

Universidad Monteávila

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas

X Semestre

Derecho

Problemas de Derecho Económico

Profesor: Faustino Flamarique

**Regulación de las Entregas a Domicilio en Venezuela: Un Análisis de la Providencia Administrativa No. CJ/012/2023 y su Derogación**

Integrantes:

Gemma Córdova

Amira Daoud

Luis Dugarte

María Fernanda Istúriz

1. El sector de las entregas a domicilio ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, impulsado por el auge del comercio electrónico y las nuevas tecnologías. En Venezuela, este sector no ha sido ajeno a esta tendencia, y ha experimentado un desarrollo significativo en los últimos años. Sin embargo, este crecimiento ha sido acompañado por una serie de desafíos, como la falta de un marco regulatorio claro y completo. En octubre del año 2023, el Instituto Postal Telegráfico de Venezuela ( en adelante Ipostel) emitió la Providencia Administrativa No. CJ/012/2023, con el objetivo de regular los servicios de entrega a domicilio realizados a través de plataformas digitales, redes sociales, servicios postales o canales comerciales. Esta Providencia representaba un avance significativo en la regulación del sector, ya que establecía un marco legal claro y completo que protegía los derechos de los consumidores, los repartidores y el Estado.
2. Sin embargo, a principios del año 2024, la Providencia Administrativa No. CJ/012/2023 fue derogada. Esto deja un vacío regulatorio en el sector de las entregas a domicilio en Venezuela, lo que podría generar incertidumbre y afectar negativamente el desarrollo del sector.
3. En este trabajo, se analizará la Providencia Administrativa No. CJ/012/2023 y su derogación, con el objetivo de evaluar su impacto en el sector de las entregas a domicilio en Venezuela. Se analizarán los principales aspectos de la Providencia, las razones de su derogación y las posibles consecuencias de este vacío regulatorio. Además, se propondrán recomendaciones para el desarrollo de nuevas regulaciones que respondan a las necesidades del sector y protejan a todos los actores involucrados.

#### **Disposiciones Clave:**

4. Los servicios de entrega a domicilio debían ser realizados por operadores postales debidamente autorizados por Ipostel. Los operadores postales debían registrarse en Ipostel y cumplir con todas las regulaciones aplicables, incluyendo la obtención de la habilitación postal, la emisión de facturas electrónicas, el pago del franqueo postal obligatorio, la protección de datos de los usuarios, la capacitación y el equipamiento adecuado de los repartidores, y la sujeción a las inspecciones y fiscalizaciones de Ipostel. Los usuarios tienen derecho a recibir información clara y precisa sobre los servicios de entrega a domicilio, a que sus envíos fueran entregados de manera oportuna y eficiente, a presentar quejas ante Ipostel en caso de insatisfacción con el servicio, y a recibir protección de sus datos personales.
5. La Providencia no se enfoca en los aspectos laborales de los repartidores, pero sí establecía que los operadores postales privados debían cumplir con las normas laborales vigentes en Venezuela.
6. La Providencia incorporaba medidas para proteger los derechos de los consumidores, incluyendo la obligación de los operadores postales privados de emitir facturas electrónicas, la posibilidad de presentar quejas ante Ipostel, y la protección de datos personales.
7. La Providencia establecía un impuesto anual de cuatro (4) petros por derecho de concesión para los operadores postales privados, y un franqueo postal obligatorio del uno por ciento (1%) sobre el valor del envío.

8. La Providencia establecía que los operadores postales privados debían adecuarse a los lineamientos que dicte Ipostel en cuanto a la seguridad y confiabilidad de las plataformas digitales utilizadas para la prestación del servicio.
9. La Providencia no abordaba específicamente la extraterritorialidad de las plataformas digitales, pero sí establecía que los operadores postales privados debían cumplir con las normas venezolanas, independientemente de su ubicación.

### **Reflexiones:**

10. La Providencia Administrativa No. CJ/012/2023 representó un avance significativo en la regulación del sector de las entregas a domicilio en Venezuela, al establecer un marco legal claro y completo que protegía los derechos de los consumidores, los repartidores y el Estado. Sin embargo, la Providencia podría complementarse con normas específicas que aborden en mayor detalle los aspectos laborales de los repartidores, la protección de datos personales, y la regulación de las plataformas digitales extranjeras. Es importante continuar monitoreando la implementación de la Providencia y evaluar su impacto en el sector de las entregas a domicilio en Venezuela.

### **Recomendaciones.**

11. Se recomendaba que Ipostel desarrolle una estrategia integral para la implementación de la Providencia, incluyendo la capacitación de los operadores postales privados, la difusión de la información entre los consumidores, y la realización de campañas de sensibilización sobre los derechos y obligaciones de los diferentes actores involucrados.
12. Se recomendaba que el gobierno venezolano evalúe la necesidad de desarrollar una legislación específica para regular las plataformas digitales extranjeras que operan en el país, tomando en cuenta las experiencias de otros países y las mejores prácticas internacionales.
13. Se recomendaba que se fomente el diálogo entre los diferentes actores involucrados en el sector de las entregas a domicilio, incluyendo operadores postales privados, plataformas digitales, representantes de los consumidores y autoridades gubernamentales, para encontrar soluciones conjuntas a los desafíos que enfrenta el sector.

### **Consideraciones adicionales sobre la derogación de la Providencia Administrativa No. CJ/012/2023:**

#### **Incertidumbre en el sector.**

14. La derogación de la Providencia podría generar incertidumbre en el sector de las entregas a domicilio, lo que podría afectar negativamente la inversión, la innovación y el crecimiento del sector. Las empresas y los consumidores podrían no saber qué reglas se aplican, lo que podría generar disputas legales y obstaculizar el desarrollo del sector.

#### **Falta de protección para los consumidores.**

15. Sin un marco legal claro, los consumidores podrían estar más expuestos a prácticas abusivas por parte de las empresas de entrega a domicilio. Esto podría incluir tarifas

excesivas, entregas tardías o dañadas, falta de transparencia en la información del servicio, y dificultades para presentar quejas y obtener reparación por daños y perjuicios.

### **Impacto en los trabajadores.**

16. La derogación de la Providencia no deja claro cómo se protegerán los derechos laborales de los repartidores. Sin regulaciones específicas, los repartidores podrían estar más expuestos a condiciones de trabajo precarias, bajos salarios, falta de beneficios laborales y discriminación.

### **Competencia desleal.**

17. La ausencia de un marco regulatorio podría favorecer la competencia desleal entre las empresas de entrega a domicilio. Las empresas que no cumplen con las normas mínimas de calidad, seguridad y protección de los consumidores podrían tener una ventaja injusta sobre las empresas que sí las cumplen.

### **Recomendaciones adicionales:**

#### **Proceso de consulta**

18. Es importante que Ipostel u otra entidad competente inicie un proceso de consulta con todos los actores involucrados en el sector de las entregas a domicilio, incluyendo empresas, consumidores, repartidores, plataformas digitales y autoridades gubernamentales. Este proceso debería permitir recopilar información sobre las necesidades y preocupaciones de todos los actores y desarrollar nuevas regulaciones que sean justas, equitativas y efectivas.

#### **Análisis de impacto**

19. Se recomienda realizar un análisis de impacto regulatorio para evaluar las posibles consecuencias de la derogación de la Providencia y el desarrollo de nuevas regulaciones. Este análisis debería considerar los impactos económicos, sociales y ambientales de las diferentes opciones regulatorias.

#### **Enfoque en la protección de los consumidores**

20. Las nuevas regulaciones deberían poner un énfasis especial en la protección de los derechos de los consumidores. Esto incluye garantizar la transparencia en la información del servicio, establecer mecanismos para la presentación de quejas y resolución de disputas, y proteger los datos personales de los consumidores.

#### **Promoción del trabajo decente**

21. Las nuevas regulaciones deberían abordar los derechos laborales de los repartidores y promover el trabajo decente en el sector. Esto incluye establecer estándares mínimos de salarios, condiciones de trabajo y beneficios laborales, y garantizar el derecho de los repartidores a la sindicalización y la negociación colectiva.

### **Fomento de la competencia justa**

22. Las nuevas regulaciones deberían establecer reglas claras para garantizar la competencia justa en el sector. Esto incluye prevenir prácticas anticompetitivas, como la discriminación de precios, la exclusión de competidores y el abuso de posición dominante.

### **Cooperación internacional**

23. Es importante que el gobierno venezolano colabore con otros países y organismos internacionales para desarrollar regulaciones efectivas para el sector de las entregas a domicilio. Esto permitirá compartir experiencias y mejores prácticas, y abordar los desafíos comunes que enfrenta el sector a nivel global.
24. En el caso de la regulación panameña en base a los servicios de delivery la (ATTT) propone un esquema considerando las particularidades jurídicas y operativas del país. En concordancia con lo establecido en Panamá, podemos afirmar que en Venezuela se deben tomar ciertos aspectos claves:

### **Marco Normativo para la Identificación y Estructura de Vehículos**

25. En Venezuela, se podría establecer un requisito similar, incorporando normativas específicas que rijan las características técnicas de los vehículos, garantizando así su adecuación a los estándares de seguridad vial.

### **Licencias y Documentación Comercial**

26. La legislación venezolana debería contemplar la creación de un registro especial para estos operadores, así como la implementación de un sistema de verificación documental que asegure la legitimidad y la trazabilidad de las operaciones.

### **Establecimiento de Domicilio Físico y Cumplimiento Documental**

27. Las plataformas de delivery en Venezuela estén obligadas a establecer un domicilio físico en el territorio nacional. Esto facilitaría la gestión de notificaciones legales y contribuiría a la formalización del sector. Adicionalmente, se deberían estipular los requisitos documentales para los repartidores, incluyendo la identificación personal, la licencia de conducir, el seguro y la documentación del vehículo.

### **Implementación de Sellos de Seguridad y Colaboración Interinstitucional**

28. La adopción de sellos de seguridad para los envíos constituye una medida esencial para preservar la integridad de los productos.

### **Conclusión:**

29. El sector de las entregas a domicilio en Venezuela ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, pero este crecimiento ha sido acompañado por una serie de desafíos, como la falta de un marco regulatorio claro y completo. La Providencia Administrativa No. CJ/012/2023, emitida por Ipostel en 2023, representaba un avance importante en la regulación del sector, ya que establecía un marco legal claro y completo que protegía los derechos de los consumidores, los repartidores y el Estado.

30. Es importante que el desarrollo de las nuevas regulaciones se realice mediante un proceso de consulta inclusivo que involucre a todos los actores involucrados en el sector, incluyendo empresas, consumidores, repartidores, plataformas digitales y autoridades gubernamentales. Este proceso permitirá recopilar información sobre las necesidades y preocupaciones de todos los actores y desarrollar regulaciones que sean justas, equitativas y efectivas. El futuro del sector de las entregas a domicilio en Venezuela dependerá en gran medida de la capacidad del gobierno para desarrollar un marco regulatorio sólido y efectivo que proteja a todos los actores involucrados y promueva el desarrollo sostenible del sector.