

**Arbitraje en Términos y Condiciones de Uso de empresas
extranjeras suscritos por personas venezolanas**
*Arbitration in Terms and Conditions of Use of foreign companies signed by
Venezuelan people*



Baena Sandoval, Josmel A.

Estudio Jurídico Sosa & Martínez / Ciudad Guayana, Venezuela

josmel.baena.sym@gmail.com

ORCID: 0009-0006-1666-3548

Resumen

Los prestadores de servicios a través de páginas webs o aplicaciones móviles, incorporan dentro de sus plataformas, como requisito sine qua non para que los usuarios empiecen a disfrutar de sus servicios, documentos o módulos contentivos de los Términos y Condiciones de Uso que regirán todo lo inherente al disfrute del mismo, así como la resolución de controversias y el nacimiento y extinción de las obligaciones que tengan lugar. Dichos instrumentos, partiendo de la globalización impulsada por la interconectividad brindada por el internet, suelen enfrentarse a importantes obstáculos de eficacia derivado a los importantes cambios que se presentan entre las disposiciones normativas de los distintos países en los que se encuentran sus usuarios. Dichos contratos, en el ordenamiento jurídico venezolano, gozan de la misma naturaleza de una oferta al público de un contrato de adhesión y por tanto son objeto de la aplicación de disposiciones normativas especiales en lo que respecta a la eficacia de los acuerdos arbitrales como mecanismo de resolución de controversias derivadas de la interpretación y aplicación de los contratos en cuestión.

Palabras claves: Contrato de adhesión, arbitraje, Venezuela.

Abstract

Service providers through websites or mobile applications incorporate within their platforms, as a sine qua non requirement for users to start enjoying their services, documents or modules containing the Terms and Conditions of Use that will govern everything inherent to the enjoyment of the same, as well as the resolution of disputes and the birth and extinction of the obligations that take place. These instruments, based on the globalization driven by the interconnectivity provided by the Internet, usually face significant obstacles of effectiveness derived from the important changes that occur between the regulatory provisions of the different countries in which their users are located. Such contracts, in the Venezuelan legal system, enjoy the same nature of an offer to the public of a contract of adhesion and therefore are subject to the application of special regulatory provisions regarding the effectiveness of arbitration agreements as a mechanism for the resolution of disputes arising from the interpretation and application of the contracts in question.

Key words: Contract of adhesion, arbitration, Venezuela.

Introducción

Los prestadores de servicios a través de páginas webs o aplicaciones móviles, incorporan dentro de sus plataformas, como requisito sine qua non para que los usuarios empiecen a disfrutar de sus servicios, documentos o módulos contentivos de los Términos y Condiciones de Uso que regirán todo lo inherente al disfrute del mismo, así como la resolución de controversias y el nacimiento y extinción de las obligaciones que tengan lugar. Dichos instrumentos, partiendo de la globalización impulsada por la interconectividad brindada por el internet, suelen enfrentarse a importantes obstáculos de eficacia derivados de los importantes cambios que se presentan entre las disposiciones normativas de los distintos países en los que se encuentran sus usuarios.

Para identificar los obstáculos a los que se enfrentan las disposiciones contentivas de acuerdos arbitrales contenidas en las cláusulas de resolución de controversias previstas en los Términos y Condiciones de Uso para su eficacia, resulta indispensable identificar en primer lugar el lugar que ocupan estos

instrumentos dentro de la clasificación de los contratos. En ese contexto, aterrizando en el contexto venezolano, los Términos y Condiciones de Uso suscritos por personas naturales y/o jurídicas venezolanas enfrentan otro obstáculo: la ausencia de claridad en la regulación aplicable a los contratos de adhesión.

En ese sentido, la intención del presente escrito es la delimitación del marco regulatorio correspondiente a la incorporación de cláusulas arbitrales en los contratos de Términos y Condiciones de Uso que son suscritos por personas naturales y/o jurídicas venezolanas. Por lo que la estructura del mismo, en primer lugar, ubica a los Términos y Condiciones de Uso en la clasificación de los contratos, y posteriormente aborda las particularidades que desde el marco normativo venezolano los afectan, ello con especial énfasis en las cláusulas arbitrales.

Los Términos y Condiciones de Uso en la clasificación de los contratos.

El concepto de Términos y Condiciones de Uso suele ser utilizado para hacer referencia a los contratos que rigen las relaciones generadas entre

usuarios y prestadores de servicios, especialmente en el sector tecnológico. Empresas como Google, Twitter, Facebook, Instagram y Paypal, entre otras, utilizan la mencionada nomenclatura.

El ejercicio común en la conceptualización de los Términos y Condiciones de Uso suele apelar por la caracterización de esta figura; sin embargo, una de las formas usuales para definirlos es hacer referencia a los mismos como “acuerdos, cuyo uso principal se orienta al establecimiento de reglas convencionales respecto del uso de páginas web y proveeduría de servicios de internet” (Betancourt, 2014, p.4). Realizar una caracterización de los términos y condiciones de uso hace menester señalar, en primer lugar, que el principal objetivo de estos *acuerdos* es establecer los parámetros entre los cuales debe desarrollarse y extinguirse la relación que tiene lugar entre el prestador de servicios y el usuario; además de ello, también busca

esclarecer asuntos de importancia procesal como la identificación del prestador del servicio, su domicilio, los canales de comunicación oficiales, la jurisdicción correspondiente para conocer de cualquier controversia surgida y, en algunos casos, mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Una conceptualización amplia pudiera definir a los Términos y Condiciones de Uso como una oferta al público para el legítimo uso o recepción de un servicio; ello entendiendo la oferta al público como una “propuesta dirigida a personas indeterminadas o a un grupo de ellas para celebrar un número indefinido de contratos, que pueden ser de un solo tipo o varios” (de la Puente, 2010, p. 234). En *stricto sensu*, los Términos y Condiciones de Uso pueden ser entendidos como un contrato suscrito entre un prestador de servicios y un usuario a los fines de regular relación inherente al uso de los servicios prestados.

Tabla 1.
Conceptualizaciones usuales en términos y condiciones de uso.

Entidad	Denominación	Conceptualización
Google LLC	Términos del Servicio de Google	“Estas Condiciones del Servicio reflejan el comportamiento comercial de Google, las leyes que se aplican a nuestra empresa y determinados aspectos que siempre hemos considerado ciertos. Como resultado, estas Condiciones del Servicio definen su relación con Google en el marco de su interacción con nuestros servicios...” (Google LLC, 2022, p. 3)
X Corp.	Términos de servicio de Twitter	“Estos Términos de servicio (los “Términos”) rigen su acceso y uso de nuestros servicios, incluyendo nuestras distintas páginas web, SMS, API, notificaciones de correo electrónico, aplicaciones, botones, herramientas, anuncios, servicios de comercio y nuestros demás servicios cubiertos...” (X Corp., 2023, p. 12)
Paypal Pte. Ltd.	Condiciones de uso del Servicio de Paypal	“Estas Condiciones de Uso constituyen un contrato entre usted y PayPal Pte. Ltd., [...]” (Paypal, 2023, p. 1) “Al abrir y utilizar una cuenta PayPal, usted acepta cumplir con todos los términos y condiciones en estas Condiciones de Uso.” (Paypal, 2023, p. 2) “[...]Si no está de acuerdo con los términos y condiciones modificados, debe dejar de utilizar los servicios PayPal, cerrar su cuenta y dar por terminada su relación con nosotros” (Paypal, 2023, p. 5)
Meta Platforms, Inc.	Condiciones del servicio	“Meta desarrolla tecnologías y servicios que permiten que las personas se conecten, creen comunidades y hagan crecer sus negocios. Estas Condiciones rigen el uso que haces de Facebook, Messenger y los demás productos, funciones, apps, servicios, tecnologías y software que ofrecemos (los Productos de Meta o Productos), excepto cuando indiquemos expresamente que se aplican otras condiciones (y no estas).” (Facebook, 2022, p. 1).
Meta Platforms, Inc.	Condiciones de uso	“Estas Condiciones de uso ("Condiciones") rigen el uso que haces de Instagram, excepto en los casos en que indiquemos expresamente que se aplican otras condiciones (y no estas), y

		proporcionan información sobre el servicio de Instagram ("Servicio"), detallado a continuación. Cuando creas una cuenta de Instagram o usas Instagram, aceptas estas condiciones.” (Instagram, 2022, p. 1).
--	--	---

Fuente: Elaboración Propia.

Como se pudo evidenciar en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, la práctica común suele configurar a los Términos y Condiciones de uso como contratos destinados regir la relación entre el usuario y el prestador de servicios. Lo cual hace pertinente ubicarlo en la clasificación de los contratos, siendo los más compatibles con la morfología y esencia de esta figura, los contratos de adhesión.

Los contratos de adhesión, los cuales comienzan a cobrar transcendencia a partir del siglo XX (Echeverri, 2010) y se definen como “aquel que ha sido redactado por una de las partes que generalmente por su posición económica puede imponerle a la otra parte todas las estipulaciones del mismo, por ésta ser el débil en la relación contractual” (Luyando y Pittier, 2005, p. 569). Conceptualizaciones como la recién transcrita han sido objeto de variadas observaciones, entre ellas que agregan que el contrato es realizado en beneficio de la

parte que lo redacta (Rakoff, 2006), no obstante, dichas observaciones, si bien no resultan distante de la realidad, se alejan de la descripción de la sustancia del contrato y ahondan en asuntos programáticos.

En ese sentido, los contratos de adhesión pueden ser entendidos como aquellos que carecen de negociación, siendo redactados por la parte oferente, donde la parte aceptante está en la posición de solo aceptar o rechazar la oferta en los términos en ella establecidos. Ahora bien, los términos y condiciones de uso, sin ahondar en si son presentados en forma escrita o digital, cumplen con todos los requisitos establecidos por la doctrina para configurarse como contratos de adhesión: son asimétricos, al ser ofertados por la parte en una posición económica preponderante; carecen de etapa de negociación, pues el aceptante se encuentra en la obligación de aceptarlos o no utilizar el servicio; y, son redactados por el ofertante sin intervención del aceptante.

Clausulas arbitrales en contratos de adhesión

La negociación es un elemento de especial evaluación, tanto para los acuerdos arbitrales como para los contratos de adhesión. Este concepto, el de negociación, suele ser la máxima representación de la voluntad de las partes; y, en ese sentido, constituye uno de los principales puntos de estudio las dos figuras que se abordan en el presente acápite.

El arbitraje, como institución jurídica, encuentra su origen en la voluntad de las partes someterse, para la resolución de sus conflictos, a las normas que particularmente lo rigen. No obstante, con relación a los contratos de adhesión, la interrogante sobre si realmente se está en presencia de una libre expresión de la autonomía de la voluntad de las partes se encuentra en el punto central de acalorados debates académicos.

Es ese asunto el que ha llevado a los legisladores a construir disposiciones normativas que permiten discutir sobre la arbitrabilidad de los contratos de adhesión. Así las cosas, se hace imperioso traer a

colación que el arbitraje es entendido, generalmente, como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos a través del cual las partes, mediando manifestación de voluntad de someterse al mismo, se someten a la decisión de uno o más árbitros que dirigirán el procedimiento regulados por un conjunto de normas, igualmente convencionales, determinada por las mismas partes o emanadas de la institución que lo albergue, la cual tendrá fuerza de cosa juzgada; también definido por Castillo y Vásquez en el siguiente tenor:

El arbitraje es la manifestación más elemental de la administración de justicia. En el presente estado de la evolución histórica, solo puede ser concebido como una sustracción legalmente autorizada a la jurisdicción estatal. Se origina mediante un contrato privado por el que dos o más sujetos de derecho deciden someter un conflicto con relevancia jurídica a la decisión resolutoria, definitiva y exclusiva, de uno o más terceros denominados árbitros, que son designados por las partes o por algún mecanismo

establecido por ellas. Así, la decisión resolutoria de los árbitros o laudo, será de cumplimiento obligatorio para las partes en virtud de que el ordenamiento jurídico establece que los contratos son ley para las partes. La ejecución de la decisión arbitral, en caso esta sea necesaria, queda siempre en manos del Estado. (Freyre y Vásquez, 2006, p. 283).

Como se colige de lo anteriormente expuesto, el arbitraje requiere como presupuesto la manifestación de voluntad de las partes someterse a este mecanismo alternativo de resolución de conflictos y ello se materializa a través de la suscripción de un acuerdo arbitral; este puede ser un instrumento autónomo, separado del contrato, o ser una cláusula inserta dentro del mismo. En cualquiera de los casos debe cumplir con los requisitos requeridos por el derecho aplicable; en ese mismo orden de ideas, algunos de los instrumentos que sirven, desde una perspectiva global, para construir la noción del acuerdo arbitral son: Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho

Mercantil Internacional y la Convención sobre el reconocimiento y ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras.

La Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, originalmente adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 40/72 de 1985 y enmendada en 2006 por la resolución 61/33, en su artículo 7, define al acuerdo arbitral, estableciendo como requisito que conste por escrito, como aquel “acuerdo por el que las partes deciden someter a arbitraje todas las controversias o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual”. Por otra parte, la Convención sobre el reconocimiento y ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras, del año 1958, en su artículo II, lo define, haciendo la misma aclaratoria sobre el carácter escrito, como un

acuerdo por escrito conforme al cual las partes se obliguen a someter a arbitraje todas las diferencias o ciertas diferencias que hayan surgido o

puedan surgir entre ellas respecto a una determinada relación jurídica, contractual o no contractual, concerniente a un asunto que pueda ser resuelto por arbitraje.

tecnológico, adoptan esta configuración de incorporar acuerdos arbitrales, ya sea bajo el encabezamiento de derecho aplicable o enmarcado en acuerdos que proscriben las acciones colectivas. Algunos de ellos se expresan en la siguiente forma:

Algunos Términos y Condiciones de Uso, postulados por empresas del sector

Tabla 2.
Disposiciones de resolución de controversias en Términos y Condiciones de Uso.

Entidad	Documento (clausula)	Contenido
Workana, LLC.	Términos y Condiciones de Workana Disputas con Workana, Arbitraje) (8. a.)	“En el improbable caso de que Workana no hubiera podido resolver una Disputa que mantiene con usted después de intentar hacerlo de manera informal, usted acepta resolver cualquier Disputa que surja de este Acuerdo o de su incumplimiento o su presunto incumplimiento, o en relación con ellos, mediante arbitraje vinculante ante la Asociación Americana de Arbitraje (“AAA”) en la ciudad de Miami, Florida, en virtud de las normas comerciales vigentes en ese momento para la AAA, excepto según lo dispuesto en el presente (las “Normas de la AAA”) [...]” (Workana, 2022, p. 83)
Google LLC	Términos del Programa de Publicidad de Google LLC (13. Acuerdo de Resolución de Controversias, A. Negociación)	“En caso de que surja cualquier disputa, reclamación o controversia de o en relación con estos Términos (cada una, una “Controversia”), las partes realizarán de buena fe esfuerzos para resolver la Controversia dentro de los 60 días siguientes a la fecha en que la otra parte lo notifique por escrito. Si las partes no logran o no tienen la voluntad de resolver la Controversia en dicho periodo, la Controversia será resuelta mediante arbitraje proporcionado por el Centro Internacional para la Resolución de Disputas (International Centre for Dispute Resolution, “ICDR”)

		conforme a sus Reglas de Arbitraje Internacional (International Arbitration Rules, “Reglas”). [...]” (Google LLC, 2018, p. 14)
CIADI	Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web (Derecho aplicable)	“[...] Si la controversia no puede resolverse por medios amistosos, y siempre que el CIADI renuncie a sus inmunidades de conformidad con el Artículo 21 del Convenio del CIADI, la controversia se someterá a arbitraje en virtud de las Reglas de Arbitraje Comercial de la Asociación Americana de Arbitraje (Commercial Arbitration Rules of the American Arbitration Association) que se encuentren en vigencia. Habrá un árbitro, y el lugar del arbitraje será Washington, D.C. El laudo dictado por el árbitro será definitivo y obligatorio para ambas partes. [...]” (CIADI, 2021, P. 45)

Fuente: Elaboración Propia.

Los aspectos comunes que se evidencian entre los acuerdos arbitrales de contratos ut supra citados, es que en primer lugar no toman en consideración la jurisdicción en la que se encuentra el usuario (salvo el caso de Google que presenta unos Términos y Condiciones especiales para cada nacionalidad); y, en segundo lugar, que todas tratan de cláusulas escalonadas, que agotan primero una etapa de conciliación para luego someterse a arbitraje. Sin embargo, la no discriminación del acuerdo arbitral por nacionalidad del consumidor del servicio acarrea una serie de problemas que a continuación se abordan en el marco de la

legislación venezolana; porque, si bien abarca los requisitos mínimos contemplados en el soft law, no observa algunas excepciones establecidas por la legislación aplicable a los ciudadanos venezolanos que suscriben y ejecutan los contratos desde la República Bolivariana de Venezuela.

Regulación de los contratos de adhesión en la legislación venezolana

El caso venezolano entraña algunas dificultades ya que el último instrumento normativo que atendió lo inherente a los contratos de adhesión fue la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los

Bienes y Servicios, publicada en Gaceta Oficial N.º 39.358 de fecha 1 de febrero de 2010, que fue derogada por la segunda disposición derogatoria de la Ley Orgánica de Precios Justos, publicada en Gaceta Oficial N.º. 40.340 de fecha 23 de enero de 2014. Por lo que, en consecuencia, las respuestas a las interrogantes que surjan en esta materia dentro del contexto venezolano deben ser resueltas por la jurisprudencia y otras leyes especiales que tangencialmente aborden lo atinente a los contratos de adhesión.

La jurisprudencia reciente ha rescatado construcciones conceptuales que definen al contrato de adhesión, entre ellas la decisión Nro. 608 pronunciada por la Sala de Casación Civil del Tribunal Supremo de Justicia, en fecha 8 de noviembre de 2022, donde se dispone que: contrato de adhesión es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios sin que las personas pudieran discutir o modificar su contenido al momento de contratar; es decir, es la relación en la que una de las partes, usualmente una persona jurídica que provee al público determinados bienes o

servicios, exige del otro contratante aceptar un conjunto de normas que rigen la relación entre ésta y el consumidor; por lo tanto, la firma del proveedor del servicio no es requerida en estos contratos.

Tras esa definición de los contratos de adhesión brindada por la más reciente jurisprudencia, corresponde destacar las disposiciones de la Ley de Arbitraje Comercial, vigente en la República Bolivariana de Venezuela, cuyo apartado único del artículo 6 dispone que “En los contratos de adhesión y en los contratos normalizados, la manifestación de voluntad de someter el contrato a arbitraje deberá hacerse en forma expresa e independiente”. En igual tenor se ha expresado tradicionalmente la jurisprudencia de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, sin requerir hacer alusión a los cuerpos normativos que hacían alusión a los contratos de adhesión que se encontraban vigentes a la fecha del pronunciamiento de las sentencias, como se evidencia en Sentencia N.º 192 pronunciada por la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, en fecha 28 de febrero de 2008, donde se señala que el acuerdo de arbitraje

que se estipule en contratos por adhesión deberá constar en un documento diferente del que recoge las demás estipulaciones contractuales, de manera que ambas partes suscriban el acuerdo arbitral con pleno conocimiento de causa y pleno consentimiento; no obstante, ese documento independiente no es un nuevo contrato, sino que es una cláusula accesoria al contrato por adhesión en cuestión, que el suscriptor podría elegir no aceptar.

Conclusiones

Los Términos y Condiciones de Uso postulados por los prestadores de servicios tecnológicos a través de páginas webs o aplicaciones móviles (app's) gozan de la misma naturaleza de una oferta al público de un contrato de adhesión. En ese sentido, resulta ineficaz para algunas legislaciones como la venezolana, la incorporación, dentro de los Términos y Condiciones de Uso, de acuerdos

arbitrales como mecanismos de resolución de conflictos en virtud de las disposiciones contenidas en la Ley de Arbitraje Comercial y los criterios actualmente aplicables emanados de la doctrina vinculante de la Sala de Casación Civil y la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia; por los cuales resulta necesaria la suscripción de acuerdos accesorios e independientes que consten de la manifestación de voluntad de ambas partes.

Ello denota la incompatibilidad entre los contratos de adhesión y las cláusulas arbitrales en el marco del ordenamiento jurídico venezolano. Lo cual implica la necesidad de una manifestación inequívoca de las partes a comprometerse en árbitros, siendo esto último innecesario para los contratos de adhesión, para los que la Sala de Casación Civil señaló, tal como fue citado *ut supra*, que no requieren la firma del proveedor de servicios.

Referencias bibliográficas:

- Betancourt, G. (2014) Los términos y condiciones como mitigantes de riesgos contractuales para transacciones en internet: Una mirada desde los productos bancarios y el E-Trading. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*. (11). 0 – 25. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4759601.pdf>
- Castillo, M. y Vásquez, R. (2006). Arbitraje: naturaleza y definición. *Derecho PUCP: Revista de la Facultad de Derecho*, (59), 283-284. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085113>
- Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones (“CIADI”). (2021). *Términos y Condiciones de Uso del Sitio Web*. Washington, EEUU. Recuperado de: <https://icsid.worldbank.org/es/acuerdo-de-uso>
- Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, Documentos de las Naciones Unidas A/40/17, anexo I, y A/61/17, anexo I, 1985.
- Convención sobre el reconocimiento y ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras, E/CONF.26/8/Rev.1, 1958.
- De la Puente, M. La oferta al público. (2001). *THEMIS: Revista de Derecho*. (42). 233-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5109629>
- Echeverri, V. (2006). Del contrato de libre discusión al contrato de adhesión, *Opinión Jurídica: Publicación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Medellín*, 9(17), 133-137. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3294164>
- Google LLC. (2018). *Términos del Programa de Publicidad de Google LLC*. Mountain View, EEUU’. Google LLC. Recuperado de: https://payments.google.com/payments/apis-secure/get_legal_document?ldi=31257
- Google LLC. (2022). *Términos del Servicio de Google*. Mountain View, EEUU’. Google LLC. Recuperado de: <https://policies.google.com/terms?hl=es>.

Ley Arbitraje Comercial, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 36.430 Extraordinario de fecha 07 de abril de 1998.

Luyando, E. M. y Pittier S. (2005). *Curso de obligaciones. Derecho Civil III. Tomo II.* Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.

Meta Platforms, Inc. (2022). *Condiciones de uso.* Menlo Park, EEUU: Instagram.

Recuperado de: https://help.instagram.com/581066165581870/?helpref=uf_share.

Meta Platforms, Inc. (2022). *Condiciones del servicio.* Menlo park, EEUU: Facebook.

Recuperado de: <https://es-es.facebook.com/legal/terms>.

Paypal Pte. Ltd. (2023). *Condiciones de uso del Servicio de Paypal.* Singapur: Paypal Pte.

Ltd. Recuperado de: https://www.paypal.com/ar/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=es_AR.

Rakoff, T. (2006). *Contratos de adhesión: una reconstrucción teórica*, *Revista de Derecho Privado*, (37), 60-61. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/3600/360033185003.pdf>.

Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, Sentencia N.º 608 de fecha 08 de noviembre de 2022, <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/scon/febrero/192-280208-04-1134.HTML>

Sala de Casación Civil del Tribunal Supremo de Justicia, Sentencia N.º 608 de fecha 08 de noviembre de 2022, <http://historico.tsj.gob.ve/decisiones/scc/noviembre/320584-000608-81122-2022-22-346.HTML>

Workana, LLC. (2022). *Términos y condiciones de Workana.* New York, EEUU: Workana, LLC. Recuperado de: <https://help.workana.com/hc/es/articles/360041499974-T%C3%89RMINOS-Y-CONDICIONES-DE-WORKANA>

X Corp. (2023). *Términos de Servicio de Twitter.* San Francisco, EEUU: X Corp.

Recuperado de: <https://twitter.com/es/tos>.