



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

REGLAMENTO EN APLICACIÓN DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DE PUBLICIDAD ENGAÑOSA O ABUSIVA DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS OFERTADOS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- (OBJETO).- El presente Reglamento tiene por objeto reglamentar el proceso de verificación y restauración en protección a los Derechos a la Información y a la libre elección, previniendo el incumplimiento del servicio ofertado y la utilización de la Publicidad Engañosa o Abusiva de productos y servicios, así como la aplicación de sanciones administrativas.

ARTÍCULO 2.- (AMBITO DE APLICACIÓN).- Están sujetos al cumplimiento del presente Reglamento, todas las personas naturales y/o jurídicas del sector no regulado en cualquier parte del territorio nacional que ofrezcan servicios o productos a usuarias, usuarios o consumidoras, consumidores.

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

- a) Constitución Política del Estado.
- b) 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”.
- c) Decreto Supremo N° 2130, de 24 de septiembre del 2014, Reglamento de la Ley N° 453.
- d) Resolución Ministerial N°055/2015, de 24 de marzo de 2015, “Reglamento de Procedimiento de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor”.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- e) Resolución Ministerial N°081/2015, de 29 de abril de 2015, “Reglamento de Verificación de Servicios y Productos en aplicación del Derecho a la información y Prevención de la Publicidad e Información Engañosa o abusiva”.

ARTÍCULO 4.- (PRINCIPIOS).- Para la verificación, control, restauración de derechos e imposición de sanciones, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, utilizará los principios señalados en la Ley N° 453, su Decreto Reglamentario y Procedimiento de Reclamaciones de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 055/2015 de 24 de marzo de 2015, con la finalidad de que los verificativos, el procedimiento de restauración de derechos y sancionatorio a los proveedores de servicios y productos, se encuentren dentro lo señalado por la normativa en actual vigencia y concorra una garantía en el procedimiento y en el accionar del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

ARTÍCULO 5.- (DEFINICIONES).- Para los efectos de la presente reglamentación se consideraran las siguientes definiciones, además las señaladas en la Ley N° 453, Decreto Supremo 2130, Resolución Ministerial N° 055 y Resolución Ministerial N°081.

- a) Información del producto y servicio.**- Se entiende como información del producto o servicio todas las características que constan en el etiquetado, como aquella que manifiesta el proveedor de forma verbal o a través de medios masivos de comunicación o difusión y se constituyen en necesaria para la libre elección del producto o servicio.
- b) Publicidad.**- Mensaje comercial emitido a través de medios de comunicación cuyo objeto es motivar a las usuarias, usuarios, consumidoras y consumidores hacia una determinada acción de consumo con información objetiva, transparente y real



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- c) Publicidad Engañosa.-** Es cualquier modalidad de publicidad, información o comunicación total o parcial falsa que induzca a error respecto a las características, modo de empleo u otro dato del producto o servicio.

- d) Publicidad Abusiva.-** Es la publicidad o información discriminatoria, que instiga o induce a la violencia o al miedo, aprovechándose de la falta de discernimiento e infringiendo valores ambientales, morales y éticos, que es capaz de inducir a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o integridad física.

- e) Servicio.-** Son aquellas actividades suministradas o provistas al mercado, destinadas a satisfacer necesidades o requerimientos de las usuarias y los usuarios.

- f) Incumplimiento de Servicio ofertado.-** El suministro del servicio sin los términos convenidos, ni en las modalidades ofertadas.

ARTÍCULO 6.- (CARÁCTER ADMINISTRATIVO DE LAS SANCIONES).- Las sanciones descritas en el presente Reglamento son de carácter administrativo y serán aplicadas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, a las personas naturales o jurídicas de sector no regulado que infrinjan lo dispuesto en la Ley N° 453, el Decreto Supremo N° 2130 y el presente Reglamento, sin perjuicio de las sanciones que pueda emitir la autoridad competente en el ámbito administrativo, civil y/o penal.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

CAPÍTULO II

DE LAS FACULTADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR

ARTÍCULO 7.- (VERIFICACIÓN Y CONTROL).- I. Para el cumplimiento del presente Reglamento se procederá a la verificación y/o control de todos los establecimientos donde se desarrollen servicios dirigidos al usuario, así como a los medios utilizados para la difusión de la publicidad de los productos y/o servicios ofertados.

ARTÍCULO 8.- (OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS).- El proveedor tiene las siguientes obligaciones, además de las señaladas en la Ley N° 453 y el D.S. N° 2130, las siguientes:

- a) Brindar la información completa de todas las características de los servicios que ofrezca al usuario.
- b) Verificar el cumplimiento del servicio ofertado
- c) Utilizar los medios de comunicación masiva, de manera responsable para brindar la información del producto o servicio de manera completa.
- d) No utilizar la publicidad para inducir al error al usuario o al consumidor sobre la características inherentes al servicio o producto ofertado
- e) Brindar información de los posibles riesgos que conlleve el consumo o el uso de productos y/o servicios.
- f) Exhibir en un lugar visible el precio del producto y/o servicio ofertado.
- g) Garantizar que los productos ofertados no atenten contra el derecho a la salud.
- h) Restaurar el derecho vulnerado de manera inmediata.

ARTÍCULO 9.- (PROCEDIMIENTO).- Para la verificación y restauración del derecho vulnerado, los servidores públicos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, efectuarán las siguientes acciones:



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- a) Efectuar un monitoreo de los medios de comunicación a través de los cuales se ha ofrecido el producto o servicio.
- b) Constatar que la información brindada a través de los medios de comunicación sea conforme dispone el presente reglamento.
- c) Apersonarse a los lugares donde se ofertan, distribuyen o suministrarán los productos ofrecidos o servicios ofertados, para su verificación y/o control de sus características ofertadas mediante publicidad en diferentes medios de comunicación
- d) Verificar y/o controlar los documentos públicos o privados que avalen lo ofertado a través de medios de comunicación o difusión, evidenciando que no exista publicidad engañosa para los usuarios y consumidores.
- e) Efectuar un acta en constancia de la verificación y/o control a los lugares donde se desarrollaron los servicios ofertados por los proveedores, la que deberá estar suscrita por todos los intervinientes.
- f) En caso de evidenciar en el verificativo la vulneración al presente Reglamento, a la Ley N° 453 y al Decreto Supremo N° 2130, el personal del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, procederá a entregar al proveedor una Boleta de Sanción, de Imposición de Medidas Precautorias, Llamada de Atención con recomendación según corresponda.
- g) En caso de constatar la vulneración al derecho a la información y la libre elección, el personal del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, procederá a entregar al proveedor un formulario donde se ordene la restauración del derecho vulnerado.
- h) En caso de entregarse la boleta de sanción al proveedor infractor, éste tendrá un plazo de 10 días hábiles para cancelar la multa, caso contrario se procederá a la aplicación de medidas precautorias señaladas en el Artículo 55 de la Ley N° 453 y el Artículo 37 del Decreto Supremo N° 2130, hasta el cumplimiento en cuanto al pago de la multa, sin perjuicio de iniciar las acciones que corresponda de acuerdo a nuestra normativa vigente.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

ARTÍCULO 10.- (INCUMPLIMIENTO POR EL PROVEEDOR).- En caso de incumplimiento por parte del Proveedor de servicios o productos, al momento de brindar la información y efectuar la publicidad del producto o servicio, el o los servidores públicos que efectúen la verificación y/o control, deberán proceder conforme al Artículo precedente y de acuerdo a la Ley N° 453 y al Decreto Supremo N° 2130.

ARTÍCULO 11.- (PREVENCIÓN).- Con la finalidad de prevenir la publicidad e información engañosa o abusiva, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, deberá, capacitar, orientar y difundir el presente reglamento, la Ley N° 453 y el Decreto Supremo N° 2130.

CAPÍTULO III DE LAS INFRACCIONES

ARTÍCULO 12.- (INFRACCIONES LEVES).- Se consideran infracciones leves:

- a) Incumplimiento del servicio ofertado.
- b) Omitir brindar información de todas las características de los productos o servicios que ofrezca al usuario o al consumidor.
- c) No exhibir los precios de los productos y/o servicios ofertados.

ARTÍCULO 13.- (INFRACCIONES GRAVES).- Se consideran como infracciones graves, aquellas que contravengan el presente Reglamento, de acuerdo al siguiente detalle:

- a) Reincidencia en la comisión de una infracción leve.
- b) Utilizar los medios de comunicación para ofertar productos cuyas características no sean ciertas, con la finalidad de inducir al error al usuario consumidor.
- c) Extender producto u ofertar servicios que atenten contra el derecho a la



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

salud de los usuarios y consumidores

ARTÍCULO 14.- (INFRACCIONES MUY GRAVE).-

- a) Reincidencia en la comisión de una infracción grave
- b) Incumplimiento injustificado a la orden emitida por la autoridad competente del sector no regulado.

**CAPITULO IV
DE LAS SANCIONES**

ARTÍCULO 15.- (SANCIONES, AMONESTACION Y MULTA PECUNIARIA).- Las infracciones cometidas conforme a lo establecido en el presente Reglamento serán sancionadas conforme el artículo 33, del Reglamento de Procedimiento de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 055/2015, de 24 de marzo de 2015.

ARTÍCULO 16.- (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, los servidores públicos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor que intervengan en una Verificación y/o Control en el marco del presente Reglamento podrán imponer las medidas precautorias señaladas en la Ley N° 453.

**CAPITULO IV
DEL RECURSO DE REVISION**

ARTÍCULO 17.- (RECURSO DE REVISION).- Ante la impugnación de un acto administrativo que surja de la aplicación del presente reglamento, procederá únicamente el recurso de revisión conforme dispone el Capítulo VII, del Reglamento de Procedimiento de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor, aprobado



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

mediante la Resolución Ministerial N° 055/2015, de 24 de marzo de 2015.

DISPOCIONES FINALES

DISPOSICION FINAL PRIMERA.- El presente Reglamento, podrá ser modificado total o parcialmente, en concordancia con las disposiciones legales en vigencia.