



Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Justicia

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 055/2015 La Paz, 24 de marzo de 2015

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el numeral 4 del párrafo I del artículo 175 de la Constitución Política del Estado, establece que las Ministras y los Ministros de Estado son servidoras y servidores públicos, responsables de los actos de administración adoptados en sus respectivas Carteras de Estado y tienen entre sus atribuciones dictar normas administrativas en el ámbito de su competencia.

Que, la Ley N° 453, General de Defensa de los Derechos de las Usuarías y Usuarios, Consumidores y Consumidoras, tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Que, el numeral 22, párrafo I, del artículo 14, del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional en conformidad con lo establecido en la Constitución Política del Estado, dispone: que las Ministras y los Ministros de Estado, tienen la atribución de emitir resoluciones ministeriales en el ámbito de su competencia.

Que, el artículo 79 del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, establece dentro de la estructura organizativa del Ministerio de Justicia al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, asimismo el artículo 84 de la precitada norma establece como atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor proponer normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las y los consumidores y de las y los usuarios de servicios.

Que, el inciso a), del artículo 30, del Decreto N° 2130 de 24 de septiembre de 2014, Reglamento a la Ley General de Derechos de las Usuarías y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores, dispone que el Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, resolverá las reclamaciones de acuerdo a su normativa específica, 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.

Que, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en el marco del ejercicio de sus competencias, debe establecer el marco legal capaz de establecer 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.

Que, en ese contexto el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, por Informe Técnico MJ - VDDUC N° 042/2015, de 18 de marzo de 2015, señala que a partir de la promulgación de la Ley N° 453, se dispone la aplicación de las medidas precautorias y restaurativas, recurso de revisión y el régimen sancionatorio, que de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2130 de 24 de septiembre de 2014 para la aplicabilidad y ejecución de estas nuevas figuras debe reglamentar su procedimiento de manera específica, por lo que en cumplimiento de la precitada norma y su Decreto Reglamentario fue elaborado el proyecto de "Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor".



Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Justicia

Que, mediante Informe Jurídico MJ-DGAJ-UAJ-N° 051 de 24 de marzo de 2015, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, recomendó la aprobación del proyecto de Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio, al tratarse de un instrumento normativo que establecerá un mejor desarrollo de las funciones de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor, dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en procura de una protección efectiva de los derechos de los usuarios y los consumidores.

Que, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 453 de 4 de Diciembre de 2013 y el Decreto Supremo N° 2130 de 24 de Septiembre de 2014, se requiere la aprobación del proyecto de "Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor", que garantice un procedimiento administrativo correcto ante las reclamaciones de los usuarios y consumidores que concurren ante el Ministerio de Justicia.

POR TANTO:

La Ministra de Justicia, designada mediante Decreto Presidencial N° 2249 de 23 de enero de 2015, en ejercicio de las facultades establecidas en el numeral 4, párrafo I del artículo 175 de la Constitución Política del Estado y el párrafo I del artículo 14 del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, de Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el "Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor", que en sus siete (7) Capítulos, cuarenta y uno (41) artículos una Disposición Transitoria y una Disposición Final, forman parte integrante e indivisible de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Aprobar los formatos de los Formularios de Reclamación, de Orientación Jurídica, del Acta de Conciliación, Acta de Verificación, así como de los instrumentos operativos para el cumplimiento del presente Reglamento.

ARTÍCULO TERCERO.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, queda encargado del cumplimiento, seguimiento y ejecución de la presente Resolución Ministerial.

ARTÍCULO CUARTO.- La Dirección General de Asuntos Administrativos queda encargada de la publicación de la presente Resolución Ministerial en la página web del Ministerio de Justicia y de hacer conocer su publicación, a través del instrumento interno respectivo a los servidores públicos, dependientes de esta Cartera de Estado.

ARTÍCULO QUINTO.- El Reglamento de Procedimientos de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, entrará en vigencia a partir de su publicación.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



Abg. Director de la Gerencia de Asesoría
DIRECCIÓN GENERAL
DE ASUNTOS JURÍDICOS
MINISTERIO DE JUSTICIA

Dra. Virginia Velasco Condori
MINISTRA DE JUSTICIA