



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 089/2024

La Paz, 08 JUL. 2024

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los Numerales 3 y 4 del Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado reconocen como atribuciones de las Ministras y los Ministros de Estado: *"La gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente"* y *"Dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia"*.

Que, el Artículo 75 de la Constitución Política del Estado, establece que: *"las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los derechos al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro; y a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen"*.

Que, la Ley N° 453, en su Artículo 26 señala que: *"Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados. (...) II. El ejercicio de este derecho podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio. (...) III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica. (...) IV. Las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales"*.

Que, el inciso a) del parágrafo I del Decreto Supremo N° 2130 determina que: *"El Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, resolverá las reclamaciones de acuerdo a su normativa específica (...)"*

Que, los incisos c) y d) del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857, señala que son atribuciones de las Ministras y Ministros de Estado el: *"Dirigir la gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente y Dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia"*.

Que, los Incisos e), h), l) y p) del Artículo 77 del Decreto Supremo N° 4857, reconocen entre las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor el: *"Atender, responder y solucionar oportunamente los reclamos de los usuarios y consumidores; (...) Solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios; i) Verificar en el lugar de los hechos, los extremos de la denuncia; (...) Supervigilar que las entidades del sector público, personas jurídicas privadas y personas naturales que prestan servicios públicos o suministran alimentos fármacos y otros productos a la población garanticen la exhibición de bandas de precios a los usuarios y consumidores; (...) Coordinar con las autoridades competentes la adopción de medidas urgentes para atender la emergencia y evitar perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población"*.

Que, El Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-1388-2024, emitido por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, señala: *"(...) El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, de acuerdo a sus competencias, debe establecer el marco legal que regule principios, disposiciones generales y procedimientos de atención y gestión de reclamaciones, para la efectiva protección y defensa de las personas en su rol económico y social como consumidores y usuarios. (...) Con la promulgación y entrada en vigencia de la Ley 453, se regula el derecho a la reclamación, se dispone la aplicación de medidas precautorias y restaurativas, el recurso de revisión y régimen sancionatorio. El Decreto Supremo 2130 de 24 de septiembre de 2014, que reglamenta la Ley 453, establece que para la aplicabilidad y ejecución de estas nuevas figuras se debe reglamentar su procedimiento de manera específica. (...) En cumplimiento de la precitada norma y su Decreto Reglamentario, se dictaron las Resoluciones Ministeriales 261/2014 de 30 de diciembre de 2014, 055/2015 de 24 de marzo de 2015 y 081/2015 de 29 de abril de 2015. (...) Sin embargo, los*



procedimientos regulados, actualmente no responden a la creciente presentación de reclamaciones, por usuarios y consumidores, que acuden ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del usuario y Consumidor, en busca de la restauración de sus derechos, frente a la vulneración de los acreedores; por tratarse de procedimientos muy largos y burocráticos. (...) Por lo que, a partir de esta evaluación, se ha visto la necesidad de modificar el Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de revisión y régimen sancionatorio del Centro de Atención al usuario y al Consumidor, estableciéndose procedimientos más cortos, que responden a la necesidad de dar respuesta pronta y oportuna a las reclamaciones presentadas. (...) Por lo que se trabaja en un nuevo Proyecto de Reglamento que 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”, concluyendo: “(...) Se plantea el presente Proyecto de Reglamento, conforme a lo dispuesto en el inciso a) del Artículo 77 del Decreto Supremo N° 4857 de 7 de febrero de 2009, de organización del Órgano Ejecutivo, que establece que es atribución del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, proponer normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las y los usuarios y las y los consumidores. (...) Debiendo abrogarse las siguientes Resoluciones Ministeriales: (...) 1. Resolución Ministerial 068/2009 de 3 de abril de 2009, que aprueba el Reglamento de Procedimiento de atención y gestión de reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor. (...) 2. Resolución Ministerial 261/2014 de 30 de diciembre de 2014, que aprueba el Reglamento interno del Centro de atención al usuario y al consumidor. (...) 3. Resolución Ministerial 055/2015 de 24 de marzo de 2015, que aprueba el Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de Revisión, y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y el Consumidor. (...) 4. Resolución Ministerial 081/2015 de 29 de abril de 2018, que aprueba el Reglamento de Verificación de servicios y productos en aplicación del Derecho a la Información y Prevención de Publicidad e Información engañosa o abusiva. (...) Así también derogarse, el Capítulo VI, Sanciones y Multas de la Resolución Ministerial 027/2016 de 26 de febrero de 2016”.

Que, mediante Informe CITE: MJTI-DGAJ-INF-Z-278-2024, emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, se concluye que: “(...) que es viable jurídicamente el aprobar la propuesta de reglamento a través de una Resolución Ministerial, en los términos planteados en el Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-1388-2024”.

POR TANTO:

El Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, designado mediante Decreto Presidencial N° 4389, de 09 de noviembre de 2020, 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 d) y w) del Parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023.

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “**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**, que en Anexo se constituyen en parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

SEGUNDO.- Se deja sin efecto la Resolución Ministerial 068/2009 de 3 de abril de 2009, la Resolución Ministerial 261/2014 de 30 de diciembre de 2014, la Resolución Ministerial 055/2015 de 24 de marzo de 2015, la Resolución Ministerial 081/2015 de 29 de abril de 2018 y el Capítulo VI de la Resolución Ministerial 027/2016 de 26 de febrero de 2016.

TERCERO.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, queda encargado de cumplir y hacer cumplir la presente Resolución Ministerial.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

CUARTO.- La Dirección General de Asuntos Administrativos queda encargada de la publicación de la presente Resolución en el Portal Web de este Ministerio.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.


Juan Lima Magne
MINISTRO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR - CAUC Y LA TRAMITACIÓN DE LA RECLAMACIÓN Y RECURSO DE REVISIÓN.

DISPOSICIONES GENERALES

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 Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

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.

En todo aquello no previsto expresamente en el presente Reglamento, se aplicarán supletoriamente las normas del Procedimiento Administrativo General.

ARTÍCULO 3.- (COMPETENCIA). Conforme lo dispuesto en el Parágrafo I del Artículo 30 del Decreto Supremo N° 2130 de 25 de septiembre de 2014 el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, es la autoridad competente para resolver las reclamaciones del sector no regulado cuyo alcance trascienda las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas y no se encuentre dentro de las áreas de Desarrollo Productivo y Economía Plural, Desarrollo Rural y Tierras, Salud, Educación, Culturas y Turismo.

ARTÍCULO 4.- (PRINCIPIOS). Los procedimientos de atención de reclamaciones se regirán por los principios de honestidad, legalidad, verdad material, celeridad, intermediación, oralidad, gratuidad, eficacia, informalismo e inversión de la carga de la prueba establecidos en el Artículo 53 de la Ley N° 453.

CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR.

ARTÍCULO 5.- (ATRIBUCIONES). Los Centros de Atención al Usuario y Consumidor tienen a su cargo operativizar las siguientes Atribuciones:

1. Recibir, Atender, responder y resolver oportunamente los reclamos por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que suministran productos y/o prestan servicios; en el marco de las competencias del VDDUC.
2. Solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios;
3. Realizar verificativos en los lugares de los hechos, los extremos de los reclamos y/o verificar las condiciones de lo ofertado;
4. Supervigilar que las entidades del sector público, personas jurídicas privadas y personas naturales que prestan servicios públicos o suministran alimentos fármacos y otros productos a la población garanticen la exhibición de bandas de precios a los usuarios y consumidores;
5. Denunciar ante autoridades competentes la comisión de delitos de agio y especulación de precios;
6. Coordinar con las autoridades competentes la adopción de medidas urgentes para atender emergencias y evitar perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población.



- 7. Reconducir reclamos ante las instancias administrativas competentes.
- 8. A solicitud de la parte interesada, realizar el seguimiento de las Reclamaciones que se presenten ante las autoridades de regulación y fiscalización sectorial, a efectos de garantizar la efectiva protección.
- 9. Solicitar ante las autoridades de regulación y fiscalización sectorial, cuando corresponda, la pronta aplicación de medidas precautorias, la pronta restauración de los derechos vulnerados, así como las sanciones que correspondan.

ARTÍCULO 6.- (ATENCIÓN DE RECLAMOS). La atención de reclamaciones será realizada de forma gratuita por los funcionarios del CAUC correspondientes al departamento o ciudad del reclamante, conforme organigrama:

- 1. Cuando el reclamo sea verbal el reclamante deberá presentar su cedula de identidad o poder legal de representación, en caso de organizaciones de defensa de la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor deberá presentar credencial expedida por esta, en todos los casos el funcionario del CAUC dejará constancia escrita de los datos del reclamante y los hechos reclamados en el respectivo formulario.
- 2. Cuando el reclamo sea escrito además de la identificación del reclamante, el mismo deberá señalar correo electrónico o dirección a la cual se le notificará la respuesta a su reclamo, caso contrario se aplicará lo dispuesto en el Artículo 46 del Decreto Supremo N° 27113 (notificación en secretaría).
- 3. El funcionario del CAUC analizará el ámbito de competencia de la relación de consumo, en caso de adecuarse a lo dispuesto en el Artículo 3 del presente reglamento, recepcionará el reclamo del usuario consumidor, caso contrario, reconducirá el reclamo ante la Autoridad Competente debiendo realizar el seguimiento y monitoreo de los casos reclamados.
- 4. Si el reclamo fuera manifiestamente impertinente, estuviera fuera de ámbito de aplicación de la Ley N°453 o hubieren transcurrido más de 6 meses desde la vulneración del derecho del consumidor, la reclamación será considerada improcedente, mediante Auto motivado.
- 5. Es obligación de los reclamantes identificar y otorgar los datos para la individualización y ubicación del proveedor, caso contrario el reclamo se tendrá por no presentado, mediante decreto fundamentado.

ARTÍCULO 7.- (ACTUACIONES DE OFICIO). Los funcionarios de los CAUC sin necesidad de reclamo, velando por el bien de la colectividad, de oficio podrán:

- 1. Realizar orientaciones a todos los usuarios y/o consumidores, redireccionando el reclamo a la autoridad del sector competente, en los casos que así lo amerite.
- 2. Requerir información relacionada a la oferta de productos y/o servicios, y atención de reclamos a proveedores.
- 3. Realizar verificativos en el marco de las competencias del VDDUC.



VERIFICATIVOS

ARTÍCULO 8.- (FINALIDAD). En el marco de lo señalado en el Artículo 6 del Decreto Supremo N° 2130 y los incisos i) y l) del Artículo 77 del Decreto Supremo N° 4857, el ingreso a instalaciones de los proveedores de productos y servicios, ya sean públicas o privadas, tiene como finalidad el corroborar los hechos de una reclamo o reclamación y supervigilar la exhibición de bandas o etiquetas de precios (especialmente en alimentos y fármacos), sin perjuicio del deber de informar ante las autoridades competentes otras situaciones que constituyan posibles contravenciones al ordenamiento jurídico.

ARTÍCULO 9.- (PROCEDENCIA DE LOS VERIFICATIVOS). Los verificativos, procederán de oficio o dentro del proceso de reclamación administrativa, a los efectos de verificar la existencia de vulneraciones a algún derecho de los consumidores, en el marco de una relación de consumo.



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.
2. En caso de negativa al ingreso por parte del proveedor se dejará constancia escrita, en el formulario de verificación, documentando el incumplimiento del proveedor, respecto a lo establecido en el artículo 6 del D.S. 2130.

ARTÍCULO 11.- (COORDINACIÓN). Conforme determina el párrafo I del Artículo 8 del Decreto Supremo N° 2130, las acciones de control periódico al suministro de alimentos que realizan las proveedoras y los proveedores, verificando la calidad, inocuidad, peso exacto y demás condiciones que hacen una alimentación saludable se realizarán de forma coordinada con las autoridades competentes de cada rubro o sector.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN Y RECURSO DE REVISIÓN

ARTÍCULO 12.- (ADMISIÓN O RECHAZO DEL RECLAMO). En el plazo máximo de 3 días hábiles de recibida la reclamación, el funcionario CAUC determinará:

1. Su procedencia, mediante Auto de admisión del proceso de reclamación; debiendo notificarse al proveedor, en el plazo máximo de 2 días hábiles, con el auto de admisión y la fecha de la mediación y/o conciliación, como medidas alternativas para la resolución de la reclamación, de acuerdo a lo determinado en el artículo 13 del presente Reglamento.
2. Su improcedencia mediante Auto motivado de rechazo del proceso de reclamación, debiéndose notificar al usuario o consumidor, en el plazo máximo de 2 días hábiles. Con la notificación, se procederá al archivo de la reclamación.

ARTÍCULO 13.- (MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN). El funcionario de los CAUC a cargo, como primera medida, podrá mediar directamente entre las partes a efectos de la restitución inmediata de los derechos del reclamante, o si las partes lo solicitan o de oficio el funcionario CAUC, derivará antecedentes al centro de conciliación de VDDUC, para que en el marco de la Ley N° 708 de 25 de junio de 2015 y el Reglamento de los Centros de Conciliación Extrajudicial del VDDUC se apliquen medios alternativos de solución de controversias. En caso de lograr la restitución del derecho entre las partes o se suscribiere un acuerdo ante el centro de conciliación, se procederá al archivo del reclamo, dejando constancia escrita de la conformidad del reclamante.

ARTÍCULO 14.- (TÉRMINO PROBATORIO). En caso de que el proveedor negare los extremos del reclamo o no exista acuerdo alguno, en el plazo de 5 días hábiles, computables desde la mediación del funcionario del CAUC o la comunicación del Centro de Conciliación de la no existencia de acuerdos, el funcionario del CAUC aperturará un término probatorio de 10 días hábiles, prorrogables por única vez hasta 10 días adicionales a solicitud justificada del proveedor. Vencido este plazo, se procederá a su cierre, sin necesidad de requisito alguno.

ARTÍCULO 15.- (RESOLUCION FINAL). Concluido el término probatorio, con o sin presentación de pruebas, en el plazo de 5 días hábiles, el personal CAUC, emitirá la Resolución Administrativa que resuelva la reclamación de



manera motivada, fundamentada y con la valoración de la documentación existente en el expediente del reclamo, considerando los antecedentes, normativa y que, en virtud al principio de inversión de la carga de la prueba, consagrado en el Artículo 53 de la Ley N° 453 en favor del Reclamante, es obligación de proveedor desvirtuar los extremos del reclamo.

ARTÍCULO 16.- (FORMAS DE RESOLUCIÓN) El personal CAUC resolverá la Reclamación, emitiendo Resolución Administrativa, declarando la reclamación administrativa fundada o infundada y solicitando el levantamiento de las medidas precautorias si corresponde.

1. En caso de ser declarada fundada la reclamación, se determinará la existencia de la vulneración del o los derechos del usuario y la resolución final podrá ordenar según corresponda:

- a. La reparación moral establecida en el numeral 1 del Artículo 62 de la Ley N° 453.
- b. La reparación del bien o producto, y si no fuere posible, se dispondrá el cambio del bien o producto por otros de idénticas o similares características.
- c. Ejecutar el servicio y obligación asumidas, y si no resulta posible o no sea razonable, otra de efectos equivalente incluyendo prestaciones pecuniarias.
- d. Devolver los montos pagados por el consumidor más los intereses legales, cuando la reparación, reposición o cumplimiento de la prestación y obligación, según sea el caso, no resulte posible.
- e. Devolver los montos más los intereses legales calculados a la fecha, cuando se realicen pagos indebidos o en exceso, en efectivo o a través de la generación de crédito a favor de la usuaria y el usuario.
- f. Determinar la supresión de las cláusulas abusivas identificadas.
- g. Otra medida necesaria para asegurar la protección efectiva y oportuna de los derechos del Reclamante.

La resolución que declara fundada la Reclamación deberá señalar el plazo prudencial para su cumplimiento considerando los antecedentes y naturaleza de la prestación.



Se declarará infundada la reclamación, por los siguientes motivos:

- a. Cuando el proveedor ha demostrado de manera objetiva, o que de la revisión de la documentación se evidencie que no ha existido vulneración alguna a los derechos del usuario/consumidor.
- b. Cuando el proveedor ya hubiese restituido el derecho vulnerado,
- c. Cuando las partes hubieran llegado a un acuerdo conciliatorio,
- d. Cuando el objeto del reclamo tenga calidad de cosa juzgada, de forma previa a la presentación de la reclamación.

ARTÍCULO 17.- (DESISTIMIENTO). El Reclamante en cualquier momento y en forma escrita podrá desistir de su reclamación, en cuyo caso mediante providencia se aceptará el desistimiento, dando por terminado el procedimiento y disponiendo el archivo correspondiente.

RECURSO DE REVISIÓN

ARTÍCULO 18.- (PROCEDENCIA). Contra la Resolución que resuelva la Reclamación Administrativa, únicamente procederá el Recurso de Revisión, conforme lo prescrito por los Artículos 59 y 60 de la Ley N° 453.

ARTÍCULO 19.- (PRESENTACIÓN). El Recurso de Revisión deberá ser presentado en el plazo máximo de 10 días calendario, computables desde la notificación con la Resolución Administrativa que declare fundada o infundada la reclamación, ante el CAUC donde se sustancia la reclamación. Dicho recurso y todos los antecedentes en original o copias legalizadas, deberán ser remitidos al despacho del Viceministro o Viceministra de Defensa de los



Derechos del Usuario y Consumidor, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos de recibido el recurso.

ARTÍCULO 20.- (PLAZO PARA EMITIR RESOLUCIÓN). El Viceministro o Viceministra de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, mediante Resolución Administrativa, resolverá el Recurso de Revisión en un plazo máximo de hasta treinta (30) días hábiles administrativos computables a partir del siguiente día hábil de la recepción del Recurso.

ARTÍCULO 21.- (RESOLUCIÓN DEL RECURSO DE REVISIÓN). El recurso de revisión podrá ser resuelto Confirmando o Revocando, total o parcialmente el acto administrativo impugnado, definiendo las medidas que correspondan.

El recurso de revisión también podrá ser desestimando en caso de no haber sido presentado dentro el plazo establecido o fuera presentado por persona que no sea el usuario o el proveedor u apoderado/representante legal, asimismo, podrá anular obrados cuando se verifique la existencia de vicios en el procedimiento que ocasione indefensión.

La resolución del recurso de revisión no admite recurso ulterior y pone fin a la vía administrativa.

DE LAS NOTIFICACIONES

ARTICULO 22.- (NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS). Tanto el usuario/consumidor al momento de presentar su queja y/o formalizar el reclamo administrativo, como el 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.

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:
 - a. El incumplimiento de los acuerdos asumidos en centros de conciliación.
 - b. El incumplimiento a lo dispuesto en las resoluciones que declaran fundada la Reclamación sin que hubieren sido impugnados dentro el plazo establecido.
 - c. El incumplimiento a lo determinado en las Resoluciones que resuelvan Recursos de Revisión.
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 escala:
 - a. Un Mil Unidades de Fomento de Vivienda. (1.000 UFVs), si el precio del producto o servicio que dio origen a la reclamación, estuviera entre 1 a 1000 Unidades de Fomento de Vivienda.
 - b. Tres Mil Unidades de Fomento de Vivienda. (3.000 UFVs), si el precio del producto o servicio que dio origen a la reclamación, estuviera entre 1001 a 3000 Unidades de Fomento de Vivienda
 - c. Diez Mil Unidades de Fomento de Vivienda. (10.000 UFVs) si precio del producto o servicio que dio origen a la reclamación, fuera mayor a 3000 Unidades de Fomento de Vivienda.

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:



- a. Vencido el plazo para su cumplimiento el VDDUC requerirá el pago por escrito y por única vez al proveedor dando un plazo máximo de 10 días hábiles para efectivizarlo con apercibimiento de que ante su incumplimiento se aplicará la sanción que corresponda.
- b. En caso de incumplir el requerimiento de pago, independiente de la Resolución Administrativa que resuelve el recurso de Revisión, el VDDUC emitirá Resolución Administrativa motivada, esta resolución establecerá el monto de la infracción, así como el plazo para su cumplimiento, el cual al vencimiento tendrá la calidad de suma líquida y exigible.


Patricia de los Angeles Quezada Schmitter
JEFE DE LA UNIDAD DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROYECTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL


Abg. Giancarla Bojanic Saucedo
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL


Dr. Felipe Jorge Silva Trujillo
VICEMINISTRO DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR

FORM. VDDUC 001

RECEPCIÓN DE RECLAMACIÓN SECTOR NO REGULADO

1.- DATOS DEL CONSUMIDOR

Form fields for consumer data: Nombres y Apellidos, Cédula de identidad, Pasaporte, Otro, N°, Exp., Dirección, Edificio, Piso, Dpto N°, Teléfonos, Correo electrónico.

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

Form fields for provider data: Nombre o Razón Social, Nombre del propietario o representante legal, Prestación de Servicios, Proveedor de Bienes, Natural, Pública, Privada, Dirección, Correo Electrónico.

MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN

Large text area for describing the reason for the complaint, starting with 'Hecho que origino la Reclamación'.

PRETENCION DEL USUARIO/CONSUMIDOR

Text area for the user's demand, ending with 'Firma del Usuario / Consumidor'.

RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Form for recording the reception: Admitida, Rechazada, Orientación, Fecha, Nombre y firma del Responsable del CAUC.

Original: VDDUC

Copia 1: Usuario

Copia 2: Archivo



VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

NOMBRE EMPRESA/PROVEEDOR

CUMPLIMIENTO SATISFACTORIO NO PERMITIERON EL INGRESO

PROVEEDOR DE: Productos Servicio

INMOBILIARIAS: Empresa Constructora Bienes Raíces Intermediario Otros

DATOS DEL PROVEEDOR DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Nombre del propietario o representante legal:
NIT: _____

Dirección: _____

Zona: _____

Celular: _____ Correo Electrónico: _____

1. Relación del proceso de Verificación:

2. Descripción de hechos que motivan la verificación:

3. Identificación de las personas que intervinieron:

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

4. Resultados de la verificación y norma aplicable:

Lugar _____ Fecha _____ Hora _____

Ley 453 Ley General de los Derechos de las Usuaris 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



Patricia de los Angeles Quezada Schmitter
JEFE DE LA UNIDAD DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROYECTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Dr. Felipe Jorge Silva Trujillo
VICEMINISTRO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Ahg. Giancarla Bojanic Saucedo
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

NORMATIVA APLICABLE

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

ARTÍCULO 75.- Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos.

- 1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.
- 2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

DECRETO SUPREMO N° 4857

ARTÍCULO 76.- (ATRIBUCIONES DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR). Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes:

- a) Formular normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores;
- b) Promover normas, políticas, programas y proyectos para garantizar y defender el acceso universal a los servicios básicos;
- c) Impulsar e implementar programas y proyectos de educación y difusión de los derechos y deberes de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores;
- d) Promover la participación de las organizaciones sociales en la protección, defensa de los derechos de las consumidoras y los usuarios, las usuarias y los usuarios, mediante el control social en la calidad, oportunidad, cobertura y tarifas de los servicios básicos;
- e) Atender, responder y solucionar oportunamente los reclamos de los usuarios y consumidores; f) Promover la aplicación de los instrumentos internacionales en el ámbito de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores;
- g) Recibir denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que suministran productos y/o prestan servicios;
- h) Solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios;
- i) Verificar en el lugar de los hechos, los extremos de la denuncia;
- j) Realizar el seguimiento y monitoreo de los casos denunciados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado;
- k) Representar al usuario y consumidor en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado, previo consentimiento manifestado en forma escrita exento de formalidades, en los casos seleccionados por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en base a los criterios de selección establecidos mediante disposición normativa interna;
- l) Supervigilar que las entidades del sector público, personas jurídicas privadas y personas naturales que prestan servicios públicos o suministran alimentos, fármacos y otros productos a la población garanticen la exhibición de bandas de precios a los usuarios y consumidores;
- m) Denunciar ante autoridades competentes la comisión de delitos de agio y especulación de precios;
- n) Promover la formación de organizaciones de defensa del usuario y del consumidor;
- o) Promover que las proveedoras de servicios y productores de bienes de consumo adopten estrictas normas éticas de conducta;
- p) Coordinar con las autoridades competentes la adopción de medidas urgentes para atender la emergencia y evitar perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población.

LEY N° 453

ARTÍCULO 2.- (ASIGNACIÓN COMPETENCIAL) En aplicación del Artículo 297, Parágrafo II de la Constitución Política del Estado y el Artículo 72 de la Ley N° 031 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Báñez", se asigna a nivel central del Estado, la competencia exclusiva de desarrollar los derechos, garantías y políticas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en el ámbito nacional y sectorial, sin perjuicio de la competencia exclusiva del nivel Municipal.

ARTÍCULO 3 (ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN) Están sujetos a las disposiciones de la presente Ley, los proveedores de productos o servicios, así como las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo.

ARTÍCULO 9 (PROTECCIÓN)

1. Los proveedores están obligados a suministrar productos o servicios en condiciones de inocuidad, calidad y seguridad, siendo responsables en el ámbito penal, civil y administrativo sancionatorio, del riesgo o daño causados a la salud e integridad física de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

ARTÍCULO 50 (RESPONSABILIDAD) Los proveedores serán responsables por la vulneración de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, establecidos en la presente Ley y las normativas específicas, emergiendo la responsabilidad de orden restaurador, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil o penal que correspondan.

DECRETO SUPREMO N° 2130

ARTÍCULO 38 (SANCIONES DEL SECTOR NO REGULADO), El Ministerio de Justicia, así como los Ministerios de Desarrollo Productivo y Economía Plural de Desarrollo Rural y Tierras, de Salud, de Educación y de Culturas y Turismo aplicarán las sanciones administrativas en el ámbito de su competencia de acuerdo al procedimiento sancionatorio establecido en su normativa específica.

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 7024

ARTÍCULO 8.- (FINALIDAD). En el marco de lo señalado en el Artículo 6 del Decreto Supremo N° 2130 y los incisos i) y l) del Artículo 77 del Decreto Supremo N° 4857, el ingreso a instalaciones de los proveedores de productos y servicios, ya sean públicas o privadas, tiene como finalidad el corroborar los hechos de una reclamo o reclamación en todo el sector no regulado y supervigilar la exhibición de bandas o etiquetas de precios (especialmente en alimentos y fármacos), sin perjuicio del deber de informar ante las autoridades competentes otras situaciones que constituyan posibles contravenciones al ordenamiento jurídico.

ARTÍCULO 9.- (PROCEDENCIA DE LOS VERIFICATIVOS). Los verificativos, procederán de oficio o dentro del proceso de reclamación administrativa, a los efectos de verificar la existencia de vulneraciones a algún derecho de los consumidores, en el marco de una relación de consumo.

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:
 - a. El incumplimiento de los acuerdos asumidos en centros de conciliación.
 - b. El incumplimiento a lo dispuesto en las resoluciones que declaran fundada la Reclamación sin que hubieren sido impugnados dentro del plazo establecido.
 - c. El incumplimiento a lo determinado en las Resoluciones que resuelvan Recursos de Revisión.
- 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 escala:
 - a. Un Mil Unidades de Fomento de Vivienda. (1.000 UFVs), si el precio del producto o servicio que dio origen a la reclamación, estuviera entre 1 a 1000 Unidades de Fomento de Vivienda.
 - b. Tres Mil Unidades de Fomento de Vivienda. (3.000 UFVs), si el precio del producto o servicio que dio origen a la reclamación, estuviera entre 1001 a 3000 Unidades de Fomento de Vivienda
 - c. Diez Mil Unidades de Fomento de Vivienda. (10.000 UFVs) si precio del producto o servicio que dio origen a la reclamación, fuera mayor a 3000 Unidades de Fomento de Vivienda.
- 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:
 - a. Vencido el plazo para su cumplimiento el VDDUC requerirá el pago por escrito y por única vez al proveedor dando un plazo máximo de 10 días hábiles para efectivizarlo con apercibimiento de que ante su incumplimiento se aplicará la sanción que corresponda.
 - b. En caso de incumplir el requerimiento de pago, independiente de la Resolución Administrativa que resuelve el recurso de Revisión, el VDDUC emitirá Resolución Administrativa motivada, esta resolución establecerá el monto de la infracción, así como el plazo para su cumplimiento, el cual al vencimiento tendrá la calidad de suma líquida y exigible.



Patricia de los Angeles Quezada Schmitter
JEFE DE LA UNIDAD DE POLÍTICAS, NORMAS Y PROYECTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

D. Felipe J. Silva Trujillo
VICEMINISTRO DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Abg. Giancarla Bojanic Saucedo
DIRECTORA GENERAL DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR
MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



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

FORM VDDUC 004	Via telefónica: Personal: Socialización: Ciudad:
1.- DATOS DEL CONSUMIDOR	
Nombres y Apellidos:	
Cédula de Identidad	Pasaporte
Correo electrónico:	Nº
	Exp
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

Original: VDDUC

Copia 1: Usuario

Copia 2: Archivo

Fecha: / /

