



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



CUESTIONARIO

BLOQUE I

El papel y el mandato de las INDH en la facilitación del acceso a mecanismos de reparación eficaces en caso de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales

1.- ¿Tiene su INDH un mandato explícito o implícito para tramitar las quejas relativas a presuntas violaciones de los derechos humanos relacionadas con la actividad empresarial? En caso afirmativo, ¿qué métodos (por ejemplo, mediación o conciliación) pueden utilizarse para facilitar el acceso a la reparación en caso de violación de los derechos humanos?

La Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela como Institución Nacional de Derechos Humanos, a cargo de la promoción, defensa y vigilancia de los derechos humanos conforme a los artículos 15.6 y 66 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, podrá inspeccionar empresas en la que se realicen actividades relacionadas con el ámbito de su competencia, así como comparecer a oficinas y locales públicos y privados para obtener los datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas, estudiar expedientes, documentación, antecedentes y cualquier otro elemento que a su juicio sea útil para la investigación de los asuntos de su competencia.

Desde la experiencia de este órgano Defensorial ha recibido y tramitado diversas denuncias por violaciones directas o indirectas de derechos humanos por parte de empresas públicas y privadas, a saber:

- ✓ Servicios públicos administrados por empresas privadas.
- ✓ Derechos ambientales.
- ✓ Derecho a la vivienda.
- ✓ Derecho a la salud.
- ✓ Derecho a la vida.
- ✓ Derechos al trabajo.
- ✓ Derecho a la seguridad social.
- ✓ Derecho a la educación.

En cada una de las denuncias la Defensoría del Pueblo tiene atribuida la competencia de mediar y conciliar en las resoluciones de conflictos que se suscitan entre los particulares y las empresas vulneradoras de derechos

humanos. Así como, interponer recursos judiciales; tal obligación se desprende de sus competencias previstas en los artículos 280 y 281 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) y el artículo 15 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, es de importancia señalar que la Defensoría del Pueblo puede actuar en procesos judiciales donde se vulneren los derechos civiles, sociales, económicos y ambientales en los cuales exista violación a los Derechos Humanos por parte de las empresas.

2.- ¿Qué tipo de reparación puede ofrecer su INDH a las personas o comunidades afectadas por abusos de los derechos humanos relacionados con la actividad empresarial? ¿Considera que esos recursos son eficaces?

La Defensoría del Pueblo (DdP) puede brindar apoyo y asistencia jurídica a las personas o comunidades afectadas por abusos de los derechos humanos relacionados con la actividad empresarial.

Estos recursos son eficaces toda vez que una persona asesorada jurídicamente conoce las herramientas necesarias para actuar ante cualquier órgano jurisdiccional en aras de hacer valer sus derechos y así lograr restablecer la situación jurídica infringida.

3. ¿Tiene su INDH el mandato de investigar, llevar a cabo investigaciones y juzgar casos individuales de presuntos abusos de derechos humanos por parte de las empresas? En caso afirmativo, sírvanse proporcionar estadísticas pertinentes en relación con las denuncias recibidas y resueltas.

Sí. La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo faculta a esta Institución Nacional de Derechos Humanos a iniciar y proseguir de oficio, o a petición de partes, las verificaciones e investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos¹. En tal sentido, podrá comparecer, incluso sin previo aviso, a empresas públicas y privadas de servicios públicos, para obtener los datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas, estudiar expedientes, documentación, antecedentes y cualquier otro elemento que a su juicio sean útiles para la investigación.

Es preciso destacar, que la Defensoría del Pueblo no está encargada de atender los reclamos de los ciudadanos y ciudadanas mediante la sustitución de la función administrativa que le haya afectado, sino más bien, brindar apoyo y asistencia a los particulares ante la vulneración de un derecho humano. Asimismo se debe resaltar, que la Defensoría del Pueblo no tiene competencia de juzgar casos individuales de presuntos abusos de derechos humanos por parte de las empresas, toda vez que la naturaleza de esta Institución no es de carácter coercitiva, por lo que no constituye instancia judicial.

- En los años 2017, 2018 y 2019, aproximadamente se registraron las siguientes denuncias:

¹ Ver artículo 66 con relación al 15.1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

Tabla 1. Denuncias y peticiones atendidas según entidad federal. Años 2017-2018 y 2019

DEFENSORÍA DELEGADA	DENUNCIAS		
	2017	2018	2019
ANZOÁTEGUI-BARCELONA	6	5	1
APURE-GUASDUALITO	20	20	
ARAGUA	9	2	2
ÁREA METROPOLITANA	50	29	9
BARINAS	1	2	2
BOLÍVAR-CIUDAD BOLÍVAR	20	12	2
CARABOBO	5		
FALCÓN	2	3	
GUÁRICO	20	5	
LARA	47	31	2
MÉRIDA	16	3	
MIRANDA	6	5	2
MONAGAS	2	3	
NUEVA ESPARTA	1	2	1
PORTUGUESA	1		
SUCRE-CUMANÁ	3	4	1
TÁCHIRA	35	7	4
TRUJILLO-TRUJILLO	10	5	
VARGAS		1	
YARACUY	1	1	
ZULIA-COSTA ORIENTAL DEL LAGO	21	10	
TOTAL	278	150	49
	477		

Fuente: Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela

4.¿Proporciona su INDH alguna atención especial para facilitar el acceso a sus mecanismos de denuncia por parte de los grupos vulnerables o marginados? En caso afirmativo, ¿qué medidas se han adoptado a este respecto?.

Sí. En busca de facilitar el acceso directo de las y los ciudadanos al momento de presentar las denuncias, ha dispuesto diferentes espacios a nivel estatal (Defensorías Delegadas) en los que pueden acudir, para brindarles apoyo, asesorías técnicas jurídicas y tramitar sus peticiones y/o quejas referentes a la actividad empresarial.

También se ha dispuesto periódicamente de jornadas de calle, mediante las cuales se brinda asesoría jurídica. Estas jornadas de calle consisten en la instalación de comisiones defensoriales en las principales plazas y áreas públicas (como parques, espacios comunitarios e instituciones) de diferentes ciudades a lo largo del país, con la finalidad de brindar apoyo a las comunidades y público en general de manera accesible y directa.

5. ¿Qué medidas con perspectiva de género y que al mismo tiempo favorezcan la igualdad entre los géneros toma su INDH para tratar los casos de presuntos abusos de los derechos humanos relacionados con la actividad empresarial?

La Defensoría del Pueblo (DdP) recibe sin discriminación alguna conforme lo plasmado en el artículo 21 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela todo tipo de denuncia contra las empresas públicas y privadas prestatarias de servicios públicos.

6.- ¿Qué otras medidas adopta su INDH para facilitar el acceso a la reparación indirecta de los abusos de los derechos humanos relacionados con la actividad empresarial (por ejemplo, concienciar sobre los derechos y los mecanismos de reparación, proporcionar asistencia jurídica, fomentar la capacidad de las comunidades o empresas, evaluar la eficacia de otros mecanismos de reclamación y recomendar la reforma del sistema jurídico nacional para reforzar el acceso a los recursos)?

La Defensoría del Pueblo en su afán de velar por el correcto funcionamiento de los servicios públicos y su labor de promoción de los derechos humanos imparte periódicamente a través de la Escuela de Derechos Humanos cursos denominado *Introducción a los Derechos Humanos desde la Perspectiva Crítica*, que cuenta con una unidad curricular “Responsabilidades y Obligaciones”, a través de la cual se le transmite a los participantes que no sólo el Estado es responsable del respeto y resguardo a los derechos humanos, sino que los entes privados (individuales y corporativos) también son responsables por la garantía de los derechos humanos y su violación.

7. ¿Cómo colabora su INDH con otros mecanismos de reparación judiciales o extrajudiciales (por ejemplo, tribunales, tribunales laborales, puntos de contacto nacionales y mecanismos de reclamación de nivel operacional) en la tramitación de las denuncias relativas a abusos de los derechos humanos relacionados con la actividad empresarial?

La Defensoría del Pueblo ante el conocimiento que en una empresa o comercio están vulnerando los derechos humanos colectivos o de los particulares, en principio eleva la situación al órgano correspondiente a objeto que adopte medidas de protección dirigidas a garantizar los derechos de estas personas y de ser necesario cuando se encuentren vulnerados derechos colectivos esta INDH puede interponer la acción judicial pertinente.

En el tema de la alimentación, el Estado a través de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE) tiene la obligación de supervisar a los comerciantes a fin de que estos no vulneren los derechos constitucionales que tienen las y los ciudadanos, a disponer de bienes y servicio de calidad. De tal manera que, al verificar una irregularidad deberá sancionar al ente encargado de prestar dicho servicio, tal como lo establece el artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela:

“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”. (Negrillas Nuestra).

Y el artículo 13 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Precios Justos:

“Artículo 13.- Corresponde a la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

...omisis...

7.- Ejecutar los procedimientos de supervisión, control, verificación, inspección y fiscalización para determinar el cumplimiento del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica”.

En el área de salud, el Estado venezolano, a través de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora (SUDEASEG) ente adscrito al Ministerio del Poder Popular de Economía, Finanzas y Banca Pública regula todo lo relacionado con los seguros, conforme lo previsto en la Ley de la Actividad Aseguradora.

“Artículo 2.- La actividad aseguradora es toda relación u operación relativas al contrato de seguro y al de reaseguro, en los términos establecidos en la ley especial que regula la materia. De igual manera, forman parte de la actividad aseguradora la intermediación, la inspección de riesgos, el peritaje evaluador, el ajuste de pérdidas, los servicios de medicina prepagada, las fianzas y el financiamiento de primas.”

En el área laboral, el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), es el órgano responsable de fiscalizar, sancionar y estimular el cumplimiento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) a nivel nacional. Es un instituto autónomo, con personalidad jurídica propia, adscrito al Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social.

BLOQUE II

Desafíos y limitaciones a los que se enfrentan las INDH para facilitar el acceso a mecanismos de reparación eficaces en caso de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales

1. ¿Cuáles son los desafíos y limitaciones más críticos (por ejemplo, legales, prácticos o financieros) que su INDH ha experimentado para facilitar el acceso a reparación eficaz en casos de abusos de derechos humanos relacionados con la actividad empresarial? ¿Cómo podrían superarse estos desafíos o limitaciones?

Dentro de los desafíos a superar por nuestra INDH, podemos nombrar la necesidad de crear una unidad especializada en materia de Empresas y Derechos Humanos, que nos ayude a promover y vigilar de una manera más efectiva las posibles violaciones de derechos por parte de las empresas, y de esta forma ofrecer una mejor atención y orientación a las víctimas. Desde este punto de vista, podemos decir que una de las limitaciones que afronta la INDH, es de orden práctico, pues al no contar con suficiente personal formado en la materia se dificulta la aplicación de los principios rectores, especialmente el apoyo a las víctimas en cuanto a la reparación del daño causado.

Por otra parte, hay que destacar que Venezuela, no cuenta con un Plan de acción nacional de derechos humanos y empresas, que coadyuve a la cultura de denuncia y la implementación de la reparación por parte de las empresas.

3. ¿Cómo ha tratado su INDH las quejas que involucran a múltiples víctimas?

La Defensoría del Pueblo al momento de recibir denuncias, quejas y/o peticiones que involucran a varias víctimas de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales, las registra por intereses colectivos e inicia un proceso de investigación a los fines de corroborar si existe violación de derechos humanos.

Es el caso, por ejemplo, del tratamiento que se les brindan a las comunidades que han sido afectadas por alguna actividad empresarial. De ser así, se evalúa el impacto de dicha actividad sobre el bienestar común de la o las comunidades que pudieran estar afectadas y a partir de allí se precisa la disposición de las partes, incluyendo a entes estatales o nacionales, para un arreglo justo y satisfactorio (mediación), de lo contrario, se brinda acompañamiento a los afectados en los procesos administrativos que busquen reparar el o los derechos vulnerados.

Al hacer referencia a empresas, podríamos ubicarnos en aquellas prestatarias de servicios públicos, por ejemplo; y en ese sentido la CRBV en su artículo 280.2 y el artículo 15.10 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, faculta a la Defensoría del Pueblo a interponer acciones que considere necesarias con motivo del mal funcionamiento de los servicios públicos. Así mismo, podrá solicitar ante el órgano competente la aplicación de los correctivos y las sanciones a que

hubiere lugar por la violación de derechos del consumidor y el usuario. (Arts. 281.6 CRBV y 11 LODP).

BLOQUE III

Buenas prácticas, innovaciones y recomendaciones para fortalecer el papel de las INDH en la facilitación de mecanismos de reparación eficaces en caso de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales

1.- ¿Puede compartir ejemplos de buenas prácticas en los que su INDH haya podido facilitar, directa o indirectamente, mecanismos de reparación eficaces en caso de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales?

La Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela como Institución Nacional de Derechos Humanos, a cargo de la promoción, defensa y vigilancia de los derechos humanos ha desarrollado una serie de acciones dirigidas a garantizar la protección de tales derechos, aumentando así sus esfuerzos para integrar los derechos humanos y las empresas públicas o privadas en su obligación de no transgredirlos. Las acciones que desarrolla nuestra Institución son:

1. En el marco del derecho que tienen los consumidores y usuarios a disponer de bienes y servicios de calidad y a un trato digno y equitativo, la Institución realiza inspecciones frecuentes a comercios y cadenas de supermercados a los fines de proteger el derecho de los venezolanos y venezolanas a la adquisición de bienes de primera necesidad específicamente alimentos.
2. En cumplimiento de la vigilancia de los servicios públicos, la Institución realiza frecuentemente inspecciones a la banca pública y privada, con el fin de verificar que los bancos no realicen ningún tipo de discriminación en el momento de atender a los usuarios y usuarias que requieran el servicio y que brinden la atención preferencial a los grupos vulnerables a que hubiere a lugar.
3. Igualmente, se ha realizado mesas de alto nivel con las autoridades de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) y Banco Central de Venezuela (BCV) con la finalidad de garantizar a las adultas y los adultos mayores pensionados y jubilados el derecho a retirar y disponer al momento de cobrar su pensión o jubilación el monto exacto solicitado por éstos.
4. Asimismo, se realizó una mesa de alto nivel con la directiva de PDVSA Gas Comunal a los fines de dar respuesta a las denuncias sobre la prestación irregular del servicio de distribución y comercialización de Gas Licuado de Petróleo (GLP) de uso doméstico, a través de cilindros (bombonas) a la población, en particular en los estados Falcón, Lara, Zulia, Trujillo y Táchira.
5. Del mismo modo, la Defensoría del Pueblo participa de forma continua en los operativos de vigilancia llevados a cabo en los terminales terrestres y aéreos, con la finalidad de proteger los derechos de los usuarios y usuarias, de

- aquellas empresas de transporte que arbitrariamente puedan aumentar el precio de los pasajes en detrimento de los usuarios.
6. En el caso del conflicto laboral entre el sindicato Sintratercentro Polar y la empresa Cervecería Polar C. A., se realizó mediación y se acordó la implementación de un proceso de arbitraje, proceso que culminó con la publicación del Laudo Arbitral en Gaceta Oficial.
 7. Realiza inspecciones frecuentes en los colegios y universidades públicas y privadas en aras de garantizar el derecho a la educación, evitando los aumentos arbitrarios de matrículas y mensualidades.
 8. Realizó un proceso de mediación entre la empresa PROMOTORA PARQUE LA VEGA, C.A. y los propietarios de los edificios 9,10,11,12 y 13 del Conjunto Parque Residencial Terrazas de la Vega, en virtud de presentar el desarrollo urbanístico vicios ocultos que afectaron la estabilidad de la construcción, viéndose afectadas gran cantidad de familias. En ese sentido; esta INDH organizó cuatro mesas de diálogo con la participación de las partes involucradas y de los órganos del Estado que pudieran coadyuvar en la solución del caso. Agotada la mediación por falta de voluntad de la empresa, la Defensoría del Pueblo presentó ante el máximo tribunal del país (Tribunal Supremo de Justicia) una demanda de protección de derechos e intereses colectivos y difusos, a favor de las familias que habitan el conjunto parque residencial terrazas de la Vega y en contra de la sociedad mercantil promotora Parque la Vega, C.A. siendo declarada con lugar por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia². Esta demanda estuvo dirigida a la protección de los derechos a la vida, a la salud y a la vivienda digna de las referidas familias.
 9. La Defensoría del Pueblo realizó acompañamiento a las mujeres víctimas de la Empresa de Prótesis mamarias PIP y las empresas distribuidoras de las mencionadas prótesis, interpuso una acción judicial y vigila el cumplimiento de la sentencia.
 10. Interpuso una acción a favor del derecho a la salud psíquica de los niños, niñas y adolescentes y en contra los empresarios de las corridas de Toros.

Con estas acciones la Defensoría del Pueblo aplica los dos primeros Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, referentes a la obligación del Estado de proteger los derechos humanos y la responsabilidad de las empresas de respetarlos y contribuye con el tercer pilar, en torno a la obligación de ambos, de reparar los daños que ocasione la actividad empresarial sobre los mismos.

2. ¿Existen ejemplos de buenas prácticas en las que su INDH apoye la labor de la sociedad civil y de los defensores de los derechos humanos (incluidas las defensoras de los derechos humanos) que trabajan para garantizar el acceso a mecanismos de reparación eficaces en caso de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales?

La Defensoría del Pueblo siempre ha expresado su disposición en trabajar de la mano con la sociedad civil y defensores populares de derechos humanos. Con el

² TRIBUNAL SUPREMO DE JUSTICIA. Sentencia n° 1714, de fecha 14 de diciembre de 2012

propósito de promover más activistas en derechos humanos en nuestras comunidades, esta INDH brinda cursos, talleres y diplomados en materia de defensa y vigilancia de los derechos humanos a todos los sectores de la sociedad venezolana.

En tal sentido, no solo trabajamos con la sociedad civil y defensores populares de derechos humanos, sino que promovemos el activismo defensorial y crítico desde las bases sociales, afinando la vigilancia en los derechos de las niñas, niños y adolescentes, derechos de las mujeres, derechos de los adultos mayores, derecho al medio ambiente sano, derechos de las personas con discapacidad, derecho a la participación, claro está, sin menoscabo de otros derechos.

Como consecuencia de lo anterior, la experiencia de trabajo con organizaciones sociales defensoras de derechos humanos ha sido fundamental en la construcción de una cultura defensorial y también muy fructífera en materia de defensa de derechos humanos frente a vulneraciones de estos por parte de sectores empresariales. Así las cosas; podemos mencionar que gracias a la coordinación con una comunidad organizada del sector La Vega, en Caracas, se interpuso una demanda de protección de derechos e intereses colectivos y difusos, por la institución en el año 2011, contra la empresa Promotora Parque La Vega, C.A y las familias afectadas, en virtud de presentar el desarrollo urbanístico vicios ocultos que afectaron la estabilidad de la construcción. De igual forma, se apoyo a las mujeres víctimas de las prótesis mamarias defectuosas (PIP), demandado a la empresa Galaxia Médica, C.A., por derechos colectivos y difusos, derecho a la salud y a la vida.

3. ¿Pueden identificar medidas innovadoras adoptadas por su INDH para superar los diversos desafíos y limitaciones a los que se enfrentan las denuncias de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales?

Conforme al artículo 281.7 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el artículo 15.13 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la Defensoría del Pueblo presentó en diciembre del 2018, ante la Asamblea Nacional Constituyente unos aportes preliminares en torno a la responsabilidad de las empresas y deberes empresariales con el fin de que sean incorporados en la reforma de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

A tal efecto, las propuestas fueron dirigidas a la responsabilidad de las empresas públicas y privadas y sus representantes en garantizar los derechos humanos, así como los derechos de los seres vivos y el ecosistema. De allí, la obligación de reparar a las víctimas individuales y colectivas del daño causado. De igual forma, la propuesta se fundamenta en la obligación de las empresas en apoyar a la colectividad en el desarrollo de sus comunidades, teniendo como principio la protección del ecosistema y las formas culturales de vida.

5. ¿Cómo podrían las INDH colaborar con los mecanismos regionales e internacionales de supervisión de derechos humanos (incluido el Examen Periódico Universal) para facilitar el acceso a mecanismos de reparación

eficaces en caso de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales?

Las INDH como promotoras de derechos humanos, pueden proveer información de buenas prácticas e intercambio de conocimientos de la jurisprudencia regional e internacional pero también deben promover discusiones de alto nivel en el marco de foros nacionales, regionales e internacionales donde se pongan en debate situaciones que entorpezcan el avance en el desarrollo de los derechos humanos por las arbitrariedades de empresas y corporaciones de carácter nacional y transnacional para buscar alternativas que involucren al mayor número de actores posibles.

OGF/EPS/JMHO.-
MAYO/2019