

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 1 5 2 / 2 0 2 5

La Paz, 19 AGO. 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, los numerales 1 y 2 del Artículo 75 de la Constitución Política del Estado, determina que: *“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 y 2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.”*

Que, los numerales 3 y 4, párrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado, establecen 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 citado Texto Constitucional, prevé 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 Artículo 1 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales dispone que: *“La presente ley regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de: a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público; b) Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros; c) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados, sino también de la forma y resultado de su aplicación; d) Desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado”.*

Que, el inciso b) del Artículo 7 de la referida Ley, señala 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 27 de la Ley N° 1178, determina que: *“Cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente Ley y los sistemas de Planificación e Inversión Pública (...)”.*

Que, el Artículo 4 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 determina que *“El nivel central del Estado establecerá las políticas generales y específicas en defensa de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en los siguientes casos: a) Actividades reguladas por normativa del nivel central. y b) Actividades de alcance nacional que trasciendan las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas”.*

Que, el Artículo 7 de la referida Ley establece: *“Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores”.*



Que, el Artículo 42 de la aludida Ley, determina que *"el Ministerio de Justicia podrá proponer, promover e impulsar políticas generales, programas y proyectos en el nivel central del Estado y de alcance nacional en materia de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como implementar programas y proyectos de educación y difusión de estos derechos"*

Que, el Parágrafo I del Artículo 4 del Decreto Supremo N° 2130 de 25 de septiembre de 2014, que aprueba el Reglamentario a la Ley General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores, determina que: *"I. En el sector no regulado, las autoridades competentes del nivel central del Estado en materia de defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, son las siguientes: a) El Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor para el diseño, desarrollo e implementación de políticas públicas generales y en materia de defensa y protección de derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, cuando su alcance trascienda las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas y no se encuentre dentro de las competencias de los Ministerios señalados en el siguiente inciso; "*

Que, el inciso e) del Artículo 13 (OBLIGACIONES DE LAS PROVEEDORAS Y LOS PROVEEDORES) del referido Decreto reglamentario establece que: *"Asumirá plena responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados, con la venta de productos defectuosos o suministro de servicios de mala calidad o que no cumpla con lo ofrecido u ofertado, excepto el caso donde expresamente se haya realizado la advertencia, sobre el riesgo o daño potencial."*

Que, el inciso w) del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023, establece como atribución de la Ministra o Ministro de Justicia y Transparencia Institucional: *"Emitir Resoluciones Ministeriales, así como Biministeriales y Multiministeriales en coordinación con las Ministras(os) que correspondan, en el marco de sus competencias"*.

Que, el Decreto Supremo antes citado en el inciso l), del Artículo 73, establece como atribución del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional el *"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, el inciso a) del Artículo 77 del referido Decreto Supremo con relación a las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor refiere: *"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;"*

Que, el Parágrafo I del Artículo 44 (Interoperabilidad) del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017 establece: *"I EL COPLUTIC, en coordinación con la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación AGETIC, podrá determinar la obligatoriedad por parte de las entidades públicas para compartir información mediante interoperabilidad, en el marco de las leyes y normas vigentes, así como disposiciones específicas de sectores estratégicos."*

Que, las "Directrices para la elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional", aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 204/2024, de 4 de diciembre de 2024, establecen en su punto 8 (Trámite para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos) que: *"Las Unidades y Áreas Organizacionales que requieran la elaboración o actualización de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos, deberán realizar su solicitud, presentando una versión inicial o propuesta del documento a la Dirección General de Planificación y en casos excepcionales en coordinación con la Dirección General de Asuntos Administrativos, que dispondrá las actividades necesarias de coordinación para su revisión, ajuste y complementaciones, hasta su aprobación mediante Resolución Ministerial correspondiente, como parte de la implementación del Sistema de Organización Administrativa del MJTI"*.

Que, el Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-701-2025 de 22 de julio de 2025 emitido por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, respecto al reglamento específico de medidas de protección de usuarios y consumidores en espectáculos públicos, concluye: *"El Proyecto de Reglamento Específico de Medidas de Protección de Usuarios y*



Consumidores en Espectáculos Públicos constituye en su conjunto un instrumento normativo compatible con el bloque de constitucionalidad y la legislación sectorial vigente, particularmente con lo establecido en el artículo 75 de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 453, el Decreto Supremo N° 2130 y demás normativa conexas aplicables. El proyecto desarrolla un marco jurídico específico que fortalece la protección de los derechos de los usuarios y consumidores en el ámbito de los espectáculos públicos, estableciendo obligaciones claras y específicas para los proveedores y titulares de eventos, delimitando las prácticas comerciales abusivas, e incorporando mecanismos de fiscalización y control a cargo del Viceministerio competente. La inclusión de la Certificación de Espectáculos Públicos Libres de Prácticas Comerciales Abusivas a través del Sistema Informático de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP), junto con la exigencia de una póliza de garantía como condición previa a la realización del evento, constituyen medidas razonables, proporcionales y necesarias. Estas disposiciones responden a la necesidad de prevenir daños a los consumidores, asegurar la restitución de derechos ante eventuales incumplimientos y garantizar condiciones de transparencia, trazabilidad y seguridad jurídica. Asimismo, la implementación de tecnologías de información y comunicación mediante actuaciones electrónicas, autenticación basada en interoperabilidad y el uso de ciudadanía digital, encuentra respaldo normativo en el Decreto Supremo N° 3251, lo que permite alinear la propuesta con las políticas de gobierno electrónico y simplificación administrativa promovidas por el Estado. En cuanto a su aplicación, el reglamento tiene alcance nacional y carácter obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas que organicen espectáculos públicos con fines de lucro, quedando exceptuado el fútbol profesional. Se establece, además, su aplicación supletoria en lo no previsto, conforme al principio de legalidad y al orden jerárquico normativo. Finalmente, el contenido del proyecto no vulnera derechos adquiridos ni contraviene normas vigentes, siendo jurídicamente procedente su aprobación y puesta en vigencia, en resguardo del interés colectivo y en observancia del principio de protección al consumidor”.

Que, el referido Informe recomienda: *“En virtud de los antecedentes, el análisis y las conclusiones, se recomienda remitir el Proyecto de Reglamento Específico de Medidas de Protección de Usuarios y Consumidores en Espectáculos Públicos, a la Dirección General de Planificación, conforme al procedimiento establecido. Posteriormente, una vez cumplidos todos los requisitos internos, el documento podrá ser puesto a consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.”*

Que, el Informe MJTI-DGP-INF-Z-118-2025 de 12 de agosto de 2025, emitido por la Dirección General de Planificación, concluye: *“Por lo expuesto, se concluye que es necesario aprobar, mediante Resolución Ministerial, el “Reglamento Específico de Medidas de Protección de Usuarios y Consumidores en Espectáculos Públicos”, 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, por su parte, el referido informe recomienda: *“Se recomienda lo siguiente: Aprobar el “Reglamento Específico de Medidas de Protección de Usuarios y Consumidores en Espectáculos Públicos” en su conjunto y derivar el presente informe a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para proseguir con la aprobación mediante Resolución Ministerial. Concluir con el desarrollo e implementación del Sistema Informático de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP), en coordinación entre el Área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC), a fin de garantizar la operatividad plena del procedimiento de obtención de la certificación de espectáculos libres de prácticas comerciales abusivas. Emitir una copia de la Resolución Ministerial correspondiente al protocolo, con la finalidad de coordinar la difusión del mismo.”*

Que, el Informe Legal MJTI-DGAJ-INF-Z-274-2025 de 14 de agosto de 2025, emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, recomienda: *“De los antecedentes y la normativa descrita precedentemente, se concluye que en virtud a las atribuciones y competencias del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional previstas en el inciso w) del Artículo 14 el Decreto Supremo N° 4857 concordante con la Resolución Ministerial N° 204/2024 por lo que, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional aprueba las “Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos”, por lo que es procedente la aprobación del “Reglamento Específico de Medidas de Protección de Usuarios y consumidores en espectáculos Públicos” en sus 4 acápites, consecuentemente es jurídicamente viable su aprobación y no contraviene 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 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 ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS**” del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional proyectado por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente de esta Cartera de Estado, que en Anexo forman parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

SEGUNDO. - Aprobar el Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-701-2025 de 22 de julio de 2025 emitido por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, el Informe MJTI-DGP-INF-Z-118-2025 de 12 de agosto de 2025 de la Dirección General de Planificación y el Informe MJTI-DGAJ-INF-Z-274-2025 de 14 de agosto de 2025 de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, que también forman parte indivisible de la presente Resolución Ministerial.

TERCERO. – Se deja sin efecto la Resolución Ministerial: MJTI-DGAJ-RM-Z-44-2022 de 2 de agosto de 2022.

CUARTO. – El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor y la Dirección General de Planificación quedan encargados de la ejecución, difusión y cumplimiento del Reglamento aprobado mediante la presente Resolución Ministerial.

Regístrese, comuníquese y archívese.



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

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

19 AGO 2025

RECIBIDO

Hora: 15:16 Fojas:

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN

REC

19 AGO 2025

Hora: Firma: Fjs

LA PAZ - BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

RECIBIDO

19 AGO 2025

DESPACHO

HRS. 15:21 FIRMA



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

Aprobado con Resolución Ministerial
N° 152/2025, de 19 de agosto de 2025

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

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

CONTENIDO

CAPITULO I.....	5
DISPOSICIONES GENERALES	5
Artículo 1. (Objeto)	5
Artículo 2. (Marco Normativo).....	5
Artículo 3. (Alcance y/o Ámbito de Aplicación).....	5
Artículo 4. (Previsión)	5
Artículo 5. (Definiciones)	5
Artículo 6. (Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación).....	7
Artículo 7. (Revisión y Actualización).....	7
CAPITULO II.....	7
DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE ESPECTÁCULOS.....	7
Artículo 8. (Del ejercicio de los derechos)	7
Artículo 9. (Derecho a la devolución ante la suspensión y reprogramación del espectáculo)	8
Artículo 10. (Derecho a reclamar por la cancelación o modificación de un espectáculo)	8
CAPITULO III.....	8
DEBERES Y PROHIBICIONES DEL PROVEEDOR O TITULAR DEL EVENTO.....	8
Artículo 11. (Deberes)	8
Artículo 12. (Prácticas comerciales abusivas)	9
CAPÍTULO IV	10
PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE ESPECTÁCULO LIBRE DE PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS	10
Artículo 13. (Requisitos).....	10
Artículo 14. (Registro de la documentación solicitada)	10
Artículo 15. (Verificación de la documentación registrada)	11
Artículo 16. (Verificación de datos y documentos)	11
Artículo 17. (Aprobación y Certificación).....	12
Artículo 18. (Emisión del certificado)	12
Artículo 19. (Rechazo de la certificación)	12
Artículo 20. (Características y contenido del certificado emitido).....	12

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

CAPITULO V	13
DE LA RESTAURACIÓN DE LOS DERECHOS Y RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	13
Artículo 21. (Medidas restaurativas)	13
Artículo 22. (Procedimiento en caso de cancelación de espectáculo público)	13
Artículo 23. (Sanciones)	13
Artículo 24. (Aplicación de las Medidas Precautorias)	13
Artículo 25. (Excepción a las medidas restaurativas)	14
Artículo 26. (Vía administrativa de reclamación).....	14
DISPOSICIONES FINALES.....	14
DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA	14
DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.....	14

Nombre del Documento: Reglamento de Procedimientos de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas.

Código del Documento: MJTI-DGAJ-RM-Z-44-2022.

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL
1	<p>Artículo 1. (Objeto) Establecer las medidas de protección de usuarios y consumidores de servicios de espectáculos públicos, en cumplimiento del mandato establecido por la Ley N°453 "Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores", de 6 de diciembre de 2013 y Decreto Supremo N° 2130 "Reglamento a la Ley General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores", de 25 de septiembre de 2014 y demás normativa conexas aplicable.</p>	<p>Artículo 1. (Objeto) Establecer las medidas de protección de usuarios y consumidores de servicios de espectáculos públicos, en cumplimiento del mandato establecido por la Ley N° 453 General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, de 4 de diciembre de 2013 y el Reglamento a la Ley General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores, 25 de septiembre de 2014.</p>
2	<p>Artículo 2. (Base Legal) - Constitución Política del Estado - Ley N° 453 "Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores" - Decreto Supremo N°2130, de misma fecha 24 de septiembre de 2014, Reglamento a la Ley N°453 de fecha 24 de septiembre de 2014</p>	<p>Artículo 2. (Marco Normativo) - Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia de 7 de febrero de 2009. - Ley N°453, de 4 de diciembre de 2013, "General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores". - Decreto Supremo N°2130, de 25 de septiembre de 2014, "Reglamento de la Ley N°453, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores". - Decreto Supremo N°4857, de 6 de enero de 2023, "Organización del Órgano Ejecutivo". - Decreto Supremo N° 3251, de 11 de julio de 2017, que aprueba el "Plan de Gobierno Electrónico y el Plan de Software Libre y Estándares Abiertos".</p>
3	<p>Artículo 4. (Definiciones)</p>	<p>Se añadió definiciones en el Artículo 5. (Definiciones)</p>
4	<p>Artículo 5. (Del ejercicio de los derechos) Las personas que han adquirido un boleto, ticket, entrada u otro que le otorgue la facultad de asistir a un espectáculo público, tienen la consideración de usuarios y consumidores, lo que les atribuye los derechos de protección dispuestos en la Ley N° 453 y su Decreto reglamentario, es así que con carácter enunciativo y no limitativo podrán:</p> <p>a) Exigir al proveedor o titular del evento, que el artista, personaje o personalidad internacional o nacional protagonista del espectáculo, se presenta en la fecha, horario y en las condiciones ofertadas. b) Exigir seguridad a la integridad física como asistente del espectáculo. c) Pedir la devolución del dinero erogado por boleto ticket, entrada u otros adquiridos.</p>	<p>Artículo 8. (Del ejercicio de los derechos) Los usuarios y/o consumidores de los espectáculos públicos tienen los siguientes derechos, de carácter enunciativo y no limitativo:</p> <p>a) Exigir al proveedor o titular del evento, que el artista, personaje o personalidad internacional o nacional protagonista del espectáculo, se presente en la fecha, horario y en las condiciones ofertadas. b) Exigir seguridad a la integridad física como asistente del espectáculo. c) Pedir la devolución del dinero erogado por el boleto, ticket, entrada u otro adquirido, cuando no se cumpla con lo ofertado o se suspenda el espectáculo. d) Derecho a información clara y anticipada sobre riesgos, condiciones, precios y posible reprogramación del espectáculo si corresponde. e) Derecho a una vía de reclamo ágil, con plazos claros en caso de incumplimiento o modificación de fechas.</p>
5	<p>Artículo 6. (Derecho a la devolución ante la suspensión y reprogramación del espectáculo) No contaba con el artículo II.</p>	<p>Artículo 9. (Derecho a la devolución ante la suspensión y reprogramación del espectáculo) Se añadió el artículo II:</p>

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL
		II. En el caso de que ocurra una variación del lugar, de la fecha o del objeto del concierto, si el usuario o consumidor no acepta las nuevas condiciones o no las considera adecuadas a sus intereses, el organizador procede a la devolución del costo de la entrada adquirida por este.
6	Artículo 11. (Deberes) Comprendiendo hasta el inciso j).	Se modificó el detalle enunciativo del Artículo 11. (Deberes), comprendiendo hasta el inciso i).
7	Artículo 12. (Deberes) Comprendiendo hasta el inciso e).	Se modificó el contenido del Artículo 12. (Prácticas comerciales abusivas), comprendiendo hasta el inciso j).
8	No se contaba con el Artículo de Requisitos	Se añadió el Artículo 13. (Requisitos)
9	Artículo 8. (Medidas restaurativas) El proveedor o titular del evento es responsable de la realización del espectáculo y sus consecuencias, de tal manera que, surge del mismo la obligación de restaurar los derechos del usuario o consumidor, en caso de incumplimiento relativo al espectáculo ofertado.	Artículo 21. (Medidas restaurativas) El proveedor o titular del evento es responsable de la realización del espectáculo y de sus consecuencias. En caso de incumplimiento respecto al espectáculo ofertado, deberá adoptar las medidas necesarias para restaurar los derechos del usuario o consumidor."
10	Artículo 9. (Procedimiento en caso de cancelación de espectáculo público) Comprendiendo hasta el inciso c).	Se modificó las actividades del Artículo 22. (Procedimiento en caso de cancelación de espectáculo público) , comprendiendo hasta el numeral V.
11	-	Se añadió el CAPITULO V DE LA RESTAURACIÓN DE LOS DERECHOS Y RÉGIMEN SANCIONATORIO el cual comprende los siguientes artículos: - Artículo 21. (Medidas restaurativas) - Artículo 22. (Procedimiento en caso de cancelación de espectáculo público) - Artículo 23. (Sanciones) - Artículo 24. (Aplicación de las Medidas Precautorias) - Artículo 25. (Excepción a las medidas restaurativas) - Artículo 26. (Vía administrativa de reclamación)
12	DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA El incumplimiento a lo dispuesto en el presente Reglamento podrá ser denunciado por las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores, en la vía administrativa de la reclamación, ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en el marco de la Ley N° 453.	DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA Aquello que no se encuentre previsto en el presente Reglamento, se regirá por lo establecido en la Ley N°453, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios, y de las Consumidoras y los Consumidores, el Decreto Supremo N°2130, de 24 de septiembre de 2014 y normativa conexas.
13	-	DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA En tanto se implemente el Sistema de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP), el trámite para la Certificación de Espectáculos Libres de Prácticas Comerciales Abusivas se tramitará de manera presencial ante los Centros de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC), cumpliendo todos los requisitos y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborado por:

Revisado por:

Conformidad:

Nombres y Apellidos del
Responsable de Elaboración

Pamela Patricia Salinas Sánchez

Profesional en Asesoramiento y
Aplicación de Normas

Aprobación Ciudadanía Digital

Nombres y Apellidos del
Responsable de Revisión

Mónica Fabiola Flores Zabala

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

Ministro(a)

Aprobación Ciudadanía Digital

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto)

Establecer las medidas de protección de usuarios y consumidores de servicios de espectáculos públicos, en cumplimiento del mandato establecido por la Ley N°453 “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores”, de 4 de diciembre de 2013 y Decreto Supremo N° 2130 “Reglamento a la Ley General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores”, de 25 de septiembre de 2014 y demás normativa conexas aplicables.

Artículo 2. (Marco Normativo)

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia de 7 de febrero de 2009.
- b) Ley N°453, de 4 de diciembre de 2013, “General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores”.
- c) Decreto Supremo N°2130, de 25 de septiembre de 2014, “Reglamento de la Ley N°453, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores”.
- d) Decreto Supremo N°4857, de 6 de enero de 2023, “Organización del Órgano Ejecutivo”.
- e) Decreto Supremo N° 3251, de 11 de julio de 2017, que aprueba el “Plan de Gobierno Electrónico y el Plan de Software Libre y Estándares Abiertos”.

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

Están sujetos a las disposiciones del presente Reglamento todas las personas naturales o jurídicas en su calidad de proveedor o titulares de eventos artísticos, recreativos, culturales u otros espectáculos públicos con fines de lucro, que se realicen de manera habitual o esporádica en el Estado Plurinacional de Bolivia, en espacios públicos, privados o de uso público, siempre que impliquen riesgo para la seguridad de las personas, excluyéndose de este ámbito los espectáculos del fútbol profesional.

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 se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Espectáculo Público:** Actividad con fines de lucro donde la participación del público es abierta general, e involucra un costo para el asistente. De carácter enunciativo y no limitativo, comprende obras de teatro o actuaciones de compañías teatrales, conciertos, recitales o presentaciones de música, presentaciones de ballet y baile artístico o

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

coreográfico, operas, operetas o zarzuelas, desfiles de moda, verbenas, peñas folclóricas, fiestas, presentaciones circenses, presentaciones de magia o ilusionismo, presentaciones humorísticas, deportivas, etc.

- b) **Proveedor o titular del evento:** Persona natural o jurídica que organiza, promueve, difunde, comercializa, intermedia o presta servicios relacionados exclusivamente con espectáculos públicos, en calidad de titular del evento o tercero autorizado, con fines de lucro. No se considera proveedor o titular del evento a quienes ejercen una profesión libre.
- c) **Titular del Evento:** Persona natural o jurídica que organiza y realiza el Espectáculo Público. En caso de artistas de nivel internacional que lleguen al país, el titular del evento será la persona natural o jurídica con domicilio en territorio nacional, que haga la contratación con el artista o con la empresa que lo representa.
- d) **Prácticas Comerciales Abusivas:** Conductas desleales o abusivas por parte del proveedor o titular del evento que perjudican a los consumidores, afectando su libertad de decisión o generando un desequilibrio en la relación de consumo.
- e) **Usuario y Consumidor:** Toda ciudadana o ciudadano, residente o persona extranjera dentro del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, que adquiera un boleto, ticket, entrada u otro, que le otorgue la facultad de asistir a un espectáculo público.
- f) **Cancelación del Evento:** Suspensión definitiva de un espectáculo público anunciado, que impide su realización en la fecha y condiciones ofertadas previamente.
- g) **Reprogramación del Evento:** Cambio en la fecha y/u horario de realización de un espectáculo público, que puede ser aceptado tácita o expresamente por los usuarios y consumidores.
- h) **Póliza de Seguro:** Es un medio probatorio del contrato de seguro que determina los términos por los cuales el asegurador se obliga a resarcir un daño o a pagar una suma al verificarse el siniestro descrito en el contrato de seguro. Por su parte el asegurado, se obliga a pagar una prima a cambio de la cobertura.
- i) **Actuaciones electrónicas:** Notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos, resoluciones administrativas o cualquier otra que emita el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.
- j) **Certificación de Espectáculos Públicos:** Mecanismo mediante el cual el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, certifica que un espectáculo público está libre de prácticas comerciales abusivas, constatando el cumplimiento de los requisitos establecidos para su realización. Esta certificación se emite mediante resolución administrativa, produce efectos jurídicos y puede ser impugnada conforme a la normativa vigente.
- k) **Ciudadanía Digital:** Consiste en el ejercicio de los derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción de las personas con las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado.
- l) **Sistema Informático SIREP:** Página electrónica de internet mediante la cual se registran las solicitudes de la Certificación de Espectáculos Libres de Prácticas Comerciales Abusivas.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

- m) Interoperabilidad:** Es la capacidad de las instituciones de interactuar para alcanzar objetivos comunes que sean mutuamente beneficiosos y que hayan sido acordados conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información
- n) Autenticación:** Proceso de verificación de identidad de un usuario que intenta acceder a servicios o información en línea utilizando mecanismos de interoperabilidad, para confirmar que son quienes dicen ser.

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 (DGDDUC) dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario (VDDUC) en coordinación Dirección General de Planificación (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.

CAPITULO II DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE ESPECTÁCULOS

Artículo 8. (Del ejercicio de los derechos)

Los usuarios y/o consumidores de los espectáculos públicos tienen los siguientes derechos, de carácter enunciativo y no limitativo:

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

- a) Exigir al proveedor o titular del evento, que el artista, personaje o personalidad internacional o nacional protagonista del espectáculo, se presente en la fecha, horario y en las condiciones ofertadas.
- b) Exigir seguridad a la integridad física como asistente del espectáculo.
- c) Pedir la devolución del dinero erogado por el boleto, ticket, entrada u otro adquirido, cuando no se cumpla con lo ofertado o se suspenda el espectáculo.
- d) Derecho a información clara y anticipada sobre riesgos, condiciones, precios y posible reprogramación del espectáculo si corresponde.
- e) Derecho a una vía de reclamo ágil, con plazos claros en caso de incumplimiento o modificación de fechas.

Artículo 9. (Derecho a la devolución ante la suspensión y reprogramación del espectáculo)

- I. En caso de suspensión del espectáculo, el usuario o consumidor podrá optar entre la devolución del dinero pagado por el boleto de entrada o la aceptación tácita o expresa de la reprogramación.
- II. En el caso de que ocurra una variación del lugar, de la fecha o del objeto del concierto, si el usuario o consumidor no acepta las nuevas condiciones o no las considera adecuadas a sus intereses, el organizador procede a la devolución del costo de la entrada adquirida por este.
- III. Transcurridos 30 días desde la suspensión del evento, sin que el usuario hubiera solicitado la devolución, se tendrá por aceptada tácitamente la reprogramación.

Artículo 10. (Derecho a reclamar por la cancelación o reprogramación de un espectáculo)

Ante la cancelación del espectáculo o su suspensión sin aceptación expresa o tácita del usuario o consumidor, se abre la vía administrativa de reclamación, caso en el cual, el usuario o consumidor podrá:

- a) Presentar el reclamo por escrito ante el proveedor o titular del evento del espectáculo, solicitando la devolución.
- b) En caso de que el proveedor o titular del evento no sea encontrado, o presentada la solicitud de devolución ante él, y éste no responda en el plazo de 3 días hábiles, o la respuesta no sea satisfactoria para el usuario o consumidor, éste podrá presentar una reclamación ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, conforme al procedimiento establecido."

**CAPITULO III
DEBERES Y PROHIBICIONES DEL PROVEEDOR O TITULAR DEL EVENTO**

Artículo 11. (Deberes)

El Titular del Evento o proveedor o titular del evento deberá que cumplir con lo siguiente:

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

- a) Contar con la Certificación de Espectáculo Libre de Prácticas Comerciales Abusivas antes de iniciar la preventa de entradas.
- b) Contar con una operadora de venta de tickets legalmente establecida.
- c) Devolver el dinero de la compra de boletos, en caso de cancelación o reprogramación del espectáculo, el plazo máximo de 4 meses, computables desde la fecha de cancelación del evento.
- d) Entregar boletos autorizados por el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) para el ingreso al espectáculo.
- e) Cumplir con la fecha, horario y condiciones ofertadas.
- f) Realizar el espectáculo público previa obtención de la Certificación del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- g) Informar oportunamente a los compradores sobre cualquier comisión que cobre la empresa encargada de la venta oficial de entradas.
- h) Cumplir y mantener de forma íntegra todas las condiciones técnicas relativas a seguridad, accesibilidad, higiene, sanidad, niveles de ruido y protección ambiental, conforme a lo establecido en las autorizaciones emitidas por las autoridades competentes.
- i) Responder de los daños o perjuicios que se produzcan como consecuencia de la celebración y organización del espectáculo o actividad recreativa.

Artículo 12. (Prácticas comerciales abusivas)

Para fines del presente Reglamento y en el marco del inciso g) del Artículo 23 de la Ley N°453, se consideran otras prácticas comerciales abusivas, se prohíben las siguientes:

- a) Iniciar la preventa de boletos por cualquier medio físico o digital sin contar con la certificación del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- b) Realizar el espectáculo público sin contar con la Certificación del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- c) Promover u organizar espectáculos sin una operadora de venta de boletos establecida legalmente para el fin, las mismas que se constituyen en agentes de control y verificación de datos.
- d) En el caso de cancelarse el espectáculo, no devolver el dinero de la compra de boletos en el plazo estipulado.
- e) Realizar el cobro de dinero para ingreso al espectáculo sin la entrega de boleto autorizado por el Servicio Nacional de Impuestos.
- f) Se considerará incumplimiento de lo ofertado; cuando el espectáculo público no se ejecute de forma íntegra ni conforme a las condiciones, modalidad y horario previamente difundidos.
- g) La modificación de programas o carteles, sin comunicarlo previamente o sin anunciarlo al público anticipadamente.
- h) Negar el acceso al local o recinto a los Servidores Públicos que se encuentren en el ejercicio de sus funciones.
- i) Venta de entradas que exceda el aforo autorizado del establecimiento.
- j) La venta de entradas sin una difusión previa a través de los medios oficiales y/o digitales del organizador.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE ESPECTÁCULO LIBRE DE PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS

Artículo 13. (Requisitos)

Con carácter previo a efectuarse la preventa de entradas para el espectáculo, el proveedor o titular del evento, debe presentar ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, mediante el Sistema de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP), los siguientes requisitos en formato Portable Document Format (PDF):

- a) Contar con Ciudadanía Digital activa.
- b) Fotocopia del documento de identidad (CI, RUN o Carnet de Extranjería), del proveedor o titular del evento. En caso de ser persona jurídica, adjuntar Cédula de Identidad del representante legal, Testimonio de Poder, Matrícula de comercio y Testimonio de constitución, si corresponde.
- c) Contrato original del titular con el artista y/o representante, que establezca las condiciones de contraprestación de servicios, que incluya el importe en bolivianos (o su equivalente), a cancelar al artista (el mismo debe encontrarse redactado en idioma español).
- d) Original del contrato de alquiler con el responsable del lugar donde se realizará el espectáculo público, cuando no sea propietario del escenario.
- e) Original de la Póliza de Seguro, con la cobertura de protección contra accidentes y por la cancelación del espectáculo para proteger a los usuarios y consumidores que adquirieron el boleto, con fecha de vencimiento o ejecución de ciento cincuenta (150) días posteriores a la conclusión del último Espectáculo Público o Evento autorizado.
- f) Información detallada de las características, logística, lugar y otros, en relación al espectáculo a desarrollarse.
- g) Contrato con la operadora de venta de boletos legalmente establecida en el rubro.
- h) Contrato con el productor o los productores, como operadores del espectáculo, si corresponde.
- i) Registro de Número de Identificación Tributaria específico a nombre de la empresa promotora u organizadora del espectáculo o de sus representantes.
- j) Resolución Administrativa de Autorización de dosificación de notas fiscales, emitida por el Servicio de Impuestos Nacionales.
- k) Licencia de Funcionamiento u autorizaciones emitidas por los Gobiernos Autónomos Municipales, o el respaldo del ingreso del trámite en el Gobierno Autónomo Municipal, si corresponde.
- l) Licencia de uso de música, emitida por la Sociedad Boliviana de Autores y Compositores de música.

Artículo 14. (Registro de la documentación solicitada)

- I. El proveedor o titular del evento, registrará ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor los requisitos establecidos en el artículo anterior, en el formato solicitado, en el Sistema de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP) al

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

cual accederá a través de la página web del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, debiendo contar obligatoriamente con Ciudadanía Digital.

- II. Una vez autenticado en el sistema a través de Ciudadanía Digital, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:
 - a) Llenar el formulario de Certificación de Espectáculos Públicos Libres de Prácticas Comerciales Abusivas, para persona natural o jurídica, según corresponda.
 - b) Adjuntar los documentos requeridos en el Artículo 13 del presente reglamento y los correspondientes detalles del evento.
 - c) Realizar la declaración jurada de la información enviada a través del mecanismo de Aprobación de Documentos de Ciudadanía Digital.

Artículo 15. (Verificación de la documentación registrada)

- I. Recibida la documentación, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, mediante el/la Servidor(a) Público(a) designado(a) para el efecto, verificará la documentación registrada en el Sistema de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP).
- II. El registro de la documentación, no constituirá una validación de la documentación registrada, sino únicamente una verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos.
- III. La revisión, verificación y la correspondiente observación o aprobación para la emisión de la Certificación de Espectáculo Libre de Prácticas Comerciales Abusivas, vía Sistema de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP) a cargo del el/la Servidor(a) Público(a) designado(a), se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles siguientes a la fecha de registro de los documentos o subsanadas las observaciones.
- IV. Toda la información y documentación que la persona natural o jurídica mediante su representante legal adjunte en su solicitud de certificación de registro podrá ser verificada por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, físicamente o mediante mecanismos de interoperabilidad interinstitucional, en un plazo de 5 días hábiles, a partir de recibida la documentación.

Artículo 16. (Registro observado y su complementación)

- I. En caso que, el/la Servidor(a) Público(a) designado(a) advierta que la documentación recibida, no es la requerida o falte algún requisito, observará en el Sistema Informático (SIREP), detallando los requisitos que falten; y notificando automáticamente en el correo electrónico del proveedor o titular del evento, asociado a su Ciudadanía Digital. Habiéndose el Sistema para el registro de los documentos observados.
- II. El proveedor o titular del evento contará con un plazo de tres (3) días hábiles a partir de su notificación para subsanar las observaciones y/o completar la documentación faltante. Habiéndose el Sistema Informático SIREP.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

III. El/la Servidor(a) Público(a) designado(a) revisará la documentación complementaria registrada en el Sistema SIREP en el plazo de cinco (5) días hábiles siguientes, aprobando o rechazando el mismo, si el proveedor o titular del evento, representante legal no ha subsanado las observaciones y/o presentado la documentación requerida. La aprobación o rechazo será notificada automáticamente al proveedor o titular del evento al correo electrónico asociado a Ciudadanía Digital.

Artículo 17. (Aprobación y Certificación)

El/la Servidor(a) Público(a) designado(a) en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al registro de la documentación y/o subsanadas las observaciones en el Sistema, emitirá el informe técnico fundamentado de procedencia que servirá de respaldo para que realice la aprobación vía Sistema de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP).

Artículo 18. (Emisión del certificado)

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor al momento de verificar los documentos señalados en el Art. 13 procederá a la emisión del certificado al solicitante el cual podrá ser descargado de su bandeja de certificados, siendo el solicitante previamente notificado al correo electrónico asociado a su Ciudadanía Digital.

Artículo 19. (Rechazo de la certificación)

- I. En caso de rechazo, el proveedor podrá presentar una nueva solicitud una sola vez, iniciando nuevamente el procedimiento y plazos establecidos.
- II. El rechazo de la solicitud de Certificación de Espectáculo Libre de Prácticas Comerciales Abusivas, se sustentará mediante informe técnico legal fundamentado, en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al registro de la documentación y el Contrato de Adhesión en el SIREP y/o subsanadas las observaciones.

Artículo 20. (Características y contenido del certificado emitido)

El Certificado será emitido en formato PDF y contendrá la siguiente información:

1. Datos que identifiquen al proveedor o titular del evento, conforme al numeral I. del artículo 15 del presente reglamento.
2. Número de identificación tributaria (NIT).
3. Nombre del evento a llevarse a cabo.
4. Fecha y lugar del evento.
5. Fecha de la emisión del Certificado.
6. Código QR.

El certificado incluirá la leyenda: “Espectáculo Libre de Prácticas Comerciales Abusivas”.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

CAPITULO V DE LA RESTAURACIÓN DE LOS DERECHOS Y RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 21. (Medidas restaurativas)

El proveedor o titular del evento es responsable de la realización del espectáculo y de sus consecuencias. En caso de incumplimiento respecto al espectáculo ofertado, deberá adoptar las medidas necesarias para restaurar los derechos del usuario o consumidor.”

Artículo 22. (Procedimiento en caso de cancelación de espectáculo público)

- I. En caso de cancelación de un espectáculo, el proveedor o titular del evento deberá informar a los usuarios y consumidores, a través de cualquier medio de comunicación masiva, indicando de manera clara y precisa los detalles de la suspensión o cancelación.
- II. Con la notificación de la cancelación, el proveedor o titular del evento deberá publicar de forma accesible los canales habilitados y el procedimiento para solicitar la devolución del importe de los boletos o ticket adquiridos. La devolución deberá efectuarse conforme a los plazos establecidos en el presente Reglamento.
- III. Los usuarios y consumidores deberán, en primera instancia, presentar su solicitud de devolución a través de los canales habilitados por el proveedor o titular del evento, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al anuncio de la cancelación o reprogramación.
- IV. Si el proveedor o titular del evento no comunica los canales de devolución, no realiza el reembolso o no atiende la solicitud presentada, el usuario o consumidor podrá presentar su reclamación ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, dentro de los seis (6) meses posteriores al anuncio de la cancelación.
- V. El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, a través de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC), supervisará y verificará el cumplimiento del reembolso en todos los casos en que se haya presentado el reclamo correspondiente.

Artículo 23. (Sanciones)

Las infracciones cometidas conforme a lo establecido en el presente Reglamento serán procesadas y sancionadas si corresponde conforme a la normativa vigente.

Artículo 24. (Aplicación de las Medidas Precautorias)

De conformidad con lo previsto en el Artículo 55 de la Ley N° 453, y el Artículo 37 del Decreto Supremo N° 2130, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor podrá adoptar medidas precautorias, mediante Resolución Administrativa fundamentada, con el fin de evitar una mayor afectación de los derechos de los usuarios y consumidores. Estas medidas no podrán afectar el derecho al trabajo del proveedor o titular del evento.

	REGLAMENTO ESPECÍFICO DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES EN ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	
Código: VDDUC-R06	Versión: 2	Aprobado: R.M. 152/2025, de 19/08/2025

Artículo 25. (Excepción a las medidas restaurativas)

La inasistencia voluntaria del usuario o consumidor al espectáculo no generará obligación de devolución por parte del proveedor o titular del evento.

Artículo 26. (Vía administrativa de reclamación)

El incumplimiento a lo dispuesto en el presente Reglamento podrá ser denunciado por las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores, en la vía administrativa de la reclamación, ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en el marco de la Ley N°453, de acuerdo a procedimiento vigente.

DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Aquello que no se encuentre previsto en el presente Reglamento, se regirá por lo establecido en la Ley N°453, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios, y de las Consumidoras y los Consumidores, el Decreto Supremo N°2130, de 24 de septiembre de 2014 y normativa conexas.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

En tanto se implemente el Sistema de Registro de Espectáculos Públicos (SIREP), el trámite para la Certificación de Espectáculos Libres de Prácticas Comerciales Abusivas se tramitará de manera presencial ante los Centros de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC), cumpliendo todos los requisitos y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.