BICENTENARIO DE BOLIVIA

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 125/2025

La Paz, 17 JUL. 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los numerales 2, 3 y 4, Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado, determinan como atribuciones de las Ministras y los Ministros del de Estado, proponer y dirigir las políticas gubernamentales en su sector; la gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente; y, dictar normas administrativas en el ámbito de sus competencias.

Que, el Artículo 232 del Texto Constitucional establece que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, el inciso b) del Artículo 7 de la Ley Nº 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, dispone que: *"El Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos: (…) b) Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley".*

Que, el inciso b) del Artículo 7 de la Ley Nº 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, dispone que: *"El Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos: (…) b) Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley".*

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 2341 de 24 de septiembre de 2014, de Procedimiento Administrativo señala: *"La presente Ley tiene por objeto: a) Establecer las normas que regulan la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público; b) Hacer efectivo el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Pública; c) Regular la impugnación de actuaciones administrativas que afecten derechos subjetivos o intereses legítimos de los administrados; y, d) Regular procedimientos especiales".*

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores refiere: *"La presente Ley tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores".*

Que, los incisos b), c) y w) del Parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023, reconocen como funciones de las Ministras y Ministros de Estado el proponer y dirigir las políticas gubernamentales en su sector, dirigir la gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente y emitir Resoluciones Ministeriales, en el marco de sus competencias.

Que, el inciso l) del Artículo 73 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023, establece como atribución de la Ministra o Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, proponer normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Que, la Resolución Ministerial N° 89/2024 de 08 de julio de 2024, aprueba el "Reglamento de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor CAUC y Tramitación de la Reclamación y Recurso de Revisión".

Que, el Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-544-2025 de 24 de junio de 2025, emitido por la Profesional en Asesoramiento y Aplicación de Normas dependiente de la Dirección General de

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL Jessica Paola Saravia Atuistain VºBº

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS JURÍDICOS Abg. Pedro Abdel VºBº M.J.T.I.

JEFE DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS JURÍDICO Juan Rodrigo Arevalo Cabrera VºBº MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, concluye: *"Del análisis realizado se concluye que el actual régimen sancionatorio aplicado por los Centros de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC), conforme a la Resolución Ministerial N° 089/2024, presenta deficiencias normativas y operativas que han impedido la imposición efectiva de sanciones a proveedores infractores. Esta situación ha derivado en la ausencia de ingresos a la cuenta recaudadora fiscal y en consecuencia, ha debilitado la capacidad institucional del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor para cumplir con sus funciones de protección, supervisión y restitución de derechos. El Proyecto de Reglamento General propuesto responde de manera estructurada a esta problemática mediante la incorporación de un régimen sancionatorio claro, proporcional y ejecutable, así como la creación de un sistema de administración de recursos propios provenientes de sanciones. Este nuevo marco normativo también redefine las competencias técnicas y funcionales de los CAUC, clarifica los procedimientos de reclamación y recurso de revisión, y refuerza los mecanismos alternativos de solución de controversias y las facultades de verificación técnica. Finalmente, el proyecto se encuentra plenamente alineado con el mandato constitucional previsto en el artículo 75 de la CPE, la Ley N° 453 y el Decreto Supremo N° 2130, consolidando una política pública efectiva de defensa de los derechos de usuarios y consumidores. En ese sentido, se considera que su aprobación es técnica y jurídicamente pertinente, ya que garantiza la sostenibilidad institucional y restituye la capacidad del Estado para sancionar, prevenir y reparar prácticas comerciales abusivas."*

Que, el Informe MJTI-DGP-IP-Z-18-2025 de 10 de julio de 2025, emitido por la Dirección General de Planificación señala: *"(…)es necesario aprobar la modificación y cambio de título del "Reglamento de Atención de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor – CAUC y la Tramitación de la Reclamación y Recurso de Revisión y Formularios" por "Reglamento general de los centros de atención al usuario y consumidor, reclamación administrativa, prevención y restitución de derechos", el cual cumple con las "Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional" aprobado mediante Resolución Ministerial N°204/2024, de 4 de diciembre de 2024."*

Que, el Informe Legal MJTI-DGAJ-INF-Z-218-2025, de 14 de julio de 2025 emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, finaliza que: *"(…) es procedente la Aprobación del "REGLAMENTO GENERAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA, PREVENCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS" en los términos propuestos por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor mediante Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-544-2025 de 24 de junio de 2025, refrendado por la Dirección General de Planificación mediante Informe MJTI-DGP-IP-Z-18-2025 de 10 de julio de 2025, no contraviniendo ninguna norma legal en actual vigencia."*

POR TANTO:

La Ministra de Justicia y Transparencia Institucional, designada mediante Decreto Presidencial N° 5411, de 16 de junio de 2025, en ejercicio de las atribuciones establecidas en los numerales 3 y 4 del Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado y los incisos b), c) y w) del parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023.

RESUELVE:

PRIMERO. - APROBAR el **"REGLAMENTO GENERAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA, PREVENCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS"**, elaborado por la la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, que en Anexo forman parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

SEGUNDO. - Aprobar el Informe Cite: MJTI-DGDDUC-INF-Z-544-2025 de 24 de junio de 2025 emitido por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, Informe MJTI-DGP-IP-18-2025 de 10 de julio de 2025, emitido por la Profesional en Desarrollo

Organizacional y Gestión de Calidad dependiente de la Dirección General de Planificación y el Informe MJTI-DGAJ-INF-Z-218-2025 de 14 de julio de 2025 emitido por de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, ambas dependientes del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, que también forman parte indivisible de la presente Resolución Ministerial.

TERCERO.- Se deja sin efecto la Resolución Ministerial N° 089/2024 de 08 de julio de 2024.

CUARTO.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor y la Dirección General de Planificación, quedan encargados de cumplimiento, difusión y publicación de la presente Resolución Ministerial en el Portal Institucional.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Abg. Jessica Paola Saravia Atristain
MINISTRA DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS
Abg. Pedro Abdel Urquieta Gallardo
V°B° M.J.T.

JEFE DE LA UNIDAD DE ANALISIS JURIDICO
Juan Rodrigo Arevalo Cabrera
V°B°
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

HR: MJTI-DGDDUC-16442-2025

VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
MINISTERIO DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

17 JUL 2025

RECIBIDO

Hora: 11:25 Fojas.....

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN
RECIBIDO

17 JUL 2025

Hora: 11:27 Firma..... Fjs.....

LA PAZ - BOLIVIA

ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

REGLAMENTO GENERAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA, PREVENCIÓN Y RESTITUCIÓN DE DERECHOS

Aprobado con Resolución Ministerial
N° 125/2025, de 17 de julio de 2025

VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR (VDDUC)

CONTENDIDO

CAPITULO I 8
DISPOSICIONES GENERALES 8
Artículo 1. (Objeto) 8
Artículo 2. (Marco Normativo) 8
Artículo 3. (Alcance y/o Ámbito de Aplicación) 8
Artículo 4. (Previsión) 8
Artículo 5. (Definiciones) 9
Artículo 6. (Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación) 9
Artículo 7. (Revisión y Actualización) 10
CAPÍTULO II 10
ESTRUCTURA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR, ATRIBUCIONES, FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN 10
Artículo 8. (Estructura 10
Artículo 9. (Principios). 10
Artículo 10. (Función). 11
Artículo 11. (Directora o Director General) 11
Artículo 12. (Funciones) 11
Artículo 13. (Encargado CAUC) 12
Artículo 14. (Funciones del/la Encargado(a) CAUC Oriente, Occidente y Valles.) 12
Artículo 15. (Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor) 12
Artículo 16. (Funciones de los Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor.) ... 12
CAPITULO III: 14
LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA. 14
Artículo 17. (Legitimación). - 14
Artículo 18. (Lugar y presentación de la reclamación) 14
Artículo 19. (Plazo y oportunidad del reclamo) 14
CAPÍTULO IV 15
DE LAS NOTIFICACIONES 15
Artículo 20. (Notificación de la conciliación dentro de la reclamación administrativa). 15
Artículo 21. (Notificaciones posteriores). - 15

Artículo 22. (Notificaciones con Resoluciones Administrativas) 15
CAPÍTULO V. 16
PRESENTACIÓN, FORMALIZACIÓN, ANÁLISIS, ADMISIÓN DE LA RECLAMACION 16
Artículo 23. (Requisitos para la presentación de la reclamación) 16
Artículo 24. (Registro de información del Reclamo) 16
Artículo 25. (Evaluación y análisis) 16
Artículo 26. (Improcedencia) 17
CAPÍTULO VI. 17
GESTIÓN DE LA RECLAMACION Y PLAZOS PROCEDIMENTALES 17
Artículo 27. (Acciones para gestión del reclamo administrativo). - 17
Artículo 28. (Plazos de la gestión de la reclamación). 17
Artículo 29. (Acta de cierre) 18
CAPITULO VII 18
MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS 18
DE LA CONCILIACIÓN 18
Artículo 30. (Procedencia de la conciliación en la reclamación administrativa) 18
Artículo 31. (Audiencia de conciliación). - 19
CAPITULO VIII 19
DE LA MEDIACIÓN DIRECTA COMO MEDIO ALTERNATIVO DE CIERRE AL RECLAMO ADMINISTRATIVO 19
Artículo 32. (Procedencia). - 19
CAPITULO IX 19
TERMINO DE PROBATORIO 19
Artículo 33. (Termino Probatorio). - 19
CAPITULO X. 19
FINALIZACION DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA 19
Artículo 34. (Conclusión Extraordinaria de la Gestión de la reclamación). 19
Artículo 35. (Rechazo de la reclamación) 20
CAPITULO XI 20
PROCEDIMIENTO PARA VERIFICATIVOS 20
Artículo 36. (Verificativos). - 20

Artículo 37. (Procedencia). - ... 20
Artículo 38. (Desarrollo del Verificativo). - ... 21
Artículo 39. (Funciones). –... 21
Artículo 40. (Conclusión del desarrollo del Verificativo). - ... 23
Artículo 41. (Del acta y/o formulario de verificación). - ... 24
CAPÍTULO XII. ... 24
MEDIDAS PRECAUTORIAS ... 24
Artículo 42. (Procedencia). - ... 24
Artículo 43 (Medidas precautorias de oficio). ... 24
CAPITULO XIII ... 24
DE LAS RESOLUCIONES ... 24
Artículo 44. (Informe Conclusivo) ... 24
Artículo 45. (Resolución Administrativa de primera instancia administrativa). - ... 25
Artículo 46. (Complementación y enmienda). - ... 25
CAPITULO XIV. ... 25
RECURSO DE REVISIÓN ... 25
Artículo 47. (Procedencia del Recurso de Revisión) ... 25
Artículo 48. (Forma y plazos de presentación). ... 25
Artículo 49. (Pruebas). - ... 25
Artículo 50. (Plazo para la Resolución). - ... 26
Artículo 51. (Formas de Resolución). - ... 26
Artículo 52. (Agotamiento de la Vía Administrativa). ... 26
CAPITULO XV. ... 26
DE LAS SANCIONES ... 26
Artículo 53. (Naturaleza Jurídica) ... 26
Artículo 54. (Sanciones) ... 26
Artículo 55. (Amonestación Escrita) ... 27
Artículo 56. (Multa Pecuniaria) ... 27
Artículo 57. (Infracciones) ... 27
Artículo 58. (Plazo para el pago de la sanción) ... 29
Artículo 59. (Conmutación e incumplimiento de pago). ... 29

Artículo 60. (Independencia). - 29
CAPITULO XVI 30
DE LA ADMINISTRACIÓN LOS RECURSOS PROPIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR -VDDUC 30
Artículo 61. (De los recursos propios) 30
Artículo 62. (Destino de los recursos propios). - 30
Artículo 63. (Acreditación de ingresos de recursos propios). - 30
Artículo 64.- (El Comprobante de depósito y/o Extracto bancario). - 30
Artículo 65. (Extravió de comprobante de depósito bancario o respaldo equivalente). 30
Artículo 66. (Custodia de los comprobantes de depósito bancario y respaldos equivalente de pago). 31
DISPOSICIONES ADICIONALES 31
DISPOSICION TRANSITORIA 31
DISPOSICIÓN TRANSITORIA UNICA. 31
DISPOSICION FINAL 31
DISPOSICION FINAL UNICA. 31

BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	**FICHA DE CONTROL DE DOCUMENTOS**

Nombre del Documento: Reglamento de atención de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor – CAUC y la Tramitación de la Reclamación y Recuro de Revisión y Formularios.

Código del Documento: R.M. N° 089/2024

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	**VERSIÓN ANTERIOR**	**VERSIÓN ACTUAL**
1	**Artículo 1. (OBJETO).** El presente Reglamento tiene por objeto normar el procedimiento de atención de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor – CAUC, la realización de verificaciones, la tramitación de la Reclamación y Recurso de Revisión, por parte del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor – VDDUC, en el marco de la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.	**Artículo 1. (Objeto)** El presente reglamento tiene por objeto Regular la actividad administrativa de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, y reclamación administrativa prevista en la Ley N° 453 y Decreto Supremo N° 2130, en las reclamaciones, así como recursos de revisión y régimen sancionatorio sustanciados por los centros de atención al usuario y consumidor en el marco de la Ley 453 y normativa conexa.
2	**Artículo 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).** Están sujetos a las disposiciones del presente Reglamento: I. El personal dependiente del VDDUC. II. Toda persona que presente reclamo en los CAUC. III. Los Proveedores.	**Artículo 3. (Alcance y/o Ámbito de Aplicación)** Las disposiciones contenidas en este Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos que conforman los Centros de Atención al Usuario y Consumidor; los usuarios, las usuarias, los consumidores, las consumidoras y proveedores de productos o servicios en el marco de lo establecido en la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013 y Decreto Supremo Nº 2130, de 24 de septiembre de 2014.
3	**Artículo 3. (COMPETENCIA)**	Se eliminó
4	CENTROS DE ATENCIÓN AL USUAIRO Y CONSUMIDOR Artículo 5. (ATRIBUCIONES)	Sustituido por el CAPÍTULO II: ESTRUCTURA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR, ATRIBUCIONES, FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN
5	Artículo 6. (ATENCIÓN DE RECLAMOS)	Sustituido por el CAPITULO III: LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA
6	Artículo 7. (ACTUACIONES DE OFICIO)	Sustituido por el Artículo 27. (Acciones para gestión del reclamo administrativo)
7	VERIFICATIVOS Artículo 8. (FINALIDAD) Artículo 9. (PROCEDENCIA DE LOS VERIFICATIVOS)	Sustituido por el CAPITULO XI: PROCEDIMIENTO PARA VERIFICATIVOS
8	**Artículo 10. (FORMULARIO)** 1. En todo verificativo el funcionario del CAUC debe elaborar el respectivo formulario que contenga mínimamente: a) Relación sucinta del proceso de verificación. b) Descripción de los hechos que motivan la verificación. c) Identificación de las personas que intervinieron. d) Resultado de la verificación y su relación con la norma aplicable. e) Lugar y fecha en donde se realizó la verificación.	Sustituido por la **DISPOSICION FINAL UNICA. -** Para efectivizar el presente reglamento, se utilizarán como instrumentos operativos: Formulario CAUC N° 01 Planilla de Recursos propios por sanciones VDDUC, Formulario CAUC N° 02 Resumen de Recursos propios por Sanciones VDDUC, Formulario CAUC N° 03 de Recepción de reclamo administrativo, Formulario CAUC N° 04 de Orientación, Formulario CAUC N° 5 de Mediación directa, Formulario CAUC N° 6 de acto verificativo, Formulario CAUC N° 7 Acta de cierre.
9	PROCEDIIMENTO DE RECLAMACIÓN Y RECURSO DE REVISIÓN	Sustituido por el CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN, FORMALIZACIÓN, ANÁLISIS, ADMISIÓN DE LA RECLAMACIÓN y por el CAPÍTULO VI: GESTIÓN DE LA RECLAMACION Y PLAZOS PROCEDIMENTALES

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	**VERSIÓN ANTERIOR**	**VERSIÓN ACTUAL**
10	RECURSO DE REVISIÓN Artículo 18. (PROCEDENCIA) Artículo 19. (PRESENTACIÓN) Artículo 20. (PLAZO PARA EMITIR RESOLUCIÓN) Artículo 21. (RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE REVISIÓN)	Sustituido por el CAPITULO XIV: RECURSO DE REVISIÓN Artículo 47. (Procedencia del Recurso de Revisión) Artículo 48. (Forma y plazos de presentación) Artículo 50. (Plazo para la Resolución) Artículo 51. (Formas de Resolución) Artículo 52. (Agotamiento de la Vía Administrativa)
11	**DE LAS NOTIFICACIONES** **Artículo 22. (NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS).** Tanto el usuario/consumidor al momento de presentar su queja y/o formalizar el reclamo administrativo, como proveedor(a), al momento de responder o realizar solicitudes dentro el proceso de reclamación, además de identificarse deberá señalar una dirección de correo electrónico o número de teléfono celular, a través del cual serán practicadas las notificaciones. En caso de no cumplir lo señalado en el párrafo anterior, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 43 del Decreto Supremo N° 27113, practicándose la notificación en Oficinas del CAUC.	Sustituido por el CAPÍTULO IV: DE LAS NOTIFICACIONES Artículo 20. (Notificación de la conciliación dentro de la reclamación administrativa) Artículo 21. (Notificaciones posteriores) Artículo 22. (Notificaciones con Resoluciones Administrativas)
12	**RÉGIMEN SANCIONATORIO** **Artículo 23. (INFRACCIONES).** Al amparo de lo señalado en el Artículo 61 de la Ley N° 453 y de forma independiente a las determinaciones emergentes del proceso de reclamación: 1. Constituirá infracción administrativa: 2. La sanción consiste en una multa pecuniaria aplicada al proveedor que no dé cumplimiento a lo determinado en el proceso de reclamación que no hubiera sido impugnado en tiempo hábil o hubiera sido confirmado y será impuesto de acuerdo a la siguiente tabla: 3. El pago de infracciones, no exime al proveedor del cumplimiento de las determinaciones a favor del reclamante. 4. A efectos de la imposición de sanciones por infracciones, se iniciará proceso sumario cumpliendo las siguientes etapas:	Sustituido por el **Artículo 57. (Infracciones)** Para fines de protección se califican las siguientes acciones como vulneración de derechos y garantías de los usuarios y consumidores o contravenciones a la Ley N° 453 y normativa conexa: I. Leves II. Graves III. Muy Graves IV. Gravísimas
13	-	Se añadió el CAPITULO VII MEDIOS ALTENATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE LA CONCILIACIÓN
14	-	Se añadió el CAPITULO VIII DE LA MEDIACIÓN DIRECTA COMO MEDIO ALTERNATIVO DE CIERRE AL RECLAMO ADMINISTRATIVO
15	-	Se añadió el CAPITULO IX TERMINO DE PROBATORIO
16	-	Se añadió el CAPITULO X FINALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA
17	-	Se añadió el CAPÍTULO XII MEDIDAS PRECAUTORIAS
18	-	Se añadió el CAPITULO XIII DE LAS RESOLUCIONES
19	-	Se añadió el CAPÍTULO XV DE LAS SANCIONES
20	-	Se añadió el CAPITULO XVI DE LA ADMINISTRACIÓN LOS RECURSOS PROPIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUAIRO Y CONSUMIDOR -VDDUC

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	**VERSIÓN ANTERIOR**	**VERSIÓN ACTUAL**
21	-	Se añadieron DISPOSICIONES ADICIONALES
22	-	Se añadieron DISPOSCION TRANSITORIA
23	-	Se añadieron DISPOCION FINAL

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborado por:	Revisado por:		Conformidad:
Pamela Patricia Salinas Sánchez Responsable de Elaboración Profesional de Normas y Aplicación de Normas Aprobación Ciudadanía Digital	Marisol Isabel García Herrera Responsable de Elaboración Técnico Operacional Aprobación Ciudadanía Digital	Gimena del Carmen Borges Ugarte Responsable de Revisión Directora General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor Aprobación Ciudadanía Digital	Nombres y Apellidos del Responsable de Conformidad Jessica Paola Saravia Atristain Cargo Ministro (a) Aprobación Ciudadanía Digital

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto)

El presente reglamento tiene por objeto Regular la actividad administrativa de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, y reclamación administrativa prevista en la Ley N° 453 y Decreto Supremo N° 2130, en las reclamaciones, así como recursos de revisión y régimen sancionatorio sustanciados por los centros de atención al usuario y consumidor en el marco de la Ley 453 y normativa conexa.

Artículo 2. (Marco Normativo)

a) Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009;
b) Ley N° 031, de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”;
c) Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.
d) Ley N° 708, de 15 de junio de 2015, de Conciliación y Arbitraje.
e) Decreto Supremo N° 065, de 03 de abril de 2009, que tiene por objeto normar la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios.
f) Decreto Supremo N° 2130, de 24 de septiembre del 2014, Reglamento de la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013.
g) Decreto Supremo Nº 4857, de 06 de enero de 2023, que tiene por objeto establecer la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.
h) Decreto Supremo N° 5002, del 16 de agosto del 2023**.**

Artículo 3. (Alcance y/o Ámbito de Aplicación)

Las disposiciones contenidas en este Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los servidores públicos que conforman los Centros de Atención al Usuario y Consumidor; los usuarios, las usuarias, los consumidores, las consumidoras y proveedores de productos o servicios en el marco de lo establecido en la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013 y Decreto Supremo Nº 2130, de 24 de septiembre de 2014.

Artículo 4. (Previsión)

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas pertinentes.

Artículo 5. (Definiciones)

Para efectos del presente Reglamento además de lo establecido por la Ley N°453, Decreto Supremo N°2130 y normativa específica del sector no regulado se establecen las siguientes definiciones:

a) **Acta:** Documento redactado por el personal designado de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor que contiene la descripción de acciones ejecutadas en procura de prevenir o restituir derechos vulnerados firmado por las partes y el técnico responsable del trámite.
b) **Conmutación:** Indulto parcial por el que se sustituye el monto de una sanción determinada por otra de menor valor, en beneficio del interesado.
c) **Incumplimiento de servicio ofertado**: Es el suministro del servicio sin el cumplimiento los términos convenidos ni en las modalidades ofertadas.
d) **Información del producto o servicio**: Es aquella que contiene todas las características que constan en el etiquetado, como aquella que manifiesta el proveedor de forma verbal o a través de medios masivos de comunicación o difusión y se constituyen en necesaria para la libre elección del producto o servicio.
e) **Publicidad:** Es la divulgación de anuncios de carácter comercial con el objetivo de motivar a las usuarias, usuarios, consumidoras y consumidores hacia una determinada acción de consumo hacia un producto o servicio.
f) **Reclamante:** la persona natural o jurídica que en calidad de usuario, usuaria, consumidor o consumidora que de conformidad a la Ley N° 453, da inicio a la reclamación administrativa.
g) **Recurrente:** es la persona natural o jurídica que impugna un acto administrativo que cause estado o agravio dentro del proceso de reclamación o procedimiento que permita la normativa conexa.

Artículo 6. (Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación)

El presente Reglamento deberá ser aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva del MJTI mediante Resolución Ministerial.

La vigencia del Reglamento será a partir de la fecha establecida en la Resolución Ministerial de aprobación.

La difusión del Reglamento será realizada por la Dirección General de Planificación (DGP) en coordinación con la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor siendo de conocimiento general por el personal de la MJTI.

La implementación del Reglamento será efectuada por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

Artículo 7. (Revisión y Actualización)

El presente Reglamento deberá ser ajustado y/o actualizado cuando se produzcan cambios o ajustes en el marco normativo, o cuando por razones internas y/o del entorno se justifique realizar modificaciones.

La Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario en coordinación con la DGP realizará el ajuste y actualización del Reglamento cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el Reglamento sea actualizado, deberá darse cumplimiento al Artículo precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.

CAPÍTULO II
ESTRUCTURA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR, ATRIBUCIONES, FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN

Artículo 8. (Estructura)

El Centro de Atención al Usuario y Consumidor estará constituido por la o el Director (a) General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, Encargados CAUC (Valles, Oriente, Occidente), los técnicos de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor, así como el personal auxiliar designado como apoyo a los mencionados Centros.

Artículo 9. (Principios)

A los efectos de aplicación del presente reglamento, se establecen los siguientes principios de manera enunciativa y no limitativa:

a) **Buena fe:** La confianza, cooperación y la lealtad en las actuaciones administrativas es la base fundamental para alcanzar resultados satisfactorios en favor de las partes intervinientes. Las gestiones de la reclamación se desarrollarán en el marco de la cooperación y lealtad en la actuación de los servidores públicos, así como de las partes intervinientes tanto usuario y consumidor como proveedor de bienes y servicios.
b) **Calidez:** Los servidores públicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor deberán caracterizarse por el buen trato y empatía con los administrados.
c) **Coordinación:** Interacción interinstitucional para la acción efectiva de la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, consumidoras y consumidores.
d) **Eficacia:** Todas las actuaciones administrativas, relativas a las gestiones de reclamo serán orientadas a la consecución optima de la protección de los derechos de los usuarios y consumidores.
e) **Eficiencia:** Es la acción y promoción de una administración pronta, oportuna, simple y celera.

f) Economía: Los procedimientos administrativos, se desarrollarán con economía, evitando la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias.
g) Gratuidad: La presentación y gestiones de reclamo son gratuitas quedando expresamente prohibido cualquier cobro por cualquier concepto.
h) Imparcialidad: los servidores públicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor actuaran en defensa del interés general evitando todo tipo de discriminación o diferencia entre los usuarios o consumidores.
i) Informalismo: Consiste en la dispensa de los administrados con las formalidades no esenciales.
j) Proporcionalidad: La imposición de sanciones pecuniarias deberá realizarse bajo parámetros de equilibrio y proporción del hecho sucedido y la afectación a los derechos del usuario y del consumidor, establecida en normativa vigente.
k) Confidencialidad: Es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la parte interesada.
l) Impulso de oficio: en toda gestión de reclamación, autoridad competente está obligada a impulsar el procedimiento, excepto en el caso donde sea necearía la participación de las partes.
m) La inversión de la carga de la prueba: la obligación de demostrar un hecho o una situación se traspasa del demandante (el que inicia el proceso) al demandado (el que es sujeto de la demanda) o a otra parte involucrada en el caso.

Artículo 10. (Función)

Protección efectiva y promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios a través de la atención y resolución de las reclamaciones administrativas de las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores en cualquier conflicto emergente de una relación de consumo en el marco de la Ley N° 453 y normativa conexa.

Artículo 11. (Directora o Director General)

La o el Director General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor dirigirá y será responsable de la organización y funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, en coordinación con los Encargados de Oriente, Occidente y Valles.

Artículo 12. (Funciones)

Tiene las siguientes facultades:

a) Llevar registro actualizado de las resoluciones administrativas emitidas e impugnaciones.
b) Emitir al superior jerárquico, los antecedentes de los actos administrativos que causen estado o agravios contra los que se hayan interpuesto recursos de revisión, para su tratamiento o atención.
c) Recomendar a Dirección Jurídica del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, el inicio de acciones judiciales emergentes del incumplimiento del pago en sanciones impuestas por los Centros de Atención al Usuario y Consumidor.
d) Toda función que emergente de la naturaleza de su cargo o las encomendadas por su inmediato superior.
e) Todas las especificadas en el Manual de Organización de Funciones.

Artículo 13. (Encargado CAUC)

Es el servidor público responsable de coordinar y supervisar las actividades de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor en cada Región.

Artículo 14. (Funciones del/la Encargado(a) CAUC Oriente, Occidente y Valles.)

De carácter general y en forma enunciativa y no limitativa son:

- **a)** Coordinar y supervisar las actividades técnicas y operativas de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor.
- **b)** Desarrollar y proponer acciones, estrategias y proyectos que permitan mejorar las actividades diarias de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor.
- **c)** Emitir informes mensuales, periódicos y anuales, respecto a las labores cumplidas de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor.
- **d)** Llevar registro actualizado de las reclamaciones y otros actos presentados ante los Centros de Atención al Usuario y Consumidor de su dependencia, en una base de datos actualizados
- **e)** Coordinar con las entidades competentes, la adopción de medidas urgentes y necesarias a efectos de atender casos de relevancia social y de emergencia, a fin de prevenir perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la relación de consumo, riesgos en cuanto las condiciones de inocuidad, calidad y seguridad en el resguardo de la salud e integridad física, a la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población.
- **f)** Coordinar las acciones de control a los proveedores, con las instituciones relacionadas con la protección de los Derechos de los Usuarios y Consumidores.
- **g)** Establecer los mecanismos o medios necesarios para el desarrollo de las actividades de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.
- **h)** Supervisar el cumplimiento de los deberes de los Técnicos de Atención al Usuario y Consumidor de su dependencia.
- **i)** Llevar registro consolidado de las actividades realizadas por los Centros de Atención al Usuario y Consumidor de su dependencia.
- **j)** Controlar, registrar las conmutaciones efectuadas en cada Centro de Atención al Usuario y Consumidor de su dependencia.

Artículo 15. (Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor)

Es el servidor público responsable de ejecutar las actividades que hacen al funcionamiento de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor.

Artículo 16. (Funciones de los Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor)

De carácter general y en forma enunciativa y no limitativa son:

- **a)** Emitir resoluciones administrativas de primera instancia, que determinen la vulneración de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.

b) Disponer mediante resolución administrativa fundamentada, las medidas precautorias o restaurativas, cuando corresponda.
c) Brindar a los usuarios y consumidores orientación permanente de sus derechos y garantías en el marco de la Ley N° 453, procediendo respectivo su registro.
d) Recibir, analizar y procesar conforme a procedimiento, las reclamaciones administrativas puesta a su conocimiento.
e) Recabar toda la información y documentación pertinente sobre la reclamación presentada.
f) Promover la conciliación entre las partes, dirigiendo todos los actos hasta la elaboración del acta correspondiente conforme procedimiento.
g) Establecer canales de comunicación y efectuar acciones que coadyuven a la solución del reclamo, pudiendo acompañar y apersonarse al lugar donde se vulnerado el derecho del usuario o consumidor.
h) Dejar constancia de las actividades realizadas conforme procedimiento en actas, formularios redactados en forma clara y concisa.
i) Efectuar verificaciones en el lugar donde se origine la relación de consumo a efectos de constatar los elementos que sustancien el reclamo, debiendo dejar constancia respectiva conforme el presente reglamento.
j) Verificar el cumplimiento de la normativa vigente referente a los derechos de los usuarios y consumidores y disponer sanciones de conformidad al presente reglamento.
k) Formar expediente de todas las actuaciones administrativas, relativas a la reclamación, debida y correlativamente foliada.
l) Dar respuesta escrita a todas las solicitudes efectuadas por parte de los usuarios, consumidores y proveedores.
m) Presentar informes mensuales y reportes diarios de las actividades, reclamaciones, conciliaciones, verificaciones, orientaciones, mediaciones, así como cualquier otra actividad realizada dentro de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor al Encargado CAUC en coordinación con la Unidad de Difusión y Capacitación.
n) Elevar informes técnicos conclusivos de las reclamaciones administrativas aperturadas al Director General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
o) Recomendar a la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor la remisión de obrados el Ministerio Publico para el procesamiento penal correspondiente en caso de evidenciar la comisión de delitos, por conducto regular y previa aprobación de Dirección General de los derechos del usuario y consumidor.
p) Conservar y custodiar antecedentes de la reclamación administrativa realizada por los Centros de Atención al Usuario y Consumidor en forma cronológica y correlativa.
q) Recibir y verificar la conmutación de las sanciones pecuniarias previa solicitud escrita del interesado, conforme a disposiciones del presente Reglamento.
r) Sugerir o proponer actividades que puedan contribuir a mejorar y resultados de los Centros.
s) Participar en el ámbito de sus competencias, en inspecciones, verificativos, controles vinculados a la vulneración de derechos y garantías de los usuarios y consumidores.
t) Coadyuvar a los usuarios y consumidores en el ejercicio de la reclamación directa a través de la mediación para la restauración pronta del derecho vulnerado.
u) Realizar el control en las tareas asignadas al personal de apoyo.

v) Efectuar monitoreo de los servicios y productos ofertados a la ciudadanía en general y en todas las áreas de su competencia sean respetando la normativa del sector no regulado.

w) Ingresar a las instalaciones de proveedores donde se originen relaciones de consumo dirigidos a usuarios y consumidores, con la finalidad de verificar las condiciones ofertadas, debiendo solicitar documentos que acrediten los aspectos de la relación de consumo, en casos que corresponda se deberá adjuntar fotografías y videos del acto realizado.

x) La obligación de custodiar los documentos y remitir los mismos a la unidad de archivo conforme a los procedimientos establecidos en la normativa.

CAPITULO III
LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 17. (Legitimación)

I. Toda persona está legitimada para ejercer su derecho a la reclamación, cuando considere que sus derechos de usuaria, usuario, consumidor o consumidora han sido vulnerados.

II. La usuaria o usuario, consumidora o consumidor, que necesite ser representado por un tercero o por una organización de defensa de los derechos al consumidor, deberá manifestar dicho extremo mediante poder de representación legal, conforme el artículo 26 inciso b) del D.S. 2130 y normativa conexa.

III. En caso de presentarse una colectividad con afectados determinados, los interesados podrán hacer uso de la reclamación administrativa, al mismo tiempo deberán hacer conocer el nombre de un representante para la conciliación mediante poder de representación legal.

Artículo 18. (Lugar y presentación de la reclamación)

I. La reclamación deberá ser presentada ante los Centros de Atención al Usuario y Consumidor de manera verbal, escrita, asimismo, vía telefónica, aplicación telemática, móvil, internet o página web, o cualquier medio habilitado para el efecto.

II. Para la presentación de la misma, no es necesario el patrocinio de un profesional abogado.

III. En caso de que la presentación no sea escrita deberá formalizar su reclamo en un plazo máximo de 3 días hábiles, bajo alternativa de constituirse en causal de rechazo.

Artículo 19. (Plazo y oportunidad del reclamo)

La reclamación debe ser presentada dentro el plazo máximo de seis (6) meses, computables a partir del día siguiente de la vulneración de derechos del usuario o consumidor.

CAPÍTULO IV
DE LAS NOTIFICACIONES

Artículo 20. (Notificación de la conciliación dentro de la reclamación administrativa)

Las actuaciones administrativas de notificación, deben efectuarse en días y horas administrativas.

I. En caso de solicitud de conciliación, la o el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, procederá a emitir y hacer entrega de la notificación a conciliación, a todas las partes involucradas, donde hará constar todos los datos que motivaron la misma, indicando expresamente hora, fecha y lugar de la audiencia de conciliación.

II. En caso de inasistencia de cualquiera de las partes, la o el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, procederá a convocar a una segunda audiencia de conciliación dentro de las 48 horas siguientes y emitirá la segunda notificación a conciliación para todas las partes, de producirse nuevamente la inasistencia, emitirá una tercera notificación. Solo en caso de inasistencia a la tercera notificación, o formulado expresamente su rechazo, se considerará cerrada esta etapa, debiendo el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor (CAUC), proseguir con las acciones que sean pertinentes, hasta emitir la Resolución Administrativa que corresponda.

Artículo 21. (Notificaciones posteriores)

Después de tomar conocimiento de la reclamación, el proveedor deberá dejar constancia escrita de la dirección o medio por el cual se practicarán las notificaciones posteriores. Podrán practicarse las notificaciones por medios electrónicos, telemáticos, informáticos, telecomunicaciones, correo u otro medio idóneo que sea de conocimiento del proveedor, asegurándose de que exista constancia fehaciente de la notificación y del momento en que se practicó.

Artículo 22. (Notificaciones con Resoluciones Administrativas)

I. Las notificaciones para las resoluciones administrativas que concluyen la reclamación administrativa o responden a recursos de revisión, como ser Resoluciones de medidas Restaurativas, Rechazo y Revisión, serán notificadas a las partes por los medios o dirección que se señalan en el artículo 21 del presente reglamento.

II. Las notificaciones de resoluciones administrativas de cierre, se notificarán en secretaría, de las oficinas de los Centros de Atención del Usuario y Consumidor, de cada departamento, debiendo contener la firma y sello del servidor público que practique la notificación, en presencia de un testigo de actuación.

CAPÍTULO V
PRESENTACIÓN, FORMALIZACIÓN, ANÁLISIS, ADMISIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Artículo 23. (Requisitos para la presentación de la reclamación)

Para la presentación del reclamo, el usuario o consumidor deberá identificarse a través de:

a) Presentación simple de su cédula de identidad para nacionales y cedula de extranjería para extranjeros y copia de la misma.
b) Adjuntar cualquier medio de prueba que respalde la relación de consumo. En casos que corresponda.
c) Si se tratase de persona jurídica deberá presentar poder de representación legal.

Artículo 24. (Registro de información del Reclamo)

I. Los Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor o personal asignado procederá a recabar los siguientes datos al recepcionar los reclamos:

a) Nombres y apellidos o razón social del reclamante usuario o consumidor.
b) Nombres y apellidos o razón social del proveedor.
c) Copia de su cédula de identidad, cédula de Identidad Extranjero o poder de representación legal para personas jurídicas.
d) Datos de dirección, ciudad y departamento del interesado y del proveedor.
e) Detalle de correo electrónico u otros medios tecnológicos de mensajería instantánea, del interesado y del proveedor, a efectos de su ubicación y comunicación de actuados dentro de la reclamación administrativa.
f) Datos de contacto alternativos por medios electrónicos, números fijos, celular, correo electrónico alternativo y otros.
g) Relación sucinta de hechos y precisión del problema que origina el reclamo y vulneración de derechos.
h) Otra información que el funcionario considere pertinente para gestionar y solucionar el reclamo.

II. Una vez firmado el formulario de reclamación físico o virtual, se constituirá en declaración jurada efectuada por el reclamante, cuya copia deberá ser entregada al interesado o remitirá a los medios tecnológicos de mensajería instantánea.

Artículo 25. (Evaluación y análisis)

I. Recepcionado y registrado el reclamo, los Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor evaluarán si los hechos y actos se circunscriben al ámbito de competencia del Viceministerio de Defensa del Usuario y el Consumidor en cuyo caso determinará la prosecución de la gestión de la reclamación inmediatamente.
II. Si existiera duda sobre aspectos de forma y fondo del reclamo, el Técnico de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, tendrá un plazo máximo de 3 días para determinar si corresponde o no, la apertura de la reclamación administrativa. En caso de determinar la procedencia, se realizarán las formalidades correspondientes

conforme al procedimiento establecido para las reclamaciones administrativas, debiendo el técnico asignado, brindar la orientación necesaria al usuario solicitante.

Artículo 26. (Improcedencia)

Se constituirán en causales de improcedencia de apertura del reclamo administrativo, si se presentaran las siguientes circunstancias:

a) Cuando no exista posibilidad de individualizar a las partes de la relación de consumo y/o se desconozca datos o información del proveedor.
b) Que el hecho se encuentre fuera del alcance y competencias del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
c) Por estar fuera de plazo establecido en la presente normativa.

CAPÍTULO VI
GESTIÓN DE LA RECLAMACION Y PLAZOS PROCEDIMENTALES

Artículo 27. (Acciones para gestión del reclamo administrativo)

Los Técnicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor deberán ejecutar según corresponda, las siguientes acciones:

a) Establecer los canales de comunicación con el proveedor vía telefónica, debiendo el técnico participar en la mediación directa, dirigiéndose al lugar en que se fabrican, importen, distribuyan, custodien, transporten, comercialicen y ofrezcan los bienes o servicios motivo de la reclamación, con el objetivo de solucionar de manera directa y efectiva la reclamación planteada cuando resulte posible.
b) Realizar verificativos en instalaciones públicas y privadas donde se fabrican, importen, distribuyan, custodien, transporten, comercializan y ofrezcan, los bienes o servicios motivo de la reclamación, a efectos de corroborar los extremos o hechos planteados en la reclamación, según las reglas establecidas para las verificaciones.
c) Promover la conciliación, como parte de la gestión de reclamación.
d) Solicitar informe escrito, complementaciones en caso de que se considere insuficiente y toda información que estime necesaria para averiguación de los hechos manifestados en el reclamo, a los proveedores, fabricantes, comercializadores y prestadores de bienes y servicios o inclusive a entidades u órganos administrativos que puedan aportar información para la solución del reclamo.
e) Realizar cuanta acción se encuentre en el marco de sus competencias, para solucionar de forma efectiva la reclamación o en forma directa de conformidad a normativa vigente.
f) Elaborar el informe técnico conclusivo, una vez concluida la gestión de la reclamación en los plazos establecidos.

Artículo 28. (Plazos de la gestión de la reclamación)

Las actuaciones, dentro del procedimiento de reclamación, se sujetarán de manera obligatoria, a los siguientes plazos y términos:

a) La recepción de la reclamación es inmediata y se encontrará sujeta al análisis del técnico, para determinar si corresponde su apertura.
b) Tres (3) días hábiles, para la formalización del reclamo, cuando éste sea presentado por medios telemáticos o electrónicos.
c) Admitida la reclamación, se establece el plazo de dos (2) días hábiles para la emisión de la notificación entre las partes.
d) La invitación a conciliación deberá efectuarse con una anticipación mínima de un (1) día hábil y máximo al tercer (3) día hábil de presentado el reclamo, si no hubiere dudas en aspectos de fondo ni de forma.
e) La notificación a conciliación, el señalamiento de verificativos, inspecciones, intimaciones, actas, informes y emplazamiento a las partes, deberá efectuarse con una anticipación mínima de (3) días hábiles.
f) Todo proveído de mero trámite, deberá realizarse en el plazo de (2) días hábiles.
g) Se otorga el plazo de diez (10) días hábiles, para la presentación y producción de pruebas corridos a partir de la notificación de la apertura del término probatorio por parte de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor.
h) Se tiene un plazo de cinco (5) días hábiles, para emitir informes técnicos conclusivos.
i) Se otorga un plazo de cinco (5) días hábiles para emitir resoluciones.
j) Se establece el plazo de cinco (5) días hábiles para la notificación con resoluciones a partir de su emisión.
k) Se establece el plazo de tres (3) días para la remisión del recurso de revisión a Despacho del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
l) Se otorga un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles para que el Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor resuelva el Recurso de Revisión.
m) Toda gestión de reclamación en su primera instancia, no podrá exceder del plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, desde su recepción o desde su formalización, debiendo la autoridad competente emitir la resolución que resuelva la reclamación en primera instancia, dentro del plazo señalado.

Artículo 29. (Acta de cierre)

Concluida la gestión del reclamo, se procederá a elaborar el formulario de Acta de Cierre debiendo consignar la firma y sello del servidor público CAUC y en casos de no existir documentos idóneos que acrediten la restitución del derecho vulnerado, deberá consignar la firma del usuario expresando su conformidad.

CAPITULO VII
MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS
DE LA CONCILIACIÓN

Artículo 30. (Procedencia de la conciliación en la reclamación administrativa)

Como parte del proceso de reclamación y cuando las circunstancias así lo requieran el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y Consumidor, deberá aplicar la conciliación como mecanismos para la solución del conflicto, siempre que sea susceptible de transacción, en el marco de la Ley N° 708 de conciliación y arbitraje.

Artículo 31. (Audiencia de conciliación)

La audiencia de conciliación será instalada y dirigida por la o el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor debidamente acreditado, evitando dilaciones innecesarias hasta lograr acuerdos definitivos y la firma del acta de conciliación.

CAPITULO VIII
DE LA MEDIACIÓN DIRECTA COMO MEDIO ALTERNATIVO DE CIERRE AL RECLAMO ADMINISTRATIVO

Artículo 32. (Procedencia)

I. En caso de identificar la vulneración de derechos de usuario y consumidor, los funcionarios públicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, estarán facultados para ejercer la mediación directa ante el proveedor.

II. El funcionario público CAUC, deberá llenar el formulario de mediación directa y/o el documento que acredite la restitución inmediata del derecho vulnerado, mismo que deberá contar con la firma del usuario, el proveedor y el servidor público CAUC.

III. De manera excepcional se procederá al cierre del reclamo administrativo por restitución inmediata del derecho vulnerado; no siendo necesaria la emisión de informe técnico conclusivo ni resolución administrativa.

IV. En caso de no restituirse el derecho vulnerado de manera inmediata, se deberá proseguir con la gestión de la reclamación hasta la emisión de la Resolución Administrativa que corresponda.

CAPITULO IX
TERMINO DE PROBATORIO

Artículo 33. (Termino Probatorio)

En el marco del debido proceso, la o el servidor público autorizado del Centro de Atención al Usuario y Consumidor, de oficio y sin necesidad de solicitud alguna, apertura un término de prueba de (10) días hábiles, periodo común para las partes, quienes podrán presentar y reproducir las pruebas que consideren útiles o su favor, para fines de cargo o descargo; cumplido en plazo se procederá al cierre del término probatorio sin requisito alguno.

CAPITULO X
FINALIZACION DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 34. (Conclusión Extraordinaria de la Gestión de la reclamación)

La gestión de reclamación concluirá con un informe técnico conclusivo, al suscitarse las siguientes causales:

a) Las partes hayan llegado a acuerdos parciales o definitivos.

b) Se hayan restaurado los derechos vulnerados del Usuario o Consumidor.
c) Si se tuviere conocimiento de la enmienda, reparación y restitución de la vulneración a los derechos del Usuario y Consumidor, debiendo adjuntar los correspondientes respaldos.
d) Cuando el usuario o consumidor retire en forma escrita el reclamo presentado.
e) Por Inactividad cuando se produzca su paralización por causa atribuible al usuario o consumidor por un periodo continuo de seis meses o más debiendo ser notificado a las partes en un plazo de 2 días hábiles.

Artículo 35. (Rechazo de la reclamación)

Se procederá al rechazo de la reclamación, de forma fundamentada a través de una resolución administrativa, motivada y fundamentada en los siguientes casos:

a) Cuando se advierta mala fe del reclamante.
b) Falta de competencias, atribuciones o facultades por parte del VDDUC.
c) Inexistencia de fundamentos reales para sustentar el reclamo.
d) Cuando el reclamo se encuentre fuera del plazo establecido.
e) Cuando no cumpla con los requisitos formales establecidos en el presente reglamento.

CAPITULO XI
PROCEDIMIENTO PARA VERIFICATIVOS

Artículo 36. (Verificativos)

I. Para el cumplimiento del presente reglamento, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, a través de las instancias competentes, podrá realizar verificativos de productos, servicios, instalaciones y lugares o espacios donde los proveedores fabriquen, importen, distribuyan, transporten, custodien, ofrezcan productos y/o desarrollen servicios que generen relaciones de consumo.
II. Los verificativos se realizarán en estricto cumplimento de parágrafo IV, del Artículo 26, de la Ley N° 453, y del artículo 6 del Decreto Supremo N° 2130.

Artículo 37. (Procedencia)

I. Los Técnicos de Atención al Usuario y Consumidor realizarán los verificativos en los siguientes casos:

1) De oficio en base a programaciones internas, o ante conocimiento extraoficial, con el fin de evitar una mayor afectación o de precautelar a los derechos y deberes previstos en la Ley N°453 y su Reglamentación.
2) Dentro de la reclamación administrativa en cualquier momento antes de la emisión del informe conclusivo.
3) Por denuncia de vulneración de derechos, previa evaluación.

II. El personal asignado deberá portar sus credenciales y ropa institucional, usar equipo de protección personal, equipos de grabación y documentos pertinentes para el registro y constancia de la actividad.

III. La información recabada en el verificativo, solo podrá ser utilizada por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y consumidor con fines preventivos e informativos, en apego estricto a la Constitución Política del Estado y Leyes Especiales.

Artículo 38. (Desarrollo del Verificativo)

I. Constituidos en el lugar los servidores públicos de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor, informarán a las proveedoras y proveedores, sus facultades para el acto en merito a la Ley N° 453 y el Decreto Supremo N° 2130.

II. Se informará sobre la obligatoriedad de permitir el ingreso al establecimiento a los funcionarios públicos autorizados de conformidad a normativa vigente, asimismo acerca de las medidas a adoptar en caso de evidenciar vulneración de derechos de conformidad a normativa conexa, debiendo informar al proveedor o sus dependientes que durante el tiempo en que se desarrolle la actividad no podrán manipular los productos para constatar los aspectos relacionados a los objetivos de la verificación, ni retirarlos del lugar.

III. Se verificará las instalaciones, los instrumentos, los insumos, materiales, condiciones ofertadas, procedimientos de elaboración de productos, provisión de servicios y documentos en caso que corresponda.

IV. En caso de que el proveedor no brinde acceso al establecimiento, en actas se dejará constancia de la obstaculización y la sanción administrativa respectiva de conformidad a normativa vigente.

Artículo 39. (Funciones)

I. Los Servidores públicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, tendrán las siguientes funciones:

1. Podrán ingresar para verificar, instalaciones de los proveedores de productos y servicios públicos y privados en el marco de sus competencias, donde se fabriquen, importen, distribuyan, custodien, transporten y ofrezcan servicios y productos dirigidos y ofertados a la ciudadanía, a efectos de constatar las condiciones de lo ofertado.
2. Solicitar y verificar documentos que avalen la contratación de los servicios ofertados a los usuarios y consumidores, los que deberán ser detallados en cuanto a especificaciones, datos, horarios, fechas y otros aspectos relacionados a la oferta.
3. Extender el acta de imposición de medidas precautorias o de sanción en caso de vulneración de la Ley N° 453, Decreto Supremo N° 2130 y normativa vigente del sector no regulado, siempre que se identifiquen actos, hechos notorios o flagrantes que la contravengan.

4. Solicitar apoyo interinstitucional, así como el auxilio de la fuerza pública en caso de ser necesario.
5. En caso de advertirse en el Verificativo incumplimiento de deberes por parte de los proveedores establecidos en el Artículo 40 de la Ley Nº 453, el personal CAUC u otro dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, procederá a entregar al proveedor un formulario de Sanción, de imposición de Medidas Precautorias o de Amonestación con recomendaciones según la gravedad del caso.
6. En caso de entregarse el formulario de Sanción al proveedor infractor, este tendrá un plazo de diez (10) días hábiles para cancelar la sanción pecuniaria.

II. En caso de espectáculos públicos, tendrán las siguientes funciones además de las anteriores:

1. Verificar el cumplimiento de lo ofertado en caso de espectáculos públicos.
2. Ingresar para verificar los ambientes, instalaciones públicas y privadas.
3. Verificar las condiciones de seguridad y funcionamiento de las instalaciones para el público asistente.
4. Verificar la documentación descrita en el Reglamento Específico de Medidas de Protección de Usuario y Consumidores en Espectáculos Públicos vigente.
5. Verificar que los proveedores de espectáculos públicos no incurran en prácticas comerciales abusivas señaladas en el Reglamento Específico de Medidas de Protección de Usuarios y Consumidores en Espectáculos Públicos vigente.

III. En cuanto al procedimiento de verificación a empresas dedicadas a Desarrollo Inmobiliario, Intermediación en la comercialización de bienes inmuebles y Constructoras, en el marco del Decreto Supremo Nº 4732 de fecha 1 de junio de 2022 y normativa conexa. El servidor público autorizado del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC), estará facultado para realizar la verificación, de los aspectos legales del proyecto inmobiliario, características técnicas comprometidos en contratos de venta futura, promesa de venta, venta con reserva de derecho propietario, u otra modalidad de venta a plazo de bienes inmuebles, verificación de los servicios básicos comprometidos, pudiendo coordinar acciones con las autoridades competentes en la materia del sector regulado.

El procedimiento establecerá mínimamente los siguientes aspectos:

a) Ante la necesidad de verificación de oficio o del registro de un reclamo, el (la) Técnico de atención al usuario y consumidor se constituirá al domicilio otorgado por el reclamante, a objeto de realizar el verificativo y solicitud de información necesaria.
b) Solicitará la presencia del proveedor y/o personal responsable de la empresa inmobiliaria y explicará los motivos de la visita al proveedor.
c) En caso de que el alcance de la verificación contemple la revisión de documentación legal del proyecto, solicitará al proveedor exhiba la documentación legal física o digital del proyecto sujeto a verificación, detallada a continuación:

i. Identificación del propietario del bien inmueble.
ii. Identificación del desarrollador inmobiliario, intermediario, constructor u otro a cargo de la venta, cuando corresponda.
iii. Identificación como persona jurídica, cuando corresponda.
iv. Documentos que acrediten el derecho propietario del bien inmueble a través del folio real o escritura pública de propiedad o minuta de transferencia notariada y otros, en el cual se ejecutará el proyecto, objeto del contrato.
v. Documento con facultades de disposición del bien inmueble y cesión de derechos, sin limitación, en caso que sea aplicable.
vi. Planos autorizados y permisos de construcción o el respaldo del ingreso de los trámites antes señalados otorgados por el Gobierno Autónomo Municipal, para proyectos inmobiliarios.
vii. Planimetría aprobada o el respaldo del ingreso del trámite ante el Gobierno Autónomo Municipal correspondiente, para proyectos de urbanización.

a) En caso de que el proveedor no cuente con la documentación requerida en los incisos anteriores en el momento de la verificación, mediante nota de aviso, se le otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles para su presentación en oficinas del Centro de Atención al Usuario y Consumidor.
b) Una vez que el técnico efectuado con la revisión de la documentación presentada, en el plazo otorgado, procederá a la emisión de un formulario de verificación mismo que deberá ser firmado por las partes intervinientes.
c) En caso de que el alcance de la verificación contemple la inspección in situ del proyecto, el Técnico de Atención al Usuario y Consumidor, solicitará al proveedor la coordinación de visita con personal autorizado, a ser efectuada en un plazo pertinente.
d) Al momento de realizar la visita in situ, el Técnico procederá a emitir un formulario de verificación, mismo que deberá ser firmado por las partes intervinientes y el referido Técnico.

IV. En casos de defensa y protección de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores de productos y servicios para animales domésticos.

1. Realizar la verificación al rubro de productos o servicios para animales domésticos, establecidos en la normativa vigente.

Artículo 40. (Conclusión del desarrollo del Verificativo)

I. Concluido el acto de verificación, se dejará constancia de las actuaciones realizadas en un Acta circunstanciada y/o formulario de Sanción, amonestación o cumplimiento satisfactorio, según corresponda, firmando al pie de la misma, junto a la proveedora o el proveedor de bienes o servicios, debiéndose entregar una copia al proveedor.
II. Ante la negativa del proveedor para la firma, se dejará constancia, con firma de un testigo de actuación y/o registros fotográficos de respaldo.

Artículo 41. (Del acta y/o formulario de verificación)

Deberá ser elaborado conforme a la información requerida en el Anexo N° 3 “Formulario CAUC N° 3” de Acto verificativo, aprobado en la presente Reglamento.

En todos los casos, el técnico CAUC, deberá emitir un informe a la Dirección General de los Derechos del Usuario y Consumidor sobre las actuaciones realizadas y su recomendación para los fines respectivos.

CAPÍTULO XII
MEDIDAS PRECAUTORIAS

Artículo 42. (Procedencia)

Dentro el proceso de reclamación o verificación, en caso de afectación del interés colectivo o difuso por el suministro de un producto o servicio, que ponga en riesgo la salud o integridad física de las personas, el servidor público de Atención el Usuario y Consumidor u otra competente del VDDUC, deberá disponer las medidas precautorias necesarias descritas en el Artículo 55 de la Ley N° 453, de 4 de diciembre 2013.

Artículo 43 (Medidas precautorias de oficio)

Para emitir medidas precautorias de oficio se debe realizar el siguiente procedimiento:

a) Habiendo tomado conocimiento del riesgo, se deberá solicitar al proveedor información en relación al caso, advirtiendo las posibles acciones en resguardo del debido proceso.
b) El proveedor deberá remitir la información solicitada, en el plazo de 24 horas indefectiblemente.
c) Con o sin dicha información, en un plazo de dos (2) días hábiles, el servidor público, deberá emitir un informe técnico circunstanciado, el cual debe advertir el riesgo detectado y recomendar las medidas precautorias a tomarse a través de la emisión de una Resolución Administrativa debidamente fundamentada.
d) La instancia competente para emitir medidas precautorias de oficio es la Dirección General de Defensa de los Derechos el Usuario y Consumidor.
e) Esta deberá contar en su parte resolutiva con las medidas precautorias a asumirse, así como el tiempo de duración de dicha medida, conforme a la gravedad del caso.
f) Este acto administrativo excepcionalmente deberá notificarse en el plazo de 24 horas de su emisión, para su cumplimiento inmediato.

CAPITULO XIII
DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 44. (Informe Conclusivo)

Los servidores públicos de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, una vez cumplida la gestión de la reclamación, sin que se hubiera logrado acuerdos entre las partes, deberán emitir el respectivo informe técnico conclusivo a la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor en el plazo establecido.

Artículo 45. (Resolución Administrativa de primera instancia administrativa)

I. Recepcionado el informe técnico conclusivo, el Técnico emitirá la resolución administrativa que corresponda en el plazo establecido, determinando la existencia o no de derechos de consumidor vulnerados, en consecuencia, cuando corresponda, determinará las medidas precautorias, restaurativas, cierre o el rechazo de la reclamación, según normativa conexa.

II. En todos los casos, la Resolución Administrativa deberá estar debidamente motivada y fundamentada, clara y precisa respecto a la parte resolutiva, conforme lo establecido por el artículo 58, de la Ley N° 453, de 04 de diciembre de 2013.

Artículo 46. (Complementación y enmienda)

De oficio o a solicitud de cualquiera de las partes, se corregirán defectos o errores materiales o de forma en el contenido de las resoluciones administrativas, siempre que no afecten a la parte dispositiva de fondo de dicho acto en el plazo de 72 horas a partir de la notificación con la misma a las partes.

CAPITULO XIV
RECURSO DE REVISIÓN

Artículo 47. (Procedencia del Recurso de Revisión)

Contra la Resolución administrativa y actos administrativos que causen estado o agravio a las partes, procederá únicamente el Recurso de Revisión y podrá ser interpuesto por cualquiera de las partes

Artículo 48. (Forma y plazos de presentación)

I. El recurso de revisión deberá ser interpuesto ante la misma instancia que emitió la resolución administrativa o acto administrativo, que resolvió la reclamación, dentro el plazo de (10) días hábiles, computables a partir del día siguiente de la notificación, por la usuaria o el usuario, la consumidora o el consumidor, la proveedora o el proveedor legitimado.

II. Recibido el recurso de revisión, la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, tendrá un plazo máximo de tres (3) días hábiles para remitir la impugnación y todos los antecedentes, ante el superior jerárquico.

Artículo 49. (Pruebas)

I. Cuando la parte recurrente ofrezca prueba de reciente obtención previa declaración jurada ante notario de fe pública, la autoridad jerárquica ad quem, considerando la pretensión planteada, podrá disponer la apertura de un término probatorio de diez (10) días hábiles, para que las partes presenten pruebas de cargo y descargo.

II. Cumplido el plazo del parágrafo anterior, la autoridad jerárquica ad quem procederá al cierre del término probatorio sin necesidad de requisito alguno.

Artículo 50. (Plazo para la Resolución)

Se resolverá el Recurso de Revisión en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, prorrogables por (20) veinte días hábiles en caso de apertura de termino de prueba computables desde el día hábil siguiente de la notificación.

Artículo 51. (Formas de Resolución)

I. Previo análisis de los argumentos de fondo, el superior jerárquico, deberá verificar el cumplimiento del plazo para la impugnación u observar cualquier aspecto que lesione el debido proceso.

II. En caso de incumplimiento del plazo de diez días (10) hábiles, o de presentado el recurso por un recurrente no legitimado, se procederá a desestimar in limine la impugnación.

III. Verificado el cumplimiento del plazo y siendo el recurrente legitimado el superior jerárquico, ingresará a analizar los argumentos de fondo y resolverá de la siguiente manera:

a) Confirmando en todas sus partes la Resolución Administrativa impugnada, cuando no se encuentren derechos vulnerados.

b) Revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado cuando se evidencie la vulneración del principio de verdad material, inobservancia del principio de proporcionalidad, o errónea aplicación de la normativa vigente, una incorrecta aplicación de la norma, vulneración al debido proceso, en cuyo caso, la resolución que resuelva el Recurso de Revisión definirá los criterios de adecuación a derecho en los que debe sujetarse la nueva resolución, la misma que deberá ser emitida en un plazo establecido.

c) La anulación de obrados, cuando se verifique la existencia de vicios en el procedimiento que ocasione indefensión o lesione el debido proceso.

Artículo 52. (Agotamiento de la Vía Administrativa)

La Resolución Administrativa que resuelve el Recurso de Revisión, pone fin a la vía administrativa, pudiendo las partes de la reclamación administrativa, acudir a la vía jurisdiccional que corresponda y en el plazo establecido por ley.

CAPÍTULO XV
DE LAS SANCIONES

Artículo 53. (Naturaleza Jurídica)

De conformidad al Artículo 61 de la Ley N° 453, Artículo 38 y siguientes del D.S. N° 2130, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal.

Artículo 54. (Sanciones)

Podrá ser aplicada la sanción cuando se evidencien vulneraciones a los derechos del usuario o consumidor, considerando el principio de proporcionalidad, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal mediante el formulario correspondiente

Las infracciones o contravenciones administrativas, cometidas por los proveedores conforme a lo establecido en el presente Reglamento serán sancionadas con:

a) Amonestación escrita.
b) Multa pecuniaria.

Artículo 55. (Amonestación Escrita)

Es una llamada de atención escrita con recomendaciones, por la cual, se conmina a los proveedores de servicios o productos ofertados a usuarios y a consumidores, a cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley Nº 453, y normativa conexa misma que podrá aplicarse en el caso de faltas leves.

Artículo 56. (Multa Pecuniaria)

I. Es la sanción de naturaleza administrativa y económica, aplicada a los proveedores que incurran en infracciones o contravenciones leves, graves, muy graves y gravísimas por la vulneración de los derechos de usuarios y consumidores, serán impuestas de acuerdo a la siguiente escala:

a) Por la vulneración a una infracción leve, la sanción de Quinientos (500 Unidades de Fomento de Vivienda).
b) Por la vulneración a una infracción grave, la sanción de Dos Mil (2.000) Unidades de Fomento de Vivienda.
c) Por la vulneración a una infracción muy grave, la sanción de Cinco Mil (5.000) Unidades de Fomento de Vivienda.
d) Por la vulneración a una infracción gravísima, la sanción de Diez Mil (10.000) Unidades de Fomento de Vivienda.

II. La multa pecuniaria, se consignará en el formulario a emitirse a los proveedores que vulneren o agravien derechos de usuarios o consumidores, con la descripción taxativa de la norma infringida.

III. Las multas impuestas deberán ser depositadas en la cuenta corriente fiscal del Banco Unión S.A. N° 10000024209765, a nombre del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

Artículo 57. (Infracciones)

Para fines de protección se califican las siguientes acciones como vulneración de derechos y garantías de los usuarios y consumidores o contravenciones a la Ley N° 453 y normativa conexa:

I. Leves:

a) No brindar información fidedigna, veraz, completa, adecuada y oportuna sobre las características, contenidos de los productos o servicios que se ofrezca por parte del proveedor.
b) Incumplimiento de la oferta en servicios prestados o productos ofertados.

c) Incumplir en las características de los objetos, productos, bienes, servicios ofertados al usuario o consumidor.
d) Ofertar servicios sin precios o modificarlos después de haber convenido.
e) Ofertar productos que no se encuentren en lugares apropiados.
f) La no emisión de la boleta, póliza o certificado de garantía expresamente descrita de manera clara y precisa, el alcance de la garantía, plazo de vigencia, las condiciones y los datos del producto que garantiza, a efectos de su correcta individualización, de conformidad a la Ley N° 453 y normativa conexa.

II. Graves:

a) Reincidencia de una infracción leve.
b) El incumplimiento de los horarios en los servicios ofertados.
c) La negación en la exhibición de documentos, registros, autorizaciones y/o licencias emitidas por autoridades competentes que acrediten los servicios que prestan y/o los productos que comercializan siempre que corresponda.
d) Denegar u obstaculizar el acceso de los servidores públicos del Viceministerio de defensa de los derechos del Usuario y Consumidor a instalaciones o espacios en general, donde existan relaciones de consumo u oferten productos o servicios.

III. Muy Graves:

a) Incumplir las disposiciones establecidas en la Ley N° 453, Decreto Supremo N°2130, el presente reglamento y normativa conexa en materia de derechos del usuario y consumidor referente a la vulneración de los derechos del usuario y consumidor.
b) Exhibir, ofertar, proporcionar, promocionar publicidad o información engañosa o abusiva.
c) Distribución y comercialización de productos suspendidos, adulterados, y/o no autorizados por autoridad competente.
d) Incumplimiento a la garantía vigente del producto o servicio.
e) Incurrir en prácticas comerciales abusivas, descritas en el art. 12 del Decreto Supremo 2130 y normativa conexa.
f) Comercializar productos u ofrecer servicios al margen de las condiciones de inocuidad, calidad, higiene y seguridad.
g) Realizar la incorrecta presentación de los requisitos, e incorporar cláusulas abusivas en el modelo de contrato a certificar en el Sistema Informático de Certificación de Registro de modelo de
h) Contratos Inmobiliarios - SIRCI, para la obtención de la certificación de contratos libres de cláusulas abusivas.

III. Gravísimas

a) Incumplir con lo ofertado en cuanto a espectáculos públicos, tanto en la naturaleza de lo publicitado, como en la seguridad de los espectadores, así como en el horario anunciado o la presentación del espectáculo.
b) Reincidencia en una infracción grave

c) Reincidencia en la incorrecta presentación de los requisitos, e incorporar cláusulas abusivas en el modelo de contrato a certificar en el Sistema Informático de Certificación de Registro de modelo de Contratos Inmobiliarios - SIRCI, para la obtención de la certificación de contratos libres de cláusulas abusivas.
d) Incumplimiento injustificado a la orden emitida por autoridad competente del sector no regulado.
e) Comercializar productos u ofertar servicios que atenten contra el derecho a la salud.
f) Comercializar productos, bienes y servicios sin la certificación emitida por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, en el marco de la Ley 453 y normativa conexa.

Artículo 58. (Plazo para el pago de la sanción)

Impuesta la sanción, deberá ser cancelada dentro del plazo de diez (10) días hábiles, computables a partir su notificación con el formulario de Sanción, bajo alternativa de aplicarse las medidas precautorias señaladas en la Ley N° 453 o acciones legales que correspondan según la naturaleza del caso.

Artículo 59. (Conmutación e incumplimiento de pago)

I. La conmutación de la sanción impuesta, procede a solicitud escrita del proveedor sancionado, haciendo renuncia expresa al recurso de revisión, pagando la mitad de la multa impuesta, acompañando el comprobante de depósito bancario realizado a la cuenta bancaria habilitada al efecto, dentro el plazo establecido de los 10 días para la impugnación.
II. El depósito bancario o comprobante correspondiente, deberá ser presentada de forma física ante el Centro de Atención al Usuario y Consumidor en un plazo máximo de (2) días hábiles posteriores de la fecha de realizado el pago; el servidor público dará por cumplido el acto administrativo.
III. En caso de evidenciarse incumplimiento en el plazo de la conmutación, se procederá a conminar al infractor al pago total hasta un máximo de tres veces en un intervalo de tiempo no mayor a cinco (5) días entre cada una, bajo advertencia de inicio de acciones legales por parte del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional por la vía correspondiente para el efecto.
IV. En caso de error por parte de los proveedores que fueron sancionados podrán solicitar la devolución del monto depositado a la Dirección General de Asuntos Administrativos dependiente de esta Cartera de Estado, para que se proceda conforme a procedimientos administrativos internos en plazo de diez (10) días hábiles posterior al depósito.

Artículo 60. (Independencia)

I. La imposición de cualquier sanción, es independiente de la obligación de corregir o cesar el incumplimiento de la situación que ha originado su aplicación.
II. En caso de subsistencia será causal para la aplicación de una sanción más severa.

CAPITULO XVI
DE LA ADMINISTRACIÓN LOS RECURSOS PROPIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR -VDDUC

Artículo 61. (De los recursos propios)

Se consideran recursos propios los provenientes de las multas por sanciones realizadas por reclamaciones y/o por verificaciones.

Artículo 62. (Destino de los recursos propios)

I. La ejecución de los recursos propios del Viceministerio de defensa de los derechos del Usuario y consumidor, será destinada exclusivamente para la promoción y protección de los derechos y garantías, de las usuarias, los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
II. En ningún caso, los recursos propios del Viceministerio de defensa de los derechos del Usuario y consumidor podrán destinarse a satisfacer necesidades particulares del personal o para atender requerimientos distintos a los establecidos.
III. En ningún caso podrán otorgarse prestamos, subsidios, donativos o ayudas, con cargo a los recursos propios.

Artículo 63. (Acreditación de ingresos de recursos propios)

Para acreditar la captación de sus recursos propios, el Viceministerio de defensa de los derechos del Usuario y consumidor empleara la boleta de depósito bancario o en su defecto el extracto de la cuenta bancaria emitida por la entidad financiera, habilitada para el efecto.

Artículo 64. (El Comprobante de depósito y/o Extracto bancario)

I. El comprobante de depósito bancario será el documento que acredite el cumplimiento de pago de sanción impuesta.
II. En caso de incumplimiento del pago de la sanción se iniciará procedimiento administrativo correspondiente en el marco de la Ley 2341, para lo cual la Unidad Financiera dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos deberá hacer llegar el extracto de la cuenta recaudadora para el control de manera quincenal.
III. En caso de error por parte de los proveedores que fueron sancionados podrán solicitar la devolución del monto depositado a la dirección General de Asuntos Administrativos de esta cartera de estado, para que se proceda conforme procedimientos administrativos internos en el plazo de diez (10) días hábiles posterior al depósito.

Artículo 65. (Extravió de comprobante de depósito bancario o respaldo equivalente)

En caso de pérdida del comprobante de Depósito Bancario, el solicitante podrá respaldar su depósito por otro medio o documento con el que acreditará que realizó el depósito correspondiente.

Artículo 66. (Custodia de los comprobantes de depósito bancario y respaldos equivalente de pago)

I. Queda a cargo de la Dirección General de Asuntos Administrativos, a través de la Unidad Financiera la custodia de los comprobantes de Depósito Bancario y/o los respaldos del pago efectivo, por las sanciones realizadas por el VDDUC.

II. Los comprobantes de Depósito Bancario y/o los respaldos del pago efectivo serán presentadas de manera Mensual hasta el 10 de cada mes a la Dirección General de los derechos del Usuario y Consumidor para su remisión a la Unidad Financiera dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos del MJTI para su custodia y registro.

DISPOSICIONES ADICIONALES
DISPOSICION TRANSITORIA

DISPOSICIÓN TRANSITORIA UNICA. - Todos los procesos que, al momento de la publicación del presente Reglamento, se encuentren en trámite, deberán continuar su curso hasta su conclusión conforme a las disposiciones de la normativa con la que fueron iniciados.

DISPOSICION FINAL

DISPOSICION FINAL UNICA. - Para efectivizar el presente reglamento, se utilizarán como instrumentos operativos: Formulario CAUC N° 01 Planilla de Recursos propios por sanciones VDDUC, Formulario CAUC N° 02 Resumen de Recursos propios por Sanciones VDDUC, Formulario CAUC N° 03 de Recepción de reclamo administrativo, Formulario CAUC N° 04 de Orientación, Formulario CAUC N° 5 de Mediación directa, Formulario CAUC N° 6 de acto verificativo, Formulario CAUC N° 7 Acta de cierre.

ANEXO N° 1
Formulario CAUC N° 01 Planilla de Recursos propios por sanciones VDDUC

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y

FORMULARIO N°1

TIPO DE SANCIONES:
1=LEVES 1000 UFV
2=GRAVES 3000 UFV
3=MUY GRAVE 10 000 UFV

R.M. N°055/2015=SANCIÓN POR RECLAMACIÓN.
R.M. N°081/2015=SANCIÓN POR VERIFICATIVOS

PLANILLA DE SANCIONES "VDDUC"

CORRESPONDIENTE AL MES DE 2024

Nº	NOMBRES APELLIDOS O RAZON SOCIAL	CARNET DE IDENTIDAD O NIT	DATOS DE LA SANCIÓN						BOLETA DE DEPOSITO			
			FECHA DE EMISION	Nº DE FORM	TIPO DE SANCIÓ		CONMUTACIÓN CON 50%	UFV	FECHA	Nº DE BOLETA	IMPORTE	OBS.
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
TOTAL											-	

ANEXO N° 2
Formulario CAUC N° 02 Resumen de Recursos propios por Sanciones VDDUC

FORMULARIO N°2

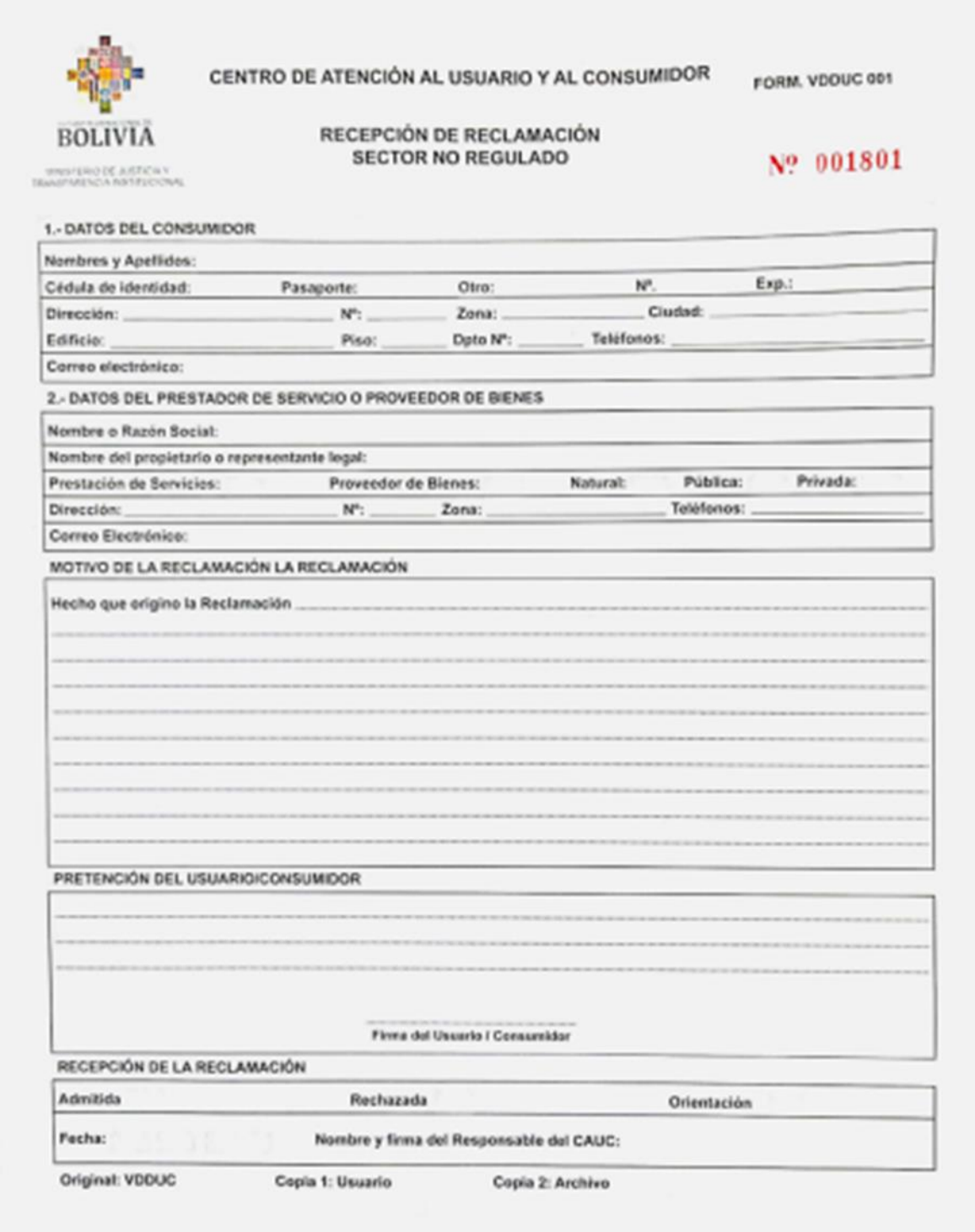
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE JUSTICIA
Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

RESUMEN DE INGRESOS VDDUC

CORRESPONDIENTE AL MES DE ……. 2024

Nº	DESCRIPCIÓN	Nº DE BOLETAS	IMPORTE
1	SANCIONES LEVES (500 UFV)		
2	SANCIONES GRAVES (2,000 UFV)		
3	SANCIONES GRAVES (5,000 UFV)		
4	SANCIONES MUY GRAVES (10,000 UFV)		
TOTAL		0	-

ANEXO N° 3
Formulario CAUC N° 03 de Recepción de reclamo administrativo



BOLIVIA
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR FORM. VDDUC 001

RECEPCIÓN DE RECLAMACIÓN
SECTOR NO REGULADO

Nº 001801

1.- DATOS DEL CONSUMIDOR

Nombres y Apellidos:

Cédula de identidad: Pasaporte: Otro: Nº. Exp.:

Dirección: Nº: Zona: Ciudad:

Edificio: Piso: Dpto Nº: Teléfonos:

Correo electrónico:

2.- DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIO O PROVEEDOR DE BIENES

Nombre o Razón Social:

Nombre del propietario o representante legal:

Prestación de Servicios: Proveedor de Bienes: Natural: Pública: Privada:

Dirección: Nº: Zona: Teléfonos:

Correo Electrónico:

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN LA RECLAMACIÓN

Hecho que origino la Reclamación

PRETENCIÓN DEL USUARIO/CONSUMIDOR

Firma del Usuario / Consumidor

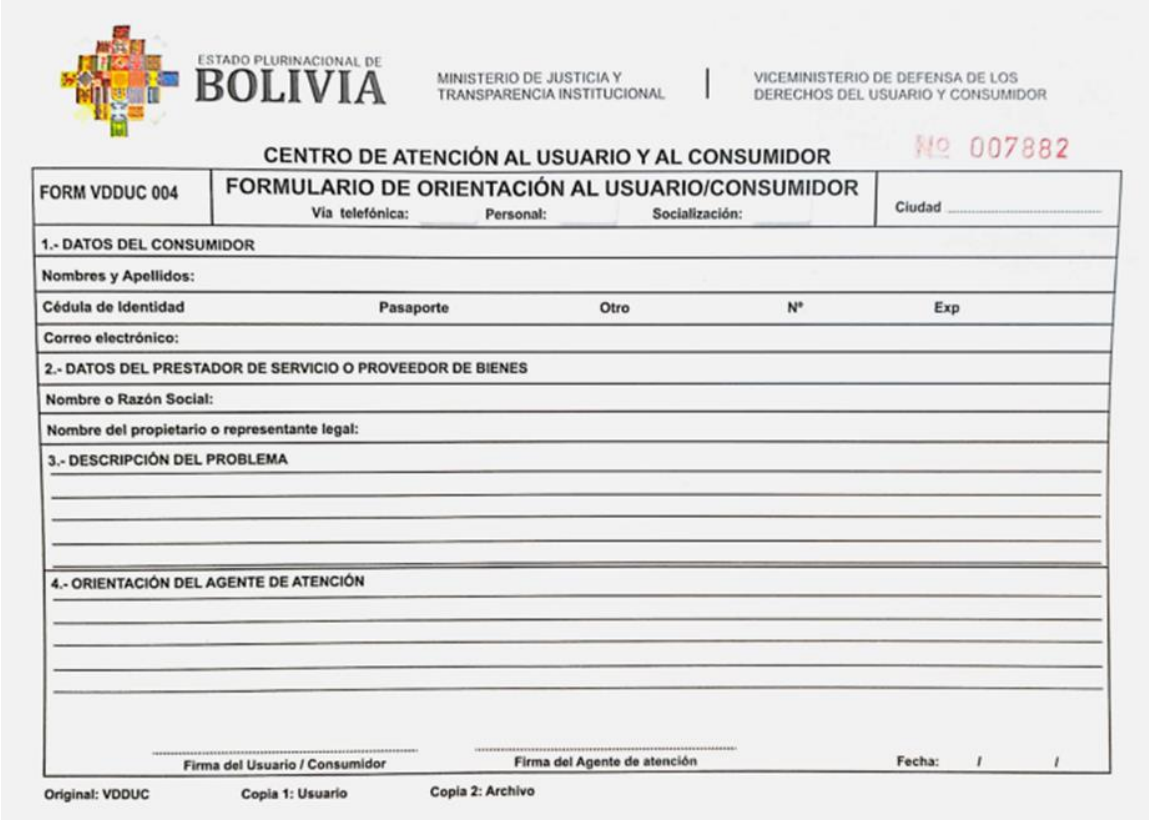
RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Admitida Rechazada Orientación

Fecha: Nombre y firma del Responsable del CAUC:

Original: VDDUC Copia 1: Usuario Copia 2: Archivo

ANEXO N° 4
Formulario CAUC N° 04 de Orientación



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL | VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR

No 007882

FORM VDDUC 004

FORMULARIO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO/CONSUMIDOR

Vía telefónica: Personal: Socialización:

Ciudad .....

1.- DATOS DEL CONSUMIDOR

Nombres y Apellidos:

Cédula de Identidad Pasaporte Otro N° Exp

Correo electrónico:

2.- DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIO O PROVEEDOR DE BIENES

Nombre o Razón Social:

Nombre del propietario o representante legal:

3.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

4.- ORIENTACIÓN DEL AGENTE DE ATENCIÓN

Firma del Usuario / Consumidor

Firma del Agente de atención

Fecha: / /

Original: VDDUC Copia 1: Usuario Copia 2: Archivo

ANEXO N° 5
Formulario CAUC N° 5 de Mediación directa

BICENTENARIO DE BOLIVIA — ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA — MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL — VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO — VDDUC

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR
ACTA DE GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN POR ACCIÓN DIRECTA N° 00.....

1. DATOS GENERALES DEL USUARIO

NOMBRES Y APELLIDOS: .....N° DE CÉDULA DE IDENTIDAD: .....

CORREO: ..... TELÉFONOS: .....

2. DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIO O PROVEEDOR DE BIENES

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: .....

NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL: .....

DIRECCIÓN: .....

N° DE NIT: _____TELÉFONOS.....

3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES DESARROLLADAS Y RESULTADOS

Informo que; Tomado conocimiento del reclamo y de la vulneración de los derechos a ....., nos apersonamos a instalaciones de oficinas del proveedor, para informarle que, el Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, recibió una reclamación en su contra y se precisa conocer su respuesta, a objeto de buscar solución de forma inmediata a la misma.

Por su parte el proveedor procedió a realizar la _____-_____motivo de la reclamación, misma que fue ..... de manera personal al usuario(a) consumidor (a). .....

Por tanto, se concluye que el Centro de Atención al Usuario y al Consumidor cumplió con lo dispuesto en el *REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR-CAUC Y LA TRAMITACIÓN DE LA RECLAMACIÓN Y RECURSO DE REVISIÓN*, en el marco de sus atribuciones y competencias establecidas, realizó la gestión del reclamo, habiendo arribado a un acuerdo directo e inmediato.

En merito a todo lo expuesto se concluye proceder al cierre de reclamo presentado por el(a) usuario (a) consumidor(a) contra..... conforme a Resolución Ministerial 089/2024 señala que; el técnico CAUC como primera medida para la atención del reclamo podrá mediar directamente entre las partes a efectos de la restitución efectiva e inmediata de los derechos vulnerados del reclamante y en caso de lograr la restitución del o los derechos vulnerados se suscribirá el acta correspondiente. Teniéndose en cuenta que las partes llegan a un acuerdo en total conformidad con lo anteriormente expuesto, por lo que se procede al cierre del reclamo.

Es dado en la Ciudad de....., en fecha ..... de .....del 2024. a horas: .....

TÉCNICO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR	RECLAMANTE	PROVEEDOR
	NOMBRE:..... FIRMA:_____ N° CEDULA DE IDENTIDAD.....	NOMBRE:..... FIRMA:_____ N° CEDULA DE IDENTIDAD.....

1

ANEXO N° 6

Formulario CAUC N° 6 de acto verificativo

BOLIVIA
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR

FORM. 006

Nº 004651

VERIFICATIVO EN:

CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO
AMONESTACIÓN
SANCIÓN

Proveedor de:
Productos
Servicios
Otros

DATOS DEL PROVEEDOR DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Nombre del propietario o representante legal:

Dirección:

Nº:

Zona:

Descripción de Aspectos Considerados en la Verificación

Observaciones:

AMONESTACION

En el marco de las atribuciones conferidas por la Ley Nº 453, el Artículo 6 del Decreto Supremo Nº 2130 y el Artículo 15 del Reglamento de Verificación de Servicios y Productos en Aplicación del Derecho de la Información y Prevención de Publicidad e Información Engañosa o Abusiva, aprobado por Resolución Ministerial No. 081/2015 del 29 de abril de 2015, se llama la atención al proveedor por:

Recomendacion

En caso de incumplir con las recomendaciones planteadas en un siguiente verificativo, se comunica de manera oficial que se aplicarán multas pecuniarias conforme el articulo 16 de la Resolución Ministerial Nº 0081/2015, del 29 de abril de 2015.

MULTA PECUNIARIA

En el marco de las atribuciones conferidas por la Ley Nº 453, el Artículo 38 del Decreto Supremo Nº 2130 y el reglamento de Verificación de Servicios y Productos en Aplicación del Derecho de la Información y Prevención de Publicidad e Información Engañosa o Abusiva, aprobado por 081/2015 del 29 de abril de 2015, se sanciona con ..... en el Artículo 12 inc ..... Artículo 13 par ..... inc ..... concordante con el Artículo 16, inc ..... Resolución Ministerial Nº ..... por haber infrigido lo estipulado del mencionado Reglamento, conminándosele hacer efectiva la sanción impuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles, monto que deberá depositarse a la Cuenta Corriente Nº 1000002420578S del Banco Unión y ser presentada ante el Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, ubicado .....

INSTITUCIÓN	SELLO	FIRMA

Firma y Sello
Servidor público del VDDUC

Proveedor

Lugar | Fecha | Hora

Ley 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los consumidores. La reproducción total o parcial y/o el uso no autorizado de este Formulario constituye un delito a ser sancionado conforme a Ley.

Original | Copia 1: Proveedor | Copia 2: Archivo

ANEXO N° 7

Formulario CAUC N° 7 Acta de cierre

BICENTENARIO DE BOLIVIA | ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA | MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL | VICEMINISTRO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR

ACTA DE CIERRE

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor por mandato constitucional y en el marco de lo establecido en la Ley N° 453, D.S. 2130 y R.M. xxxx, donde establece la norma para la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de los usuarios y consumidores, con la finalidad de contribuir al Vivir Bien.

DATOS PERSONALES DEL USUARIO Y/O CONSUMIDOR:

APELLIDOS:	**NOMBRES:**
DIRECCIÓN:	**TELÉFONO:**
DEPARTAMENTO:	**CIUDAD/LOCALIDAD:**

DATOS PERSONALES DEL PROVEEDOR:

APELLIDOS:	**NOMBRES:**
DIRECCIÓN:	**TELÉFONO:**
DEPARTAMENTO:	**CIUDAD/LOCALIDAD:**

USUARIO/A
C.I.

FUNCIONARIO (A) VDDUC

PROVEEDOR
C.I.

Firma PERSONAL VDDUC