuales o en línea para la compra y venta de productos reducen los costos de transacción e incrementan tanto la variedad de artículos para escoger como la facilidad de comprar del que usa este medio alternativo de comercio.

El comercio electrónico se define como el proceso de compra, venta o intercambio de bienes, servicios e información a través de medios de comunicación electrónicos, ópticos o de cualquier otra forma, con plataformas tecnológicas adecuadas para tal fin. El término de comercio electrónico originalmente se aplicaba a la realización de transacciones mediante medios electrónicos tales como el intercambio electrónico de datos; sin embargo, con los avances tecnológicos, la llegada de Internet y los portales Web, a mediados de los años 90, comenzaron a referirse a ventas de bienes y servicios a través de Internet, usando como forma de pago medios electrónicos y pasarelas de pagos, con el uso de tarjetas de crédito u otro tipo que en la actualidad represente dinero electrónico y las que se creen en el futuro.

La facilidad de comercializar bajo esta modalidad ha permitido que emigren hacia el comercio electrónico mercados de bienes y servicios que de manera tradicional se encuentran regulados, generando como consecuencia la perpetración de una serie de delitos como: fraude electrónico, ofertas engañosas, evasión de impuestos, estafas al consumidor, uso indebido de los datos de identidad, vulnerabilidad en las transacciones que se realizan, usurpación de las operaciones electrónicas en curso; todo esto genera un mayor repudio hacia este tipo de actividad económica.

El crecimiento del comercio en línea presenta una fuente potencial de ingresos, pero también un mecanismo de desequilibrio económico si el mismo no es normado por el Estado, ya que pudiera ser un medio de alteración al orden económico, dado que se pueden establecer precios especulativos de bienes y servicios, vulnerando de esa manera los mecanismos legales que regulan el comercio tradicional.

Debido al crecimiento en las transacciones virtuales y a la poca garantía y seguridad para los usuarios y usuarias, se hace necesario crear normas que puedan atacar esas debilidades que en la actualidad afectan a la sociedad, permitiendo que se desarrollen negociaciones en un ambiente de plena seguridad jurídica, tecnológica y de confianza para los usuarios.

Es necesaria la intervención del Estado para proteger el salario de los

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

trabajadores y trabajadoras, y garantizar la oferta de bienes y servicios a Precios Justos, creando mecanismos para llevar el adecuado registro y control en la realización efectiva de las operaciones comerciales electrónicas, previniendo toda clase de hecho contrario a la ley o a las buenas costumbres.

Desde el punto de vista tributario, visto el crecimiento del comercio electrónico y la evasión fiscal en que incurren muchos de ellos; es necesaria la creación de los registros y controles respectivos que permitirían generar recursos fiscales adicionales al Estado venezolano.

Con este Proyecto de Ley se crea un instrumento normativo para regular a los proveedores de plataformas tecnológicas de información, 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 la presente Ley.

El proyecto de Ley que se presenta contiene 60 artículos, divididos en 9 Capítulos, los cuales se encuentran organizados de la siguiente forma:

Capítulo I Disposiciones Generales, el cual contiene el objeto de la ley, ámbito de aplicación, finalidad de la Ley y definiciones.

Capítulo II Bases del Comercio Electrónico, el cual contiene principio de legalidad, confiabilidad de pago, confidencialidad en el comercio electrónico, factura electrónica, características de la factura, tiempo de preservación de la data de la transacción, garantías y reembolso y características de la información.

Capítulo III Instancias de Control el cual contiene entes ejecutores y funciones de inspección y fiscalización.

Capítulo IV. Compra y Venta de Bienes y Servicios el cual se refiere a la validez de los contratos electrónicos, formación del contrato, claridad de los contratos, obligaciones previas al procedimiento de contratación, obligaciones de información posteriores a la celebración del contrato, plazos de entrega y desistimiento y devolución.

Capítulo V. Del Proveedor de Plataformas Tecnológicas de Información, el cual contiene información confiable, privacidad y confidencialidad, normas de obligatorio cumplimiento, alojamiento, condiciones de la oferta de bienes o servicios, obligación de persona no comerciante, deberes del proveedor, reposición del bien y del daño sufrido, obligaciones de los proveedores de servicio de Internet, competencias y de los prestadores de servicios.

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

Capítulo VI. Seguridad y Protección de los Datos el cual contiene mecanismos tecnológicos de seguridad, resguardo de transacciones, seguridad y medios de pago, protección de datos, obtención de los datos, ejercicio de derechos, y seguridad y protección de datos.

Capítulo VII. De la Promoción, Difusión, Información y Publicidad del Comercio Electrónico el cual contiene mensajes no solicitados, información sobre la proveedor o proveedora, selección de información, prevención en la publicidad, promoción y difusión del comercio electrónico, características de la información, publicidad falsa o engañosa, limitación de publicidad, de los anunciante, obligación de difundir la rectificación, de las promociones y su publicidad, de las opciones, información al consumidor y publicidad.

Capítulo VIII De los Transportistas de los Bienes el cual se refiere al comercio electrónico en materia de transporte de mercancías, obligación de asistir a citaciones y registro de clientes.

Capítulo IX De las Prohibiciones y Sanciones el cual contiene sanciones, sanción por incumplimiento de la entrega y bloqueo de sitios Web o plataformas tecnológicas.

Disposiciones Derogatorias, Transitorias y Finales.

PROYECTO DE LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Objeto de la ley

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.

Ámbito de aplicación

Artículo 2. Están sujetos a la aplicación de la presente ley:

1. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público.
2. Los órganos y entes que ejercen el Poder Estatal.
3. Los órganos y entes que ejercen el Poder Público en los distritos metropolitanos y municipales.
4. Las organizaciones y expresiones organizativas del Poder Popular.
5. Las personas naturales o jurídicas establecidas legalmente en Venezuela, que ofrezcan bienes y servicios, en los términos establecidos en esta ley.
6. Las personas naturales o jurídicas con propiedad y reserva de dominio de Internet, establecidas legalmente en Venezuela.
7. Las personas naturales o jurídicas establecidas legalmente dentro y fuera del territorio nacional que prestan servicios de almacenamiento o alojamiento de páginas web para el país.
8. Todo tipo de información en forma de documento digital o mensaje de datos

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

cuyo propósito es una relación comercial o se derive de ella.

9. Todo tipo de medios de almacenamiento o comunicación electrónica o digital de información, producto de relaciones comerciales.
10. Los demás que establezca la Ley.

Finalidad de la Ley

Artículo 3. La presente Ley tiene como finalidad:

1. 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.
1. Salvaguardar a los ciudadanos y ciudadanas de cualquier perjuicio que afecte el acceso a los bienes y servicios de forma digital.
2. Proteger el precio justo de los productos, bienes y servicios que se comercialicen por vía electrónica.
3. Evitar la especulación y el fraude que se pueda llevar a cabo al desarrollar el comercio a través de medios electrónicos.
4. Promover y proteger los derechos de los usuarios y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones comerciales electrónicas entre prestadores de bienes y servicios, intermediarios y consumidores.
5. Proteger toda información en formato electrónico, en soporte digital, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.
6. Establecer condiciones necesarias y oportunas para que las relaciones de comercio se den por medios electrónicos y estén sujetas a las obligaciones fiscales.
7. Promover e incentivar el desarrollo del comercio electrónico seguro para todos los participantes de la actividad a través de medios electrónicos

Definiciones

Artículo 4. A los efectos de la presente Ley, se entenderá por:

Acreditación. Es el título que otorga la Superintendencia de Servicios de

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

Certificación Electrónica a los Proveedores de Servicios de Certificación para proporcionar certificados electrónicos, una vez cumplidos los requisitos y condiciones establecidos en el Decreto con fuerza de Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

Anunciante. Provedora o proveedor de bienes o de servicios encargado la difusión del mensaje publicitario en medios electrónicos.

Comercio electrónico o comercio en línea. A los fines de esta Ley, se entenderá como comercio electrónico, cualquier forma de negocio, transacción comercial o intercambio de información estructurada a partir de la utilización de uno o más documentos digitales o mensajes de datos o de cualquier otro medio similar sea o no contractual, con fines comerciales, bancarios, seguros o cualquier otra relacionada, que sea ejecutada a través de medios tales como Internet, redes informáticas, Intercambio electrónico de datos, la World Wide Web o del uso de otras tecnologías de información y comunicación de cualquier naturaleza.

Certificado Electrónico. Mensaje de Datos proporcionado por un Proveedor de Servicios de Certificación que le atribuye certeza y validez a la Firma Electrónica.

Consumidor: es una persona u organización que demanda bienes o servicios proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios.

Contrato. sea este de cualquier naturaleza, es el acuerdo de voluntades destinadas a crear, regular, modificar, o extinguir una relación jurídica patrimonial, entendida esta última como el vínculo legal de contenido económico que va surgir entre los contratantes.

Contrato en línea: 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.

Documento. Registro incorporado en un sistema en forma de escrito, video, audio o cualquier otro medio, que contiene data o información acerca de un hecho o acto capaces de causar efectos jurídicos.

Factura Electrónica: Documento que sirve para describir el precio de venta del bien o servicio contratado, la cual desglosa los impuestos correspondientes a pagar. Sustituye, según las disposiciones legales correspondientes, a las facturas tradicionales en papel y garantiza, entre otras cosas, la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

Firma Digital. Se entenderá como un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje, permite determinar que este valor se ha

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación;

Firma Electrónica. Información creada o utilizada por el Signatario, asociada al Mensaje de Datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado.

Informática forense. También llamado cómputo forense, computación forense, análisis forense digital o examen forense digital es la aplicación de técnicas científicas y analíticas especializadas a infraestructura tecnológica que permiten identificar, preservar, analizar y presentar datos que sean válidos dentro de un proceso legal.

Intercambio electrónico de datos. Transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos. Se usa para transferir documentos electrónicos o datos de negocios de un sistema computacional a otro.

Interoperabilidad. Capacidad que tienen las organizaciones dispares y diversas para intercambiar, transferir y utilizar; de manera uniforme y eficiente datos, información y documentos por medios electrónicos, entre sus sistemas de información.

Mensaje de Datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos, Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

Nube: La computación en la nube son servidores desde Internet encargados de atender las peticiones en cualquier momento. Se puede tener acceso a su información o servicio, mediante una conexión a internet desde cualquier dispositivo móvil o fijo ubicado en cualquier lugar. Sirven a sus usuarios desde varios proveedores de alojamiento repartidos frecuentemente por todo el mundo.

Proveedor de servicios de internet. Operadoras de Internet, portales web, redes sociales de comercio electrónico prestadores de servicios, plataformas de sitios web, empresas operadoras de internet, operadores de servicios de internet y cualesquier otro medio electrónico que exista o se creare donde se ofrezca, publicite o comercialice bienes o servicios vía electrónica.

Pago Electrónico. Sistema de pago que facilita la aceptación de pagos electrónicos para las transacciones en línea a través de internet.

Persona. Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, organizada o no, que adquiera, utilice o disfrute bienes y servicios de cualquier naturaleza como destinatario final.

Proveedor o proveedora, prestadora o prestador de bienes o servicios. Toda persona natural o jurídica, de carácter público o privado, que desarrolle actividades en la cadena de distribución, producción y consumo, sea esta importadora o importador, productoras o productores, fabricantes, distribuidoras o distribuidores, comercializadoras o comercializadores, mayoristas o detallistas de bienes o de servicios.

Seguridad. Condición que resulta del establecimiento y mantenimiento de medidas de protección que garanticen un estado de inviolabilidad de influencias o de actos hostiles específicos que puedan propiciar el acceso a la data de personas no autorizadas o que afecten la operatividad de las funciones de un sistema de computación.

Signatario. Es la persona titular de una Firma Electrónica o Certificado Electrónico Sistema de Información. Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de alguna otra forma mensajes de datos.

Sistema de Información. Aquel utilizado para generar, procesar o archivar de cualquier forma Mensajes de Datos.

Tecnologías de Información y Comunicación. son las destinadas a la aplicación, análisis, estudio y procesamiento en forma automática de información. Esto incluye procesos de obtención, creación, sistematización, almacenamiento, modificación, manejo, movimiento, transmisión, recepción, distribución, intercambio, visualización, control y administración, en formato electrónico, magnético, óptico, o cualquier otro medio similar o equivalente que se desarrollen en el futuro, que involucren el uso de dispositivos físicos y lógicos.

Transacción electrónica. es cualquier actividad que involucra la transferencia de información digital para propósitos específicos, es más que un contrato celebrado mediante medios electrónicos, a través de la red.

Usuario o usaria. Toda persona que utilice un sistema de información.

CAPÍTULO II BASES DEL COMERCIO ELECTRÓNICO

Principio de legalidad.

Artículo 5. Las actividades de contratación de bienes o servicios con consumidoras o consumidores realizadas a través de medios electrónicos de comunicación a distancia deben cumplir la normativa legal vigente y, de manera especial, los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución de la

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

Republica, la presente Ley y las normas que rijan la materia.

Confiabilidad de pago

Artículo 6. Se debe proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca del nivel de seguridad de los mismos a la usuaria o usuario, 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 la proveedora o proveedor y el emisor de tarjetas de débito, crédito o cualquier otro medio válido de pago.

Confidencialidad en el comercio electrónico

Artículo 7. Se prohíbe cualquier forma de interceptación o vigilancia de las comunicaciones relacionadas con el comercio electrónico, que no sea su remitente o su destinatario, salvo que esté legal y/o judicialmente autorizado.

Factura electrónica

Artículo 8. La proveedora o proveedor; prestadora o prestador de bienes o servicios está obligado a entregar factura electrónica que cumpla con las solemnidades y formalidades establecidas en la Ley así como garantía de la integridad, de tal forma que se mantenga inalterable desde que se genere; para ello el proveedor de bienes y servicios debe estar debidamente inscrito en el SENIAT; de igual forma se debe implementar el uso de certificados electrónicos de la cadena de confianza nacional provisto por un proveedor de servicios de Certificación Electrónica acreditado por Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica para la firma electrónica de los contratos suscritos y de las facturas electrónicas.

Características de la factura

Artículo 9. Además de las exigencias establecidas en la normas para la emisión de factura electrónica emanada del SENIAT, debe indicar condiciones de la oferta, tiempo de entrega y garantía, numero de contacto telefónico, para que pueda ser verificado en los registros de comerciantes.

Toda factura emitida por proveedora o proveedor de bienes o servicios debe acogerse a las leyes especiales que rigen la materia, otorgando la validez legal a la contratación vía electrónica, con su correspondiente firma y certificado electrónico.

Tiempo de preservación de la data de la transacción

Artículo 10. El proveedor de servicios de internet y el Proveedor o proveedora, prestadora o prestador de bienes o servicios están obligados a mantener un registro electrónico de todas sus transacciones con su respaldo de seguridad respectivo, por un lapso de diez años una vez realizada la compra del bien o la contratación del servicio.

Garantías y reembolso

Artículo 11. El proveedor o proveedora, prestadora o prestador de bienes o servicios deberá especificar las garantías que cubrirán la relación que surja entre este y el comprador del bien o contratante del servicio.

El certificado de garantía debe estar expresado en idioma oficial, en forma clara, precisa y suficiente, en la que se establecerá todas las características y condiciones de la negociación, de lo que se va a garantizar y el tiempo del reembolso.

Características de la información

Artículo 12. Los bienes y servicios puestos a disposición de las personas en el territorio nacional deberán ser de origen lícito; tener, incorporar o llevar consigo, información en idioma oficial, veraz, preciso, comprensible y suficiente sobre sus características esenciales, en los siguientes aspectos, sin perjuicio de las que establezcan sobre la materia las normativas especiales:

1. Origen o procedencia geográfica, naturaleza, composición y finalidad.
2. Los porcentajes de sus componentes o ingredientes.
3. Calidad, cantidad, categoría o denominación usual si la tiene.
4. Fecha de producción o suministro, plazo recomendado para el uso o consumo y fecha de vencimiento o caducidad de ser el caso, en un lugar visible de la presentación del bien.
5. Presupuesto de ser el caso, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del bien o servicio y el importe de incrementos o descuentos, y de los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, aplazamiento o similares, expresado en la moneda de curso legal.
6. Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, con advertencia y riesgos previsibles.
7. Los términos de garantías, en los bienes y servicios que lo ofrezcan.
8. Los resultados, beneficios, consecuencias o implicaciones que se pueden esperar del uso del producto o de la contratación del servicio.
9. No se permitirá el uso de declaración, impresión o etiquetas autoadhesivas, en los bienes o productos, relacionado con fecha de vencimiento o tiempo de duración de los mismos.

Moneda de las transacciones

Artículo 13. Toda transacción de comercio electrónico de páginas venezolanas o para el territorio de la República Bolivariana de Venezuela debe realizarse en Bolívares.

CAPITULO III INSTANCIAS DE CONTROL

Entes ejecutores

Artículo 14. La Superintendencia Nacional para la defensa de los derechos socio económicos dará fiel cumplimiento de esta Ley, conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de comercio con la debida asistencia tecnológica que le corresponda al Ministerio con competencia en materia de ciencia y tecnología; así como cualquier otra instancia que se creare con competencia en materia relacionada con la aplicación de esta Ley; con el acompañamiento de las asociaciones u organizaciones de participación popular en pro de la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de las personas,

Funciones de Inspección y Fiscalización

La Superintendencia Nacional para la defensa de los derechos socio económicos, conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de comercio inspeccionara y fiscalizara en todos los niveles que participen o donde se publiquen la oferta de bienes y servicios en medios electrónicos para exigir el estricto cumplimiento de la normativa vigente, coadyuvando con la interoperabilidad con otras instancias del Estado a los efectos de garantizar la debida seguridad y facilidad para verificar la legalidad y transparencia de los ofertas de bienes y servicios.

CAPITULO IV COMPRA Y VENTA DE BIENES Y SERVICIOS

Validez de los contratos electrónicos

Artículo 15 Los contratos civiles, comerciales y de otra naturaleza previstos en normas generales y especiales nominados o innominados, podrán ser instrumentados mediante documentos electrónicos. A ese fin, podrá tenerse en cuenta las regulaciones contenidas en los artículos del Código Civil vigente. No se negará efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a un contrato, a las manifestaciones de voluntad u otras declaraciones por la sola razón de estar en forma de uno o más mensajes de datos.

Formación del contrato.

Artículo 16. En el marco de lo determinado por los Código Civil y en el Código de Comercio, si las partes no convinieran otra cosa, la oferta, contraoferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de mensajes de datos.

Claridad de los Contratos

Artículo 17. Todo contrato de adhesión deberá estar al alcance de las personas, de forma digital, en idioma oficial, redactado de manera clara, específica y en formato que permita fácil lectura, sin ambigüedades que hagan dudar sobre el contenido y alcance del mismo. De todo contrato de adhesión celebrado deberá entregarse una copia impresa para el conocimiento de los términos y condiciones del mismo, antes de su suscripción. Las cláusulas de los contratos de adhesión serán interpretadas del modo más favorable a la usuaria o usuario

Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación.

Artículo 18. Obligaciones de la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios previas al inicio del procedimiento de contratación:

1. Los oferentes que realicen transacciones comerciales con los consumidores a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, deberán informar claramente sobre los pasos a seguir para la adquisición del bien o la contratación de servicio ofrecido.
2. Con anterioridad a la adquisición del bien o la contratación del servicio, y sin perjuicio de las obligaciones, el proveedor deberá facilitar al consumidor el acceso a las condiciones generales de contratación aplicables en cada caso, para que las pueda consultar, archivar e imprimir. Asimismo, el proveedor deberá informar al consumidor, de forma visible, acerca de, como mínimo, los siguientes extremos:
 - a) Precio de compra completo, con referencia a los impuestos aplicables incluidos, así como la moneda, la modalidad de pago, el franqueo y los portes.
 - b) Plazo de validez de la oferta, si se tratase de una oferta promocional.
 - c) Términos, condiciones y formas de pago, incluyen do en su caso opciones de crédito.
 - d) Las diferentes modalidades de entrega o ejecución que puedan existir de los
3. Productos o servicios contratados

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

4. Características de los bienes o servicios y, en su caso, condiciones necesarias para su utilización.
5. Existencia o inexistencia de costes adicionales.
6. Condiciones para el ejercicio de los derechos de desistimiento y devolución, cancelación o cambios del correspondiente producto o servicio.
7. Garantías aplicables a la adquisición del producto o servicio.
8. Lugar y forma de presentación de posibles reclamaciones.
9. Domicilio del proveedor a efectos legales.

10. En el momento inmediatamente anterior a la aceptación o prestación del consentimiento para la adquisición del bien o la contratación del servicio, la usuaria o usuario tendrá derecho a revisar un resumen en el que se incluyan, como mínimo, la relación de los productos que ha solicitado o de los servicios que desea contratar, así como las características esenciales de los mismos y las condiciones de compra o contratación, su importe total, el método de pago elegido, los impuestos aplicados y, en su caso, la forma y gastos de envío. Además, el consumidor deberá poder archivar e imprimir dicho resumen.

Obligaciones de información posteriores a la celebración del contrato.

Artículo 19.

1.- Inmediatamente después de la aceptación por la usuaria o usuario de la adquisición del bien o la contratación del servicio, el proveedor deberá enviarle un acuse de recibo, o facilitarle la descarga o impresión de un documento justificativo de la adquisición o contratación realizada, que contenga los datos relativos al contrato efectuado.

2.- Una vez celebrado el contrato, el consumidor tendrá derecho a solicitar información sobre el estado en que se encuentra la entrega del bien o la prestación del servicio contratado, en la medida en que la naturaleza del bien o servicio contratado lo permita. Para ello, el proveedor deberá informarle a través de la pantalla, del correo electrónico, del teléfono, u otro/s medio/s equivalente/s.

Plazos de entrega

Artículo 20. Si el proveedor se encuentra en la imposibilidad de enviar o prestar los productos o servicios contratados dentro del plazo indicado en el contrato, deberá notificar esta circunstancia al consumidor, informándole del nuevo plazo en el que aquél/los estarán disponibles. En este caso el consumidor tendrá la

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

posibilidad de rescindir el contrato y pedir que se le reembolse el importe del producto o servicio si lo hubiese pagado.

Desistimiento y devolución

Artículo 21.

1.- El consumidor dispondrá de un período de reflexión, cuya duración será como mínimo la establecida en la normativa aplicable, durante el que podrá devolver el producto o servicio contratado sin penalización alguna. El proveedor deberá indicar con claridad si los gastos relativos al coste directo de la devolución del producto o servicio contratado son soportados por él o si, por el contrario, recaen sobre el consumidor, así como el resto de condiciones de devolución de los productos o servicios contratados.

2. Este derecho de desistimiento y devolución no será de aplicación a los productos o servicios que puedan ser reproducidos o copiados con carácter inmediato, a aquéllos cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de un mercado no controlado por la empresa ofertante, a los destinados a la higiene corporal, a aquéllos que por su naturaleza no puedan ser devueltos, y a todos aquéllos

para los que la normativa aplicable prevea tal excepción.

3.- En caso que el consumidor devuelva en perfecto estado el producto o servicio previamente contratado, con el documento justificativo del contrato y en los plazos establecidos en el mismo, tiene derecho a escoger entre el reembolso de las cantidades satisfechas o la sustitución del producto o servicio contratado por otro.

4.- El proveedor deberá establecer los mecanismos necesarios para facilitar al consumidor con el que han contratado el ejercicio de su derecho de desistimiento y la correspondiente devolución del producto o servicio

Nulidad de las cláusulas en los Contratos de Adhesión

Artículo 22.

1. Se considerarán nulas las cláusulas o estipulaciones establecidas en el contrato de adhesión, que Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados.

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

2. Impliquen la renuncia a los derechos que la normativa vigente reconoce a las personas, o limite su ejercicio.

3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio a las personas.

4. Impongan la utilización obligatoria del arbitraje.

5. Permitan a la proveedora o el proveedor la variación unilateral del precio o de otras condiciones del contrato.

6. Autoricen a la proveedora o proveedor a rescindir unilateralmente el contrato.

7. Establezcan condiciones injustas de contratación o gravosas para las personas, le causen indefensión o sean contrarias al orden público y la buena fe.

8. Establezcan como domicilio especial para la resolución de controversias y reclamaciones por vía administrativa o judicial un domicilio distinto a la localidad donde se celebró el contrato, o de las personas.

9. Fijen el precio en cualquier moneda extranjera como medio de pago de obligaciones en el país, como mecanismo para eludir, burlar o menoscabar la aplicación de las leyes reguladoras del arrendamiento de inmuebles y demás leyes dictadas en resguardo del bien público o del interés social.

10. Así como cualquier otra cláusula que contravengan las disposiciones del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley.

El acto administrativo que declare la nulidad de una o varias cláusulas de un contrato de adhesión, deberá ser publicado.

CAPITULO V

DEL PROVEEDOR DE PLATAFORMAS TECNOLOGICAS DE INFORMACION

Información confiable

Artículo 23. La proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios 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; usuaria o usuario, para que este pueda tener la posibilidad de expresar su consentimiento en la adquisición del bien o servicio ofrecido.

Privacidad y confidencialidad

Artículo 24. En las negociaciones electrónicas, la proveedora o el proveedor de servicios de internet y la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios deberán garantizar a las personas la privacidad y la confidencialidad de los datos e información implicada en las transacciones realizadas, de forma tal que la información intercambiada no sea accesible para terceros no autorizados.

Sin menoscabo de la privacidad y confidencialidad aquí establecida, las autoridades administrativas, judiciales o de investigación, podrá solicitar en el ejercicio de sus funciones, la información que considere necesaria y practicar las investigaciones correspondientes a la proveedora o el proveedor de servicios de internet y la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios; la negativa al cumplimiento de lo establecido en este artículo será sancionado de conformidad con lo previsto en la presente Ley sin menoscabo de las sanciones administrativas, civiles y penales contempladas en otras leyes.

Normas de obligatorio cumplimiento

Artículo 25. La proveedora o el proveedor de servicios de internet y la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios que operen en la República Bolivariana de Venezuela se obligan a obedecer las leyes de la Republica, incluso en los casos en los que no estén instaladas en el país; y respetar la inviolabilidad de las comunicaciones de los usuarios; de igual forma se les prohíbe suministrar a terceras personas o empresas informaciones sobre sus clientes.

Alojamiento

Artículo 26. Proveedora o el proveedor de servicios de internet y la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios que ofrezca bienes o servicios o de correo en la República Bolivariana de Venezuela debe estar alojada en el país y tener un nombre de dominio de Venezuela, para que pueda ser objeto de Inspección y fiscalización.

Condiciones de la oferta de bienes o servicios

Artículo 27. Los precios de los bienes y servicios regulados ofrecidos a través de medios electrónicos deben ser ofrecidos en condiciones comerciales no discriminatorias y absteniéndose de practicar conductas anticompetitivas.

Obligación de persona no comerciante

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

Artículo 28. Toda persona natural o jurídica no dedicada al comercio, antes de publicar a través de medios electrónicos la oferta de un bien de uso personal debe inscribirse en el Registro que para tales efectos lleve la Superintendencia Nacional para la Defensa de los derechos socio económicos y debe solicitar el Certificado Electrónico de la cadena de confianza nacional provisto por un proveedor de servicios de certificación electrónica acreditado por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, Certificado que tendrá vigencia temporal hasta la fecha en que se comercialice el bien ofrecido.

Deberes del proveedor

Artículo 29. Proveedora o el proveedor de servicios de internet y la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios dedicados al comercio electrónico deberán:

1. Prestar la debida atención a los intereses de las personas y actuar de acuerdo con prácticas equitativas de comercio y la publicidad, a efectos de crear un clima de confianza, proteger los derechos de las partes y fomentar su utilización.
2. Abstenerse de hacer alguna declaración, incurrir en alguna omisión o comprometerse en alguna práctica que resulte falsa, engañosa, fraudulenta o discriminatoria.
3. Llevar y conservar un completo y preciso registro digital de las transacciones que realicen por un periodo de diez años.
4. Los deberes comprendidos en este artículo serán de estricto cumplimiento, sin menoscabo a las obligaciones que determine otra normativa legal.

Reposición del bien y del daño sufrido

Artículo 30. Las personas tendrán derecho, además de la indemnización por los daños y perjuicios causados, a la reparación gratuita del o los defectos que presente el bien, dentro de los siete (7) días siguientes al reclamo, y cuando ello no sea posible procederá la reposición del bien o la devolución de la cantidad pagada al valor actual, en los siguientes casos:

1. Cuando los productos sujetos a normas de calidad de cumplimiento obligatorio, no cumplan las especificaciones correspondientes.
2. Cuando los materiales, elementos, sustancias o ingredientes que constituyen o integran los productos, no correspondan a las especificaciones que ostentan.
3. Cuando el producto se hubiera adquirido con determinada garantía y dentro

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

del lapso de ella, se pusiera de manifiesto la deficiencia de la Calidad garantizada, siempre que se hubiera destinado a un uso o consumo normal de acuerdo con las circunstancias y a su naturaleza.

4. Cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias, según el caso, no sea apto para el uso al cual está destinado.
5. Cuando el proveedor y la persona hubieren convenido que los productos objeto del contrato debieran reunir determinadas especificaciones que no se cumplen.
6. Cuando, considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o la cantidad sea menor a la indicada en el envase o empaque.
7. Cuando el instrumento empleado en la medición del contenido, cantidad, volumen u otra enunciación semejante, haya sido utilizado en perjuicio del consumidor o fuera de los límites de tolerancia permitidos en este tipo de mediciones.
8. Cuando la reparación efectuada con anterioridad no fuere satisfactoria.

En caso de negativa por parte de los proveedores de bienes y servicios al reclamo, la autoridad competente, podrá ordenar su cumplimiento y aplicar la sanción administrativa correspondiente, sin perjuicio de las acciones civiles que

Puedan ejercer las personas afectadas. Consecuencia de la mora por parte de la Proveedora o Proveedor.

Obligaciones de los proveedores de servicio de Internet

Artículo 31. Obligaciones de proveedores de servicio de Internet:

:

1. Deberán estar debidamente inscritas y autorizadas por las instancias o entes que así lo exija el ordenamiento jurídico vigente, para poder operar en la República Bolivariana de Venezuela.
2. Deberán llevar un Registro de sus anunciantes oferentes de bienes y servicios debidamente identificados, registrados y con su correspondiente Certificado de Registro.
3. Deberán conservar durante un mínimo de diez años, registros y datos transmitidos de transacciones electrónicas compras de bienes y servicios, realizados a través de plataformas del sitio web, siendo estas

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

corresponsables de los ilícitos cometidos por sus anunciantes; asimismo deberán colaborar con las autoridades en caso de alguna denuncia para la investigación.

4. El oferente de los bienes y servicios contratados se obliga a enviar al adquirente de el bien o servicio la correspondiente Factura Electrónica cumpliendo con los debidos extremos de Ley, vía Internet debidamente identificada con su correspondiente Acreditación, Firma Electrónica y Certificado Electrónico emitido por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.

Competencias

Artículo 32. La Superintendencia de las actividades socio económicas tendrá, en el ámbito de aplicación de esta Ley las siguientes competencias:

1. Llevar los registros que considere necesarios de empresas operadoras de internet u operadores de servicios, redes sociales de comercio electrónico prestadores de servicios, proveedores de bienes y servicios, propietarios de plataformas, vendedores eventuales, personas naturales y personas jurídicas, empresas transportistas de bienes, pasarelas de pago y de cualesquiera otro registro de actores que participan o se encuentren relacionados directamente con la actividad de la oferta de bienes y servicios a través de medios electrónicos
2. Fiscalizar y supervisar el funcionamiento eficaz eficiente en la oferta de bienes y la prestación de servicios vinculado al comercio electrónico
3. Inspeccionar y auditar a los prestadores de servicios de comercio electrónico.
4. Solicitar al ente o instancia con competencia en materia de Telecomunicaciones, la suspensión o inhabilitación de la plataforma o prestador de servicio para operar a través de medios electrónicos, en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela.
5. Imponer sanciones que correspondan en caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de servicios de comercio electrónico.
6. Supervisar la observancia de las disposiciones constitucionales y legales sobre la promoción de la competencia, prácticas comerciales restrictivas, competencia desleal y protección del consumidor.
7. Impartir instrucciones sobre el adecuado cumplimiento de las normas a las cuales deben sujetarse los prestadores de servicios vía internet.

De los prestadores de servicios.

Artículo 33.

1. El prestador de servicios estará obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como de los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:

- a. Su nombre o denominación social; su residencia o domicilio, o en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en Venezuela; su Dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
- b. Los datos de su inscripción y/o constitución en el Registro de Comercio, reconocimiento de personas jurídica u otro documento que acredite su existencia jurídica.
- c. El número de identificación tributaria que le corresponda.
- d. Información clara y exacta sobre los precios de los productos o servicios, indicando si incluyen o no los impuestos aplicables y, en su caso, los gastos de envío.
- e. En caso de la prestación de servicios profesionales regulados deberá indicar el número de matrícula del colegio correspondiente.
- f. El Proveedor debe establecer los mecanismos de seguridad de manera que el usuario/consumidor este seguro de la información que allí se esta manejando.

2. La obligación de facilitar la información

3. Toda otra información relativa a los diversos servicios y las operaciones comerciales realizadas por medios electrónicos estarán sujetas a la Normativa

pertinente.

CAPITULO VI

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS

Mecanismos tecnológicos de seguridad

Artículo 34. Para proporcionar mayor seguridad a los usuarios o consumidores en el proceso de compra de bienes o contratación de servicios se requiere que la proveedora o el proveedor de servicios de internet y la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios deben proporcionar los mecanismos tecnológicos de seguridad necesarios para que las transacciones sean seguras y confiables y deben poseer la correspondiente Certificado Electrónico de la cadena de confianza nacional provisto por un proveedor de servicios de certificación electrónica acreditado por la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica, el cual se requiere para la autenticación, identificación y firma electrónica de los datos intercambiados a través de la plataforma tecnológica del prestador del servicio de comercio electrónico.

Todo sitio web para comercio electrónico debe cumplir con niveles de seguridad que le garanticen al usuario la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Los oferentes de bienes y servicios deben implementar los mecanismos tecnológicos para generar mayor seguridad en sus portales para que los compradores puedan validar la legalidad de la página y de terceros oferentes en su página web, tales como aspectos de seguridad relacionados con imágenes de validación, entre otros.

Resguardo de transacciones

Artículo 35. Las operadoras y prestadores de servicios de internet deberán resguardar en sus registros, debidamente respaldados por un lapso mínimo de diez años los IP de todas las transacciones que se desarrollan en sus portales.

Seguridad y medios de pago

Artículo 36.

1. Los oferentes deberán proporcionar a los consumidores mecanismos de pagos sencillos y seguros, y realizar todos los esfuerzos necesarios para mantenerse al día sobre los avances en este campo.
2. Los oferentes deberán adoptar sistemas de seguridad apropiados y dignos de confianza para salvaguardar la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones financieras y pagos realizados por los consumidores. Estos deberán ser informados con claridad, antes de concluir la celebración del contrato, sobre el nivel de protección que se aplica a sus datos financieros y las posibles limitaciones de los sistemas de seguridad empleados. El proveedor deberá informar al consumidor de la forma más transparente, clara y sencilla posible sobre la seguridad de los medios de pago y la tecnología que se esté utilizando para proteger las transmisiones, procesamiento y/o almacenamiento de sus datos financieros.

Protección de los Datos

Artículo 37. Principios generales.

1. Las empresas que realicen publicidad o transacciones contractuales con consumidores a través de medios electrónicos de comunicación a distancia deberán respetar la legislación vigente en materia de protección de datos personales.
2. Los datos de carácter personal sólo podrán obtenerse para su tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para dicha finalidad, o cuando lo solicite el titular en el ejercicio de su derecho de cancelación.
3. Las empresas adheridas a este Código deberán respetar la privacidad de los usuarios, así como asegurar el secreto y seguridad de los datos personales, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.
4. Las empresas adheridas a este Código deberán apoyar iniciativas para ayudar a educar al consumidor sobre cómo proteger su intimidad en los medios electrónicos de comunicación a distancia.

Obtención de los datos

Artículo 38..

1. Se prohíbe la recogida de datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
2. Cuando las empresas adheridas a este Código recaben datos personales a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, deberán informar previamente a los titulares, de forma inequívoca y claramente perceptible, de los siguientes extremos:
 - a. Existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, finalidad de la recogida y destinatarios de la información.
 - b. Código o número de inscripción del (responsable del) fichero en el Registro de la
 - c. Agencia de Protección de Datos.
 - d. Carácter obligatorio o facultativo de la respuesta a las preguntas que en su caso les sean planteadas, así como de las consecuencias de la obtención de los datos o la negativa a suministrarlos.
 - e. Posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
 - f. Identidad del responsable del tratamiento de los datos, y dirección (postal y de correo electrónico) que facilite la comunicación con el mismo.
3. Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del titular, éste deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca de la procedencia de los datos, así como de los extremos contenidos en el apartado 2 anterior, dentro de los tres meses siguientes al registro de los datos, salvo que ya hubiese sido informado de los mismos con anterioridad.
4. Cuando los datos hayan sido obtenidos de una fuente accesible al público y se destinen a la actividad de publicidad o prospección comercial, en cada comunicación deberá informarse al titular del origen de los datos, de la identidad del responsable de su tratamiento, de la finalidad de su obtención y tratamiento, y de los derechos que asisten al titular de los mismos.
5. Las empresas que se anuncian en Internet y que recaben, capturen y traten

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

datos personales, deberán informar a los consumidores, mediante un aviso en su web, de dicho tratamiento. De esta forma, el consumidor podrá, si lo desea, ejercitar su derecho de oposición, tanto en lo que se refiere a la captación como al tratamiento y transferencia de los datos.

6. Los datos de carácter personal sólo podrán ser cedidos a terceros cuando tenga relación directa con el cumplimiento de los fines del cedente y el cesionario. Será preciso contar con el consentimiento del titular, que deberá conocer de forma clara y precisa la finalidad a que se destinarán o el tipo de actividad del cesionario de los datos.

Ejercicio de derechos

Artículo 39.

1. Los proveedores/empresas deberán garantizar a los titulares el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales, así como el derecho a oponerse al tratamiento y/o transferencia de los mismos, poniendo para ello a su disposición mecanismos de utilización sencillos (como dirección de correo electrónico y postal).
2. En ningún caso, las empresas podrán utilizar la información para finalidades distintas de las que haya consentido el consumidor, salvo que, previamente, le hayan advertido de la intención de hacerlo otorgándole un plazo y un procedimiento razonables para oponerse.

Seguridad y protección de datos

Artículo 40.

Las empresas adheridas a este Código deberán adoptar las medidas de seguridad apropiadas para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos personales recabados, tratados y/o almacenados y realizar todos los esfuerzos necesarios para mantenerse al día sobre los avances en este campo. Los consumidores deberán ser informados, sobre el nivel de protección que se

aplica a sus datos personales y las posibles limitaciones de los sistemas de seguridad empleados. El proveedor deberá informar al consumidor de la forma más transparente, clara y sencilla posible sobre la tecnología que se esté utilizando para proteger las transmisiones, procesamiento y/o almacenamiento de sus datos personales

CAPITULO VII DE LA PROMOCION, DIFUSION, INFORMACION Y PUBLICIDAD DEL COMERCIO ELECTRONICO

Mensajes no solicitados

Artículo 41. Cuando la persona haya indicado que no desea recibir mensajes comerciales electrónicos, La proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios debe suspenderlo en un lapso no mayor de veinticuatro horas, de lo contrario se le podrá aplicar las sanciones dispuestas en la presente Ley.

Información sobre la proveedora o proveedor

Artículo 42. Cuando la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios publicite su pertenencia a algún esquema relevante de autorregulación, asociación de empresarios, organismo de solución de controversias o conflictos, o algún órgano de certificación, el proveedor deberá suministrar a la persona la información adecuada y suficiente para hacer contacto con ellos, así como un procedimiento sencillo para verificar dicha membrecía y tener acceso a los principales estatutos y prácticas del órgano de certificación o afiliación correspondiente.

Selección de información

Artículo 43. En el comercio electrónico la proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios deberá otorgar a la usuaria o usuario, la posibilidad de que pueda escoger, entre la información recolectada, aquella que no podrá ser suministrada a terceras personas, indicar si el suministro de información sobre las personas es parte integrante del modelo de negocios de la proveedora o proveedor, señalar si las personas tendrán la posibilidad de limitar el uso de su información personal, y como la podrán limitar.

Prevención en la publicidad

Artículo 44. La proveedora o proveedor, prestadora o prestador de bienes o servicios deberá adoptar especial cuidado en la publicidad dirigida a los niños, adultos mayores, enfermos de gravedad y otras personas que no estén en capacidad de entender plenamente la información que se les esté presentando

Promoción y difusión del comercio electrónico

Artículo 45. Para efectos de la presente Ley, el Ministerio del poder popular en competencia para el comercio Y La Superintendencia Nacional para la defensa de los derechos socio económicos, serán los responsables de la promoción y difusión de un comercio electrónico seguro para que todas las partes involucradas puedan ejercer sus derechos económicos contemplados en la Constitución y la Ley; en coordinación con los entes empresariales y el Poder Popular organizado, para impulsar la promoción económica, comercial e inversiones en el territorio venezolano.

Características de la Información

Artículo 46. Los bienes y servicios puestos a disposición de las personas en el territorio nacional deberán tener, incorporar o llevar consigo, información en idioma oficial, veraz, precisa, comprensible y suficiente sobre sus características esenciales, en los siguientes aspectos, sin perjuicio de las que establezcan sobre la materia las normativas especiales:

1. Origen o procedencia geográfica, naturaleza, composición y finalidad.
2. Los porcentajes de sus componentes o ingredientes.
3. Calidad, cantidad, categoría o denominación usual si la tiene.
4. Fecha de producción o suministro, plazo recomendado para el uso o consumo y fecha de vencimiento o caducidad de ser el caso, en un lugar visible de la presentación del bien.
5. Presupuesto de ser el caso, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del bien o servicio y el importe de incrementos o descuentos, y de los costos adicionales por servicios, accesorios, financiamiento, aplazamiento o similares, expresado en la moneda de curso legal.
6. Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, con advertencia y riesgos previsibles.
7. Los términos de garantías, en los bienes y servicios que lo ofrezcan.
8. Los resultados, beneficios, consecuencias o implicaciones que se pueden esperar del uso del producto o de la contratación del servicio. No se permitirá el uso de declaración, impresión o etiquetas autoadhesivas, en los bienes o productos, relacionado con la fecha de vencimiento o tiempo de duración de los mismos.

Publicidad falsa o engañosa

Artículo 47.

Se entenderá por publicidad falsa o engañosa todo tipo de información o comunicación de carácter comercial en el que se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión, puedan inducir al engaño, error o confusión de las personas en relación con:

1. El origen geográfico, comercial o de otra índole del bien ofrecido o sobre el

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

lugar de prestación del servicio pactado o la tecnología empleada.

2. Los beneficios o implicaciones del uso de éste o de la contratación del servicio.
3. Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar.
4. La fecha de elaboración o de vida útil del bien.
5. Los términos de las garantías que se ofrezcan.
6. Los reconocimientos, aprobaciones o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas.
7. El precio del bien o servicio ofrecido, formas de pago y costos del crédito.
8. Cualquier otro dato sobre el producto o servicio.

El que incurra en publicidad falsa o engañosa, será sancionado conforme a lo previsto en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal y administrativa a que hubiere lugar.

Limitación de publicidad

Artículo 48.

Se prohíbe la publicidad abusiva, en la que se discrimine, se incite a la violencia, al miedo, se aproveche de la falta de discernimiento, infrinja valores ambientales o morales o sea capaz de inducir a las personas a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud o seguridad de las personas.

De los Anunciante

Artículo 49. En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en los artículos precedentes, el anunciante deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario

Obligación de difundir la rectificación

Artículo 50. Cuando la gravedad de las afirmaciones hechas en un mensaje publicitario considerado falso o engañoso afecte a la colectividad, la autoridad correspondiente ordenará, sin perjuicio de las acciones civiles, penales o administrativa a que haya lugar, la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante y por los mismos medios en que se difundió el mensaje, como medida correctiva, sin perjuicio de las sanciones previstas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, y en leyes especiales que regule la materia

De las promociones y su publicidad

Artículo 51. En caso de ventas o servicios promocionales, liquidaciones u ofertas especiales, se deberá indicar en la publicidad respectiva, el plazo de duración de las mismas y la cantidad de las mercaderías que se ofrezcan, así como las condiciones generales de la oferta. Cuando no se haya fijado término de duración o la cantidad de las mercaderías, se entenderá que la liquidación, promoción u oferta se extienden por un plazo mínimo de treinta (30) días, contados a partir del último anuncio. Cuando se anuncien descuentos sobre el Precio de Venta al Público (PVP) de un bien o servicio que excedan de los tres (3) meses continuos, se entenderá que el precio descontado constituye un nuevo Precio de Venta al Público (PVP) y cesará toda campaña promocional que se fundamente en la existencia de dicho descuento. De proseguir promocionándose el bien o servicio con el mismo descuento sobre el Precio de Venta al Público (PVP) inicial, la campaña publicitaria, por el mes que fuere, será entendida como publicidad engañosa con las consecuencias que ello acarrea.

La proveedora o el proveedor de bienes y servicios está obligado a notificar sobre las condiciones, términos, plazos y demás modalidades de las promociones a la Autoridad, en un plazo no menor de diez (10) días antes de la publicación, para su estudio y autorización, la autoridad competente decidirá en un plazo que no excederá de cinco (5) días hábiles.

De las opciones

Artículo 52. Si la proveedora o el proveedor de bienes o servicios de una promoción, liquidación u oferta especial no diere cumplimiento a lo anunciado, las personas podrán optar entre:

1. Exigir el cumplimiento de la obligación en los términos ofertados.
2. Rescindir el contrato si hubiere existido pago anticipado por parte de las personas. En todos estos casos las personas tendrán derecho a reclamar la restitución del daño a cargo del proveedor, la que no podrá ser inferior a la diferencia económica entre el precio del bien o del servicio objeto de la promoción u oferta y su precio corriente. Prohibición de expendio de alimentos o bienes vencidos o en mal estado

Información al consumidor

Artículo 53.

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

1. En la prestación de servicios electrónicos el consumidor deberá estar Suficientemente informado de sus derechos y obligaciones, así como de los equipos y programas que requiera para acceder a dichos servicios.
2. Cuando se trate de bienes o servicios a ser adquiridos, usados o empleados por medios electrónicos, el proveedor deberá informar sobre todos los requisitos, condiciones y restricciones para que el consumidor pueda adquirir y hacer uso de los bienes o servicios promocionados.

Publicidad

Artículo 54.

1. La publicidad, promoción e información de servicios por medios electrónicos, se realizará de conformidad con la ley, y su incumplimiento será sancionado de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.
2. En la publicidad y promoción por medios electrónicos, se asegurará que el consumidor pueda acceder a toda la información disponible sobre un bien o servicio, sin restricciones, en las mismas condiciones y con las facilidades disponibles para la promoción del bien o servicio de que se trate.

CAPITULO VIII DE LOS TRANSPORTISTAS DE LOS BIENES

Comercio Electrónico en Materia de transporte de Mercancías

Artículo 55. Debe aplicarse ante cualquiera de los siguientes actos que guarde relación con un contrato de transporte de mercancías, o con su cumplimiento, sin que la lista sea taxativa:

1. Indicación de las marcas, el número, la cantidad o el peso de las mercancías.
2. Declaración de la naturaleza o valor de las mercancías.
3. Emisión de un recibo por las mercancías.
4. Confirmación de haberse completado el embarque de las mercancías.
5. Notificación a alguna persona de las cláusulas y condiciones del contrato.

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

6. Comunicación de instrucciones al transportador.
7. Reclamación de la entrega de las mercancías.
8. Autorización para proceder a la entrega de las mercancías.
9. Notificación de la pérdida de las mercancías o de los daños que hayan sufrido.
10. Cualquier otra notificación o declaración relativas al cumplimiento del contrato.
11. Promesa de hacer entrega de las mercancías a la persona designada o a una persona autorizada para reclamar esa entrega.
12. Concesión, adquisición, renuncia, restitución, transferencia o negociación de algún derecho sobre mercancías.
13. Adquisición o transferencia de derechos y obligaciones con arreglo al contrato.

Obligación de asistir a citaciones

Artículo 56. Los transportistas de bienes, prestadores de servicio, plataformas, páginas web y cualquier otro actor que participe en el proceso de oferta, comercialización o contratación de bienes y servicios tienen corresponsabilidad y la obligación de asistir a las citaciones que hagan los organismos administrativos, de investigación o judiciales por denuncias relacionadas con el comercio electrónico.

Registro de clientes

Artículo 57. Los transportistas de bienes objeto de transacciones electrónicas deben llevar un registro de todas sus transacciones y de las personas naturales y jurídicas que han realizado envíos de bienes adquiridos a través de medios electrónicos, estableciendo un mecanismo que permita a IPOSTEL recibir informes digitales detallados mensualmente de los tipos de envío.

CAPITULO IX DE LAS PROHIBICIONES Y SANCIONES

Artículo 58. Se prohíbe la oferta de bienes y servicios a través de tecnologías de información, páginas web, internet, páginas sociales de los siguientes bienes y servicios:

1. Medicamentos
2. Sustancias prohibidas para su consumo o uso.
3. Bienes o servicios que inciten a la prostitución o pornografía.

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

4. Artículos de primera necesidad y de la cesta básica o aquellos sometidos a regulación de precios, así como los comercializados por cualesquiera de las redes de distribución de alimentos del Estado.
5. Artículos subsidiados por el Estado Venezolano antes de dos años de su adquisición.
6. Vehículos automotores antes de dos años de su adquisición.
7. Viviendas de interés social.
8. Artículos vencidos o en mal estado.
9. Cualesquiera otro bien o servicio prohibido en la Ley.

Sanciones

Artículo 59. La Superintendencia Nacional para la Defensa de los derechos socio económicos, garantizando el debido proceso y el derecho de defensa, podrá imponer por el incumplimiento del presente ordenamiento jurídico a cualesquiera de los actores que intervengan directa o indirectamente en transacciones comerciales a través de medios electrónicos, sin menoscabo de otras sanciones administrativas, civiles y penales a que haya lugar, las siguientes sanciones:

1. Multas, hasta por el equivalente a un mil unidades tributarias (1.000 U.T.), cuando se les compruebe que hayan incumplido cualesquiera de las obligaciones contempladas en esta Ley.
2. Ante la reincidencia de alguna actuación dolosa, culposa, omisión, hecho ilícito, delito o falta contemplada en el ordenamiento jurídico vigente, sera sancionara con multa de dos mil unidades tributarias (2.000 U.T.) y la inhabilitación a realizar comercio electrónico.

Sanción por incumplimiento de la entrega del bien

Artículo 60. Proveedor o proveedora, prestadora o prestador de bienes o servicios que incumpla con la entrega del bien o servicio contratado, se encuentra en la obligación de realizar el reembolso del monto cancelado, el cual deberá ser de un cien por ciento del monto cancelado, mas una suma igual por daños y perjuicios causados, además de una multa de 500 unidades tributarias por el cumplimiento sin menoscabo de otras sanciones contempladas en el ordenamiento jurídico venezolano; resarcimiento que se debe realizar en un plazo máximo de siete días continuos contados a partir de la fecha en que debió entregarse el bien o servicio.

Bloqueo de sitios web o plataformas tecnológicas

PRIMER BORRADOR DE PAPEL DE TRABAJO EN REVISION

Artículo 60. Conatel podrá por vía administrativa, sustentado en informe de acto conclusivo de La Superintendencia Nacional para la defensa de los derechos socio económicos proceder al bloqueo de sitios web nacionales o extranjeros que ofrezcan bienes o servicios en la República Bolivariana de Venezuela o cuando estos no cumplan con los requisitos exigidos en esta Ley sin menoscabo de otras sanciones administrativas, civiles y penales contempladas en esta ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

DISPOSICIONES DEROGATORIAS, TRANSITORIAS Y FINALES

Esta Ley entrara en vigencia una vez que sea promulgada la Ley que regula la protección de datos personales.

Dada, firmada y sellada en el Palacio Federal Legislativo, sede de la Asamblea Nacional, en Caracas a los _____ días del mes de _____ de dos mil catorce. Año 000 de la Independencia y 000 de la Federación.