

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 261/2014 La Paz, 30 de Diciembre de 2014

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, el numeral 22, párrafo I, del artículo 14 del Decreto Supremo No. 29894 de 07 de febrero de 2009, Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, en conformidad a 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 inciso e) del artículo 84 del Decreto Supremo No. 29894 de 07 de febrero de 2009, señala dentro las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Ministerio de Justicia el atender, responder y solucionar oportunamente los reclamos de los usuarios y consumidores.

Que, el Decreto Supremo No. 065 de 03 de abril de 2009 y la Resolución Ministerial N° 068/009 de 30 de abril de 2009, a lo largo de su texto, denominan al centro encargado de recibir y procesar las reclamaciones como: Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.

Que, la Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013 "Ley General de Defensa de los Derechos de las Usuarias y Usuarios, Consumidores y Consumidoras", tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, y las consumidoras y los consumidores.

Que, el inciso a) del artículo 30 del Decreto Supremo No. 2130 de 24 de septiembre de 2014, establece 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 de Desarrollo Productivo y Economía Plural, de Desarrollo Rural y Tierras, de Salud, de Educación y de Culturas y Turismo.

Que, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor en el marco del eficiente ejercicio de sus competencias, debe establecer un verdadero 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, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, mediante Informes técnicos MJ - VDDUC N° 160/2014 de 16 de diciembre de 2014, concluyó que el Ministerio de Justicia presta servicios de información, orientación legal, atención de reclamaciones administrativas a Usuarios y Consumidores, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor mediante su



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

Unidad Operativa denominada Centro de Atención al Usuario y Consumidor CAUC, por lo que en cumplimiento de la Ley N° 453, Ley General de Defensa de los Derechos de la Usuarías y Usuarios, Consumidoras y Consumidores y su Reglamento a través de la Unidad de Políticas Públicas, Normas y Proyectos, elaboró el Proyecto de Reglamento Interno del Centro de Atención al Usuario y Consumidor.

Que, mediante Informe MJ-DGAJ-No. 312/2014 de 30 de diciembre de 2014, la Dirección General de Asuntos Jurídicos, recomendó la aprobación del Reglamento Interno del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, por encontrarse en el marco de la normativa legal atinente a la materia.

Que, a fin de dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley N° 453 de 4 de Diciembre de 2013 y del Decreto Supremo N° 2130 de 24 de Septiembre de 2014, se requiere la aprobación de un Reglamento Interno del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor que garantice un adecuado funcionamiento del Centro de Atención al Usuario y Consumidor, con la finalidad de brindar una adecuada orientación, y atención de reclamaciones y asesoramiento de aquellos usuarios y consumidores que concurren ante el Ministerio de Justicia.

POR TANTO:

La Ministra de Justicia, designada mediante Decreto Presidencial N° 1869 de 23 de enero de 2014, en uso de las atribuciones conferidas por el numeral 4, parágrafo I del artículo 175 de la Constitución Política del Estado y el parágrafo 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.- I. Aprobar el Reglamento Interno del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, que en sus Cuatro Capítulos y Dieciséis Artículos, forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución.

II. El Reglamento Interno del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, entrará en plena vigencia a partir de su publicación.

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

ARTÍCULO TERCERO.- 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 este aspecto a través del instrumento interno respectivo, al personal del Ministerio de Justicia.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.



[Firma]
DIRECTORA GENERAL
DE ASUNTOS JURÍDICOS
MINISTERIO DE JUSTICIA

[Firma]
E. Sandoval Gutiérrez Salazar
MINISTRA DE JUSTICIA



**REGLAMENTO INTERNO
DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 1.- (OBJETO).- Reglamentar la organización y funcionamiento interno del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, con oficinas en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

ARTÍCULO 2.- (AMBITO DE APLICACIÓN).- Comprende a los servidores públicos de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor, dependientes del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

ARTÍCULO 3.- (BASE LEGAL).- Son las siguientes disposiciones normativas:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c) Ley N° 2027, de 27 de octubre de 1999, del Estatuto del Funcionario Público.
- d) Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, "Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores".
- e) Decreto Supremo N° 2130, de 24 de septiembre del 2014, Reglamento de la Ley N° 453.
- g) Decreto Supremo N° 065, de 3 de abril de 2009, que regula la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios.

ARTÍCULO 4.- (CLAUSULA DE SEGURIDAD).- En caso de existir duda en la aplicación del Reglamento Interno del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, se deberá acudir a la normativa legal vigente sobre la materia.

ARTÍCULO 5.- (PRINCIPIOS).- Los principios que rigen el funcionamiento del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, además de los establecidos por la Ley N° 453, son los siguientes:

- a) **Calidez.**- Trato amable, cortés y respetuoso al usuario o consumidor.
- b) **Ética.**- Compromiso efectivo del servidor público de ser y actuar de acuerdo a valores morales que definan todas las acciones y actividades que realice para brindar un servicio justo y realizar una labor responsable.
- c) **Legalidad.**- Actuar en el marco de las disposiciones legales vigentes en el País.
- d) **Transparencia.**- Los servidores públicos del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, deberán ajustar su conducta al derecho que tienen los



V^o P^o



usuarios, consumidores y proveedores, al pleno acceso a la información en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la normativa vigente.

CAPÍTULO II

DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR (CAUC)

ARTICULO 6.- (FUNCION).- Atender y resolver con carácter vinculante, las reclamaciones administrativas de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, sobre cualquier conflicto emergente de una relación de consumo, dentro del marco de las competencias asignadas por los Decretos Supremos números: 65 de 3 de abril del 2009 y 2130 de 24 de septiembre de 2014, en cualquiera de sus oficinas instaladas a nivel nacional.

ARTÍCULO 7.- (CONSTITUCIÓN).- El Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, estará constituido por el Director General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, los Técnicos de Atención al Usuario y al Consumidor, así como el personal auxiliar que sea designado para el mejor desempeño de sus atribuciones.

ARTÍCULO 8.- (ARCHIVO Y PUBLICACIONES).-

I.- El Centro de Atención al Usuario y al Consumidor contará con un archivo central en la ciudad de La Paz, en el que serán depositados, para su custodia y conservación, los expedientes de las reclamaciones administrativas finalizadas, encontrándose como responsable de la documentación el Director General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

II.- Los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor dispuestos a nivel nacional, contarán con un lugar físico seguro, para la conservación y custodia de los expedientes y los archivos de los procesos de reclamación, encontrándose como responsable de la documentación el Técnico de Atención al Usuario y al Consumidor.

III.- Asimismo, contará con una sección especial para la publicación de revistas, libros y artículos referidos al Centro de Atención al Usuario y al Consumidor.

IV.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor contará con un archivo especial para Resoluciones.

ARTÍCULO 9.- (NORMATIVA APLICABLE).- Las reclamaciones, recursos de revisión e información, respecto a las relaciones de consumo sometidas a conocimiento del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, se resolverán de acuerdo con la Constitución Política del Estado, las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, así como con el presente Reglamento.



P
11/03/0



CAPÍTULO III DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN

ARTÍCULO 10.- (DIRECCIÓN).- El Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, será dirigido por la Directora o el Director General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, quien será responsable de la organización y funcionamiento del mismo.

ARTICULO 11. (FACULTADES).- El Director General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, tiene las siguientes facultades:

- 1) Emitir las resoluciones administrativas que determinen la vulneración de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.
- 2) Determinar mediante resolución administrativa fundamentada, las sanciones a las proveedoras y los proveedores, por la vulneración de los derechos y garantía de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.
- 3) Disponer mediante resolución administrativa fundamentada, las medidas precautorias o restaurativas, cuando corresponda.
- 4) Autorizar la remisión de los recursos de revisión, conforme a procedimiento.
- 5) Coordinar con las entidades competentes, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, la adopción de medidas urgentes y necesarias a efectos de atender casos de relevancia social y de emergencia, a fin de prevenir perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la relación de consumo, prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población.
- 6) Establecer los mecanismos necesarios para el desarrollo de las actividades de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.
- 7) Verificar el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos que ejerzan como Técnicos de Atención al Usuario y Consumidor y cualquier otra función en los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.
- 8) Emitir informes mensuales, periódicos y anuales, respecto a las labores



P. V. D.



cumplidas por el personal de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.

- 9) Supervisar el cumplimiento de las obligaciones del personal asignado a los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.
- 10) Sistematizar los datos de las reclamaciones presentadas conforme los informes mensuales presentados por los Técnicos de Atención al Usuario y Consumidor.
- 11) Coordinar las acciones de control a los proveedores, con las instituciones relacionadas con la protección de los Derechos de los Usuarios y Consumidor.
- 12) Mantener actualizado el registro institucional de las reclamaciones administrativas, recursos de revisión y otros presentados ante los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.
- 13) En general, toda otra función que le encomiende el presente Reglamento, o que emanen directamente de las funciones que le corresponden.

CAPÍTULO IV DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR

ARTÍCULO 12.- (RESPONSABLE).- El Técnico de Atención al Usuario y Consumidor, es el responsable del servicio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor.

ARTÍCULO 13.- (FUNCIONES).- El Técnico de Atención al Usuario y Consumidor, tiene las siguientes atribuciones:

- a) Brindar a los usuarios y consumidores orientación permanente sobre sus derechos y garantías.
- b) Recibir y procesar conforme a procedimiento, las reclamaciones administrativas que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores, sometan a su conocimiento.
- c) Informar al usuario o consumidor sobre el procedimiento administrativo de la reclamación.
- d) Recabar toda la información pertinente sobre la reclamación presentada.
- e) Promover la conciliación entre las partes, sobre aspectos disponibles, siempre que no contravengan lo establecido en la Constitución Política del Estado y la



P V^o B^o



normativa vigente, dirigiendo todos los actos de la misma y elaborar el acta correspondiente.

- f) Presentar informes mensuales de actividades hasta la primera semana del mes, ante el Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, a través de sus inmediatos superiores.
- g) Llevar el registro cronológico de las reclamaciones administrativas, de las actas de conciliación y de las remisiones realizadas a otras instancias.
- h) Recibir y remitir a la instancia que corresponda los recursos de revisión.
- i) Recibir información por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que suministran productos y/o prestan servicios, que vulneren derechos o representen un peligro para los usuarios y consumidores.
- j) Remitir a conocimiento de las entidades competentes, las infracciones de orden administrativo o que violaren los intereses difusos, colectivos o individuales de los consumidores.
- k) Realizar el seguimiento y monitoreo de los casos informados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado.
- l) Solicitar por conducto regular a la Viceministra o Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, la remisión al Ministerio Público, de los casos donde se evidencie la presunta comisión de delitos, para el procesamiento de la investigación conforme a la normativa vigente.
- m) Conservar y custodiar los expedientes y los archivos de los procesos de reclamación administrativa.
- n) Realizar el registro de las Organizaciones de Defensa de las Usuarias y los Usuario, las Consumidoras y los Consumidores, así como de las actividades que informen o participen.
- o) Participar en el ámbito de sus competencias, en inspecciones, verificaciones, controles y pericias vinculadas a la vulneración de los derechos y garantías de los usuarios y los consumidores.
- p) Generar cualquier otra actividad que contribuya a mejorar las actividades y resultados del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor.



Pvdo



ARTÍCULO 14.- (PERSONAL AUXILIAR).- El Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, en cualesquiera de sus oficinas instaladas a nivel nacional, podrá

contar con personal auxiliar, quienes cumplirán las labores de apoyo siempre bajo la supervisión del Técnico de Atención al Usuario y Consumidor.

ARTÍCULO 15.- (CUMPLIMIENTO).- La omisión o incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente reglamento interno generara responsabilidad para los autores, cuyo procesamiento se realizará de conformidad con las reglas establecidas en el Reglamento Interno del Personal del Ministerio de Justicia.

ARTÍCULO 16.- (MODIFICACIONES).- El presente Reglamento Interno, podrá ser modificado total o parcialmente, por la Ministra o Ministro de Justicia a través de Resolución Ministerial, debidamente justificada por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

