



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

INFORME

MJ-VDDUC N° 005/2017

A: Dra. Virginia Velasco Condori
MINISTRA DE JUSTICIA

VIA: Ciudadano Guillermo Mendoza Avilés
VICEMINISTRO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR

DE: Dr. Javier Pascual Mamani Quispe
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR

REF.: **INFORME CONSOLIDADO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA GESTION 2016.**

FECHA: La Paz, 06 de Enero, de 2017

De mi mayor consideración:

A través de la presente, y de acuerdo a Instructivo MJ-DESP-N° 138/2016, y Nota Interna MJ-UT-NI N° 149/2016 remito a su autoridad informe sobre las actividades realizadas por las Unidades dependientes del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor de la presente gestión.

ANTECEDENTES

En la presente gestión, se realizaron acciones destinadas a la defensa de los derechos de los usuarios y los consumidores, socializando, capacitando y difundiendo la Ley 453, para el fortalecimiento y posicionamiento a nivel Nacional el VDDUC como entidad de defensa de los Derechos de Usuarios y Consumidores. El planteamiento y creación de Normas, permitió ampliar la cobertura de derechos, así como regular la relación de



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

consumo entre usuario/proveedor. Los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, atendieron, protegieron y resolvieron, las reclamaciones presentadas por las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, sobre los conflictos emergentes de una relación de consumo, utilizando para ello el método de la Conciliación, como medio alternativo para la resolución de conflictos.

DESARROLLO

1.- LA UNIDAD DE POLÍTICAS PÚBLICAS, NORMAS Y PROYECTOS, ha venido desarrollando durante la gestión 2016 diferentes acciones para materializar de manera concreta y objetiva la defensa de la ciudadanía, consolidando el ejercicio de sus derechos para una mejor calidad de vida, hasta alcanzar el Vivir Bien, contra el consumismo en protección a la madre tierra y sus futuras generaciones, en este sentido a través de esta Unidad se realizó:

- ❖ Difusión de la Ley N° 453, D.S. N° 2130 y normas reglamentarias, en el Dakar (Uyuni), en el Carnaval de Oruro, así mismo realizo Verificativos a empresas turísticas y de Hospedaje.
- ❖ Elaboración y gestión de la firma de convenios interinstitucionales con el SEDEM y ANH, con la finalidad de Fortalecer a los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor, lo que permitió tener mayor cobertura para la atención de reclamaciones y la realización de verificativos a nivel nacional.
- ❖ Coordinación con el SENAPI para la proyección de Convenio Interinstitucional.
- ❖ Remisión de intención de renovación de convenio a la ATT
- ❖ Realizaron 22 Resoluciones de Recursos de Revisión.
- ❖ Elaboro y logro la promulgación del: “Reglamento de Regulación de las actividades de los Supermercados para protección de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores”, a través de Resolución Ministerial 027/2016, de 26 de Febrero de 2016, así mismo realizo verificativos de aplicación a supermercados.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- ❖ Desarrollo normativo en materia de defensa de los derechos del usuario y del consumidor del sector no regulado con la aprobación de tres reglamentos, fortaleciendo de esta manera la actividad de fiscalizadora, de control y sancionatoria del VDDUC, así mismo aprobados los reglamentos desde esta unidad se realizó el seguimiento de su cumplimiento, por los diferentes proveedores del sector no regulado
 - “Reglamento en Aplicación del Derecho a la Información y Prevención de la Publicidad Engañosa o Abusiva de los Servicios y Productos”.
 - “Reglamento de Certificación de los Contratos de Adhesión del Sector no Regulado”.
- ❖ Elaboración de reglamento “Consumo Responsable”
- ❖ Está elaborando el Anteproyecto y Diagnostico para el Reglamento de Piscinas y Saunas
- ❖ Participo en la Elaboración del Reglamento del Etiquetado (Resolución Multiministerial).
- ❖ Elaboración de Proyecto de Fortalecimiento CAUC’s a nivel nacional.
- ❖ Participación en la emisión de Decreto Supremo en la UDAPE, Creación de la AGEMED.
- ❖ Participación en Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas UDAPE, con la revisión de normas, con la finalidad de incluir en las mismas la protección de los derechos de los usuarios y consumidores de los diferentes sectores en el marco de lo establecido en la Ley N° 453.
- ❖ Apoyo permanente en la realización de Verificativos al CAUC- La Paz, con la finalidad de llevar adelante un trabajo más efectivo, y evitar la vulneración de los derechos de los usuarios y consumidores del sector no regulado.
- ❖ Capacitación a nivel nacional, sobre la Ley N° 453, Decreto Supremo N° 2130 y normas reglamentarias a 1.707 personas entre niños, adolescentes, jóvenes y personas adultas, de las diferentes instituciones y sociedad civil, en Santa Cruz al Regimiento de Artillería Antiaérea “Tcnl. AGUIRRE”. En La Paz Instituto



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- Nacional de Medicina Nuclear. En La Paz, se realizó capacitación en el Regimiento de Comunicación. En Cobija, a las Unidades de la Policía Militar (PM) a 120, entre jefes de Alto Mando, Instructores, Oficiales, Sub oficiales y Soldados. En la ciudad de Viacha La Paz, se realizó capacitación, al Regimiento Bolívar. Capacitación a los hijos de las internas del Centro de Orientación Femenina de Obrajes. A la Junta Vecinal Eduardo Abaroa en el Distrito 7 de la ciudad de El Alto. Al sector de chamanes en la Cámara de Senadores (19 de julio de 2016). capacitación en la localidad de Irupana Provincia Sud Yungas del Departamento de La Paz. Capacitación a 300 estudiantes de la Unidad Educativa Luxemburgo, turno tarde, de 4to. a 6to. de primaria. A los nuevos integrantes del SEDEM. Capacitación Cochabamba y Santa Cruz a la Asociación Nacional de Parapsicólogos. Capacitación Consejo Municipal de El Alto. Capacitación Policía Boliviana. Capacitación en la Facultad de Ingeniería Comercial de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca. Capacitación en el Gobierno Autónomo Departamental de Oruro. Capacitación en Trinidad a ADEMAF, 20 participantes. Capacitación en Villa Tunari, en salones del Consejo Municipal. Capacitación en Puerto Suarez, Base Aérea de Puerto Suarez
- ❖ Apoyo y asesoramiento permanente a todos los CAUC's en la realización de Verificativos.
 - ❖ Apoyo en la Pre Cumbre de Justicia.
 - ❖ Gestión para la participación en la Feria EXPOCRUZ 2016, con la finalidad de realizar la difusión de las normas y procedimiento de atención de reclamos, así también sentar presencia del Estado considerando que desde el Nivel Central del Estado se garantiza y defiende los derechos de los Usuarios y Consumidores, al ser estos derechos fundamentales reconocidos por la Constitución Política gozan de una defensa prioritaria por parte del Estado.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- ❖ Elaboración de un modelo de contrato, que fue el medio principal de la campaña “Las Palabras se las Lleva el Viento”, y repartido de manera gratuita a los usuarios y consumidores como así también a los proveedores.
- ❖ Organización de la realización del Consejo de Coordinación Sectorial para la gestión 2016.
- ❖ Coordinación proyecto con la República de El Salvador.
- ❖ Participación en la III Mesa Redonda de Seguridad y Soberanía Alimentaria en Bolivia.
- ❖ Organización de la participación del señor Viceministro en la Tercera Reunión Ordinaria Anual de la Red Consumo Seguro y Salud (RCSS) y los Talleres del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR), “La seguridad de los productos en los mercados de las Américas. La evaluación de la conformidad y la protección de la salud de los consumidores”, celebrado en la ciudad de Buenos Aires – Argentina.
- ❖ Organización de la segunda sesión del Consejo de Coordinación Sectorial de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, llevada adelante el día martes 06 de diciembre de 2016, este espacio es considerado por la Ley N° 453 como el medio de coordinación entre las instituciones que protegen los derechos de los usuarios y consumidores en los diferentes niveles estatales.
- ❖ Participación en el Fortalecimiento del conocimiento y experiencia del talento humano de las autoridades bolivianas de fiscalización y control en la defensa de los derechos del usuario y del consumidor en la República de El Salvador.
- ❖ Revisión de 3 contratos de adhesión.
- ❖ Coordinación del Proyecto “Fortalecimiento del Conocimiento y experiencia del talento humano de las autoridades bolivianas de fiscalización y control en la defensa de los derechos del usuario y del consumidor”, llevado adelante en la Republica de el Salvador, en este sentido se ha podido conocer a través de los Técnicos profundidad los detalles del desarrollo, importancia y pertinencia de los sistemas de trabajo de ambos Países , con el resultado del diagnóstico de la



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

realidad que se tienen en materia de Defensa de los derechos de los Usuario y consumidores en Bolivia se elaborara un Protocolo de Reclamación, inspección, y Sanción” con el objetivo de mejorar los procesos de reclamación, inspección y sanción en Bolivia, apoyando de esta manera al permanente desarrollo normativo que se está generando en nuestro país en la materia.

- ❖ Elaboración de TDR´s y tramitación de consultorías, el primero de la aplicación para el VDDUC y el segundo de los apoyos a los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor.

2.- LA UNIDAD DE EDUCACIÓN Y DIFUSIÓN, realizó sus actividades donde el VDDUC, hizo noticia:

MONITOREO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN - NOTAS PUBLICADAS EN PRENSA ESCRITA

- 409 Publicaciones

CONFERENCIAS DE PRENSA:

Hasta la fecha se realizaron 12 conferencias de prensa superando lo programado en el POA. Las mismas se llevaron a cabo del 1 de enero al 30 de noviembre.

- Conferencia de prensa: “Cuidando la Madre Tierra Dakar 2016”.
- Conferencia de prensa: “Carnaval 2016 “No a la publicidad engañosa, la Diablada es Boliviana”.
- Conferencia de prensa “Verificativos a gimnasios en el eje troncal”.
- Conferencia de prensa “Gran Poder 2016 a peluquerías, tiendas de bordados y graderías”.
- Conferencia de prensa: “Derecho a la Libre Elección”.
- Conferencia de prensa: “Reglamento en Aplicación del Derecho a la Información y Prevención de la Publicidad Engañosa o Abusiva de los Servicios y Productos”.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- Conferencia de prensa: “Convenio Interinstitucional, VDDUC SEDEM apertura de seis Centros de Atención al Usuario y al Consumidor”.
- Conferencia de prensa: “Logros obtenidos en el convenio firmado entre el VDDUC y el Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas”.
- Conferencia de prensa: “Contrato de prestación de servicios del sector no regulado”.
- Conferencia de prensa: “VDDUC sanciona a empresa con 3000 Unidades de Fomento a la Vivienda, por suspensión de concierto de Aerosmith”.
- Conferencia de prensa: “Supervisaré la devolución de las entradas vía cuenta bancaria del concierto Aerosmith”.
- Conferencia de prensa: “Especulación de precios en supermercados”.

SPOTS

- El primer spot fue elaborado con referencia a la “cultura del reclamo”.
- El segundo spot fue elaborado con referencia a la aplicación de supermercados en Android.
- Tercer spot fue elaborado con referencia a la campaña de línea blanca.

JINGLES

- El primer jingle fue difundido en Radio Éxito FM 93.1 y Radio Patria Nueva FM 94.3 a nivel nacional, con referencia “cultura del reclamo”.
- El segundo jingle difundido en Radio Movimientos Sociales FM 92.2 con referencia Ley N° 453.

Se coadyuvó en los verificativos y las socializaciones que se realizaron a restaurantes, patios de comida, supermercados, cines, conciertos, entradas folclóricas y otras a nivel nacional.

CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN Y EDUCACIÓN

1. Campaña Dakar 2016 “Cuidando la Madre Tierra”, ejecutada en el mes de enero.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

2. Campaña Carnaval 2016, “No a la publicidad Engañosa, la Diablada es Boliviana”, ejecutada en el mes de febrero.
3. Campaña “Día Mundial del Consumidor”, ejecutada en el mes de marzo.

MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN TELEVISIVOS Y RADIALES

- 79 entrevistas en Radios a nivel Local y Nacional
- 219 entrevistas en medios Televisivos a nivel Local y Nacional
- También se elaboraron siete artes educativos que fueron publicados en la página web y redes sociales del VDDUC.

SOCIALIZACIONES

Se socializó la Ley N°453 en las ciudades capitales de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Trinidad, Potosí y Cobija. También se realizó dicha norma en los municipios de Puerto Suárez, Uyuni, Yacuiba y Villa Tunari. A continuación se presenta un detalle de los lugares donde se realizaron las socializaciones:

- Con turistas nacionales y extranjeros en la Feria del Dakar en el municipio de Uyuni.
- Con la población en general en la plaza Simón Bolívar de Villa Adela.
- Con la población en general en el carnaval de Oruro en la plaza Juana Azurduy de Padilla.
- Con la población en general en el Día Mundial del Consumidor en la plaza Bicentenario de La Paz, parque Bolívar de Tarija, Plaza Iglesia San Bernardo de Potosí, plaza Bolívar de Cochabamba y plaza del Estudiante de Santa Cruz.
- Con la Asociación de Astrólogos y Parapsicólogos en Cochabamba.
- Con la Asociación de Astrólogos y Parapsicólogos en Santa Cruz.
- En el stand del VDDUC en la Expocruz, con 5000 visitantes, en Santa Cruz.
- Con funcionarios públicos de la Agencia para el Desarrollo de las Macro regiones y Zonas Fronterizas y con el equipo de fútbol de la Asociación de Fútbol de Trinidad, en Trinidad.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- Con la población en general en la plaza principal de Oruro.
- Con la población en general, en la plaza principal de Cobija.
- Con la población en general, en las plazas principales de los municipios de Villa Tunari, Puesto Suarez y Yacuiba.

Se coadyuvó en los verificativos y las socializaciones que se realizaron a restaurantes, patios de comida, supermercados, cines, conciertos, entradas folclóricas y otras a nivel nacional.

3.- LOS CENTROS DE ATENCION AL USUARIO Y CONSUMIDOR (CAUC's),

llevaron a cabo, las siguientes actividades que se consolidan en lo siguiente:

En la presente gestión los Centros de Atención al Usuario y Consumidor atendieron y realizaron la gestión de reclamación de **1664 RECLAMOS** (cuadro adjunto en anexos).

- de los cuales 246 casos atendidos, corresponden al sector REGULADO, equivalentes al 15% del total de casos atendidos,
- Dentro de nuestras competencias fueron 1418 casos atendidos que corresponden al sector NO REGULADO, equivalentes al 85% del total de casos atendidos.





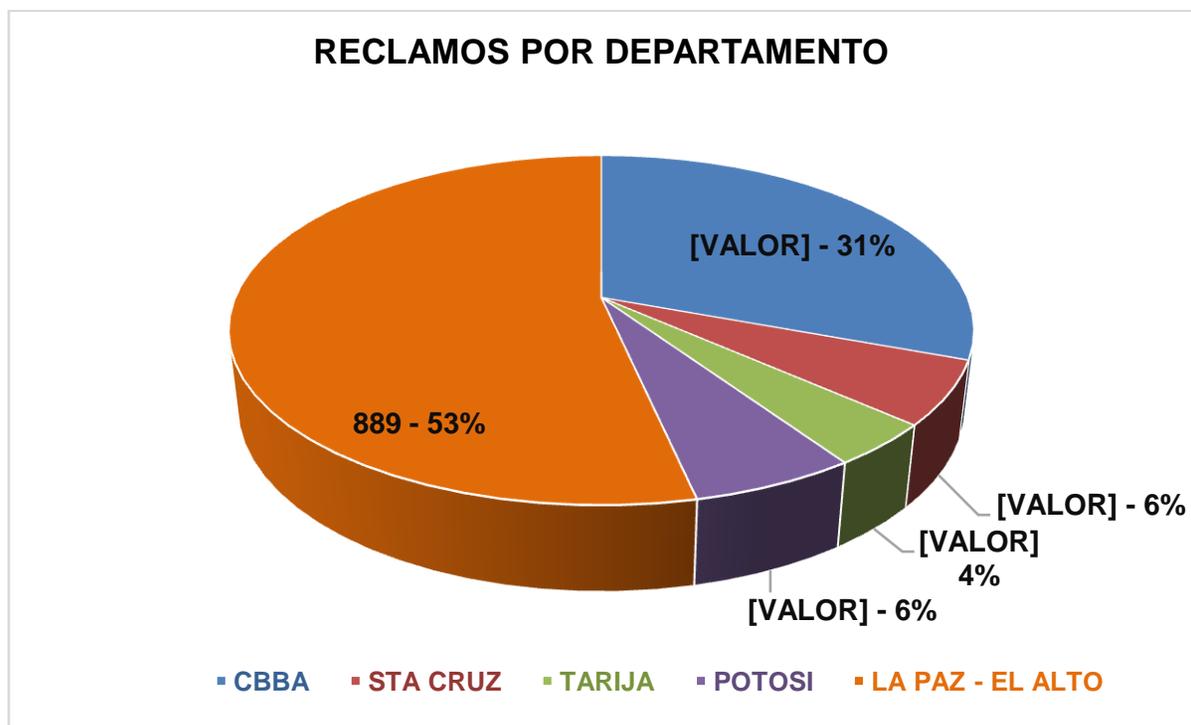
Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

De los 1664 casos que atendió el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor;

- 510 casos fueron atendidos en el CAUC COCHABAMBA, equivalente al 31% del total de casos. Que hacen un promedio de 2.1 reclamos presentados por día.
- 98 casos fueron atendidos en el CAUC SANTA CRUZ, equivalente al 6% del total de los casos. Que hacen un promedio de 0,4 reclamos presentados por día.
- 66 casos fueron atendidos en el CAUC TARIJA, equivalente al 4% del total de los casos. Que hacen un promedio de 0,3 reclamos presentados por día.
- 101 casos fueron atendidos en el CAUC POTOSI, equivalente al 6% del total de los casos. Que hacen un promedio de 0,4 reclamos presentados por día.
- 889 casos fueron atendidos en el CAUC LA PAZ, equivalente al 53% del total de los casos. Que hacen un promedio de 3.7 reclamos presentados por día.

Atendiéndose en general, en Promedio de 6,9 reclamos presentados por día.





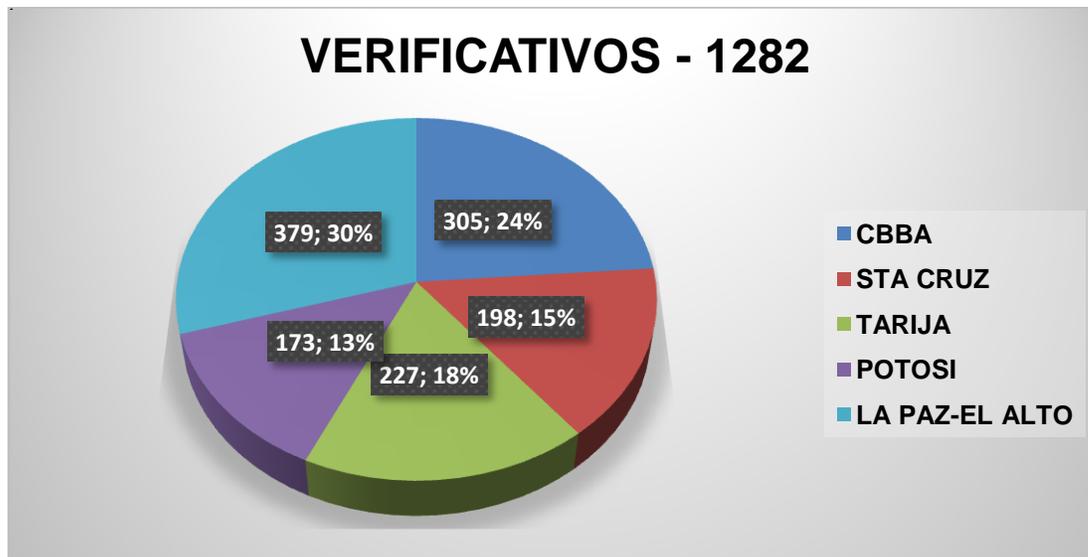
Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

En la presente gestión los Centros de Atención al Usuario y Consumidor realizaron **1282 VERIFICATIVOS** realizados a diferentes proveedores de productos y/o servicios. De los 1282 verificativos realizados por los Centros de Atención al Usuario y Consumidor dependientes del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (cuadro adjunto en anexos):

- 305 fueron realizados por el CAUC COCHABAMBA, equivalente al 24% del total de los verificativos. Que hacen un promedio de 1,3 verificativos realizados por día.
- 198 fueron realizados por el CAUC SANTA CRUZ, equivalente al 15% del total de los verificativos. Que hacen un promedio de 0,8 verificativos realizados por día.
- 227 fueron realizados por el CAUC TARIJA, equivalente al 18% del total de los verificativos. Que hacen un promedio de 1,0 verificativos realizados por día.
- 173 fueron realizados por el CAUC POTOSI, equivalente al 13% del total de los verificativos. Que hacen un promedio de 0,7 verificativos realizados por día.
- 379 fueron realizados por el CAUC LA PAZ – EL ALTO, equivalente al 30% del total de los verificativos. Que hacen un promedio de 1,6 verificativos realizados por día.

Realizándose en general un promedio de 5,3 verificativos realizados por día.





Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

En la presente gestión los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, como Medio Alternativo a la Resolución de Conflictos llevaron a cabo **1250 CONCILIACIONES**, entre usuarios, usuarias, consumidoras y consumidores y proveedores, producto de sus relaciones de consumo. De las 1250 conciliaciones llevadas a cabo en ambientes de los Centro de Atención al Usuario y Consumidor dependientes del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (cuadro adjunto en anexos):

- 129 fueron llevados a cabo por el CAUC COCHABAMBA, equivalente al 10% del total de conciliaciones. Que hacen un promedio de 0,5 conciliaciones llevadas a cabo por día.
- 49 fueron llevados a cabo por el CAUC SANTA CRUZ, equivalente al 4% del total de conciliaciones. Que hacen un promedio de 0,2 conciliaciones llevadas a cabo por día.
- 63 fueron llevados a cabo por el CAUC TARIJA, equivalente al 5% del total de conciliaciones. Que hacen un promedio de 0,3 conciliaciones llevadas a cabo por día.
- 22 fueron llevados a cabo por el CAUC POTOSI, equivalente al 2% del total de conciliaciones. Que hacen un promedio de 0,10 conciliaciones llevadas a cabo por día.
- 891 fueron llevados a cabo por el CAUC LA PAZ – EL ALTO, equivalente al 79% del total de conciliaciones. Que hacen un promedio de 4 conciliaciones llevadas a cabo por día.

Llevándose a cabo en general un promedio de 5,2 conciliaciones por día.



4.- RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS EMITIDAS

En la presente gestión se emitieron 822 Resoluciones Administrativas de las cuales:

- 3 corresponden a Resoluciones Administrativas de Medidas Precautorias. Equivalentes a 0,4% del total de resoluciones emitidas. Las medidas precautorias son determinadas cuando la resolución administrativa de medidas restaurativas, no han sido cumplidas, y para evitar mayor vulneración reclamante y a otros usuarios y usuarias o consumidoras y consumidores que pueden ser objeto de similar acción, determinando principalmente la prohibición de a los proveedores de realizar su actividad de distribución de producto o servicio, hasta que cumplan lo determinado. Caso contrario corresponde aplicar la sanción pecuniaria respectiva, precautelando los derechos de las usuarias y usuarios o consumidoras y consumidores.
- 47 corresponden a Resoluciones Administrativas de Medidas Restaurativas. Equivalentes a 6% del total de resoluciones emitidas. Las medidas restaurativas



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

son elaboradas como primera medida, que busca restaurar el derecho vulnerado por el proveedor contra el usuario consumidor, esta determinación se asume después de un riguroso análisis del caso y la búsqueda de una solución en todo momento, que permita a las partes entablar un acuerdo consensuado, ante la falta de acuerdo el responsable de cada CAUC realiza el informe respectivo que determina la vulneración al derecho y recomendando se emita lo establecido en la norma.

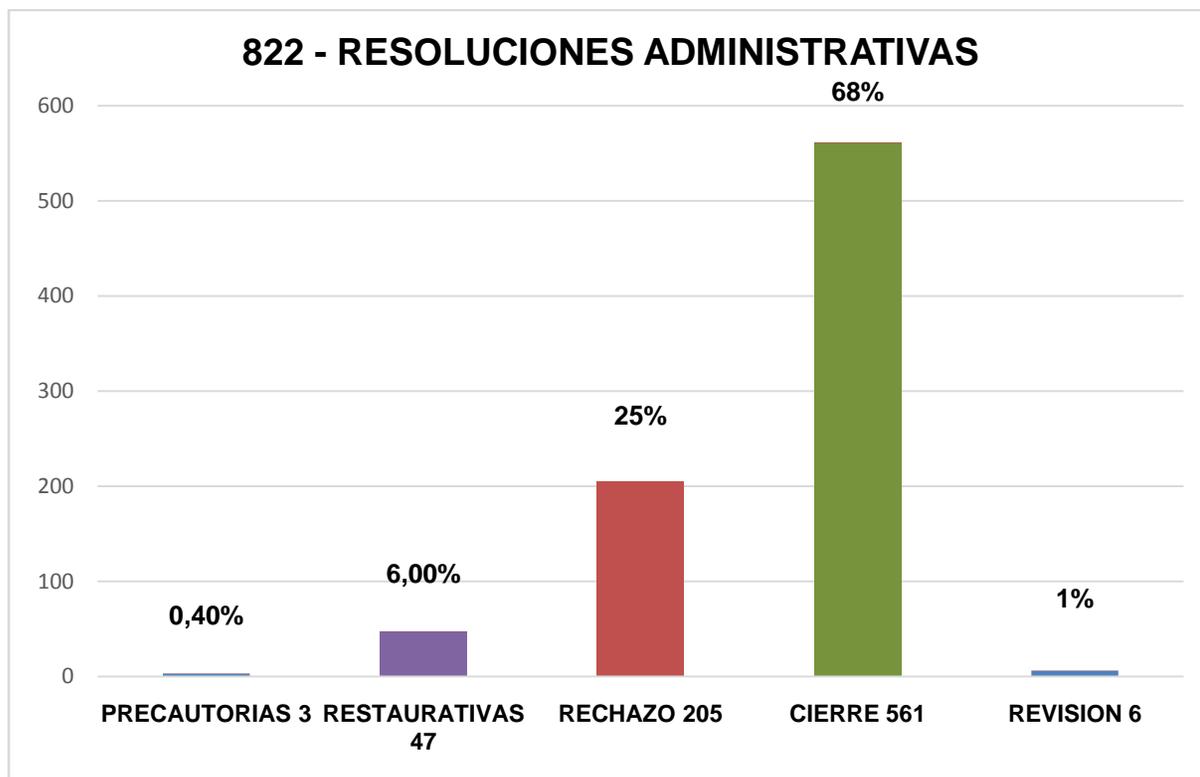
- 205 corresponden a Resoluciones Administrativas de Rechazo. Equivalentes al 25% del total de resoluciones emitidas. Los reclamos rechazados se emiten de acuerdo a la normativa establecida, estos en su mayoría son por que el reclamo es presentado fuera del tiempo determinado en la norma, es decir pasado seis meses después del primer contacto con el producto o servicio objeto del reclamo. muchos de las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores dejan pasar el tiempo, intentando solucionar sus derechos vulnerados por la vía directa del reclamo, y no así a través del procedimiento reconocido por el nuestro Estado Plurinacional. Es por ello que se considera necesario que nuestra sociedad vaya adquiriendo la cultura del reclamo, para hacer prevalecer sus derechos, acudiendo a instancias imparciales que les permitan ejercer sus derechos como usuarios y consumidores.
- 561 corresponden a Resoluciones Administrativas de Cierre. Equivalentes al 68% del total de resoluciones emitidas. Esta medida es señal de que el reclamo presentado a llegado a la restauración de los derechos vulnerados por el proveedor, en favor de la usuaria y usuario o consumidora y consumidor, hecho suscitado de una relación de consumo. La restauración consiste en la reparación del producto, el cambio por otra de similares características o la devolución del importe pagado, también establece la obligación de cumplimiento a las características ofertadas ya sea de productos o servicios. Estos datos positivos nos refleja los efectos que se tiene después de un reclamo, la misma que ha sido resuelta después del proceso de conciliación, donde ambas partes han



arribado a un acuerdo mutuo que ha puesto fin a la controversia. También la credibilidad y respeto a la institucionalidad del Defensa de los Derechos al usuario y Consumidor está tomando cada vez mayor relevancia en nuestra sociedad , esta evolución en el cambio de conducta ciudadana respecto la relación de consumo, pone de manifiesto lo importante que es establecer mecanismos que permitan a la usuaria y usuario o consumidora y consumidor tener respaldo del estado para que pueda ejercer su derecho al reclamo, así mismo los proveedores toman consciencia acerca de la necesidad de ofertar productos o servicios que garanticen el uso, consumo o disfrute de usuario y consumidor.

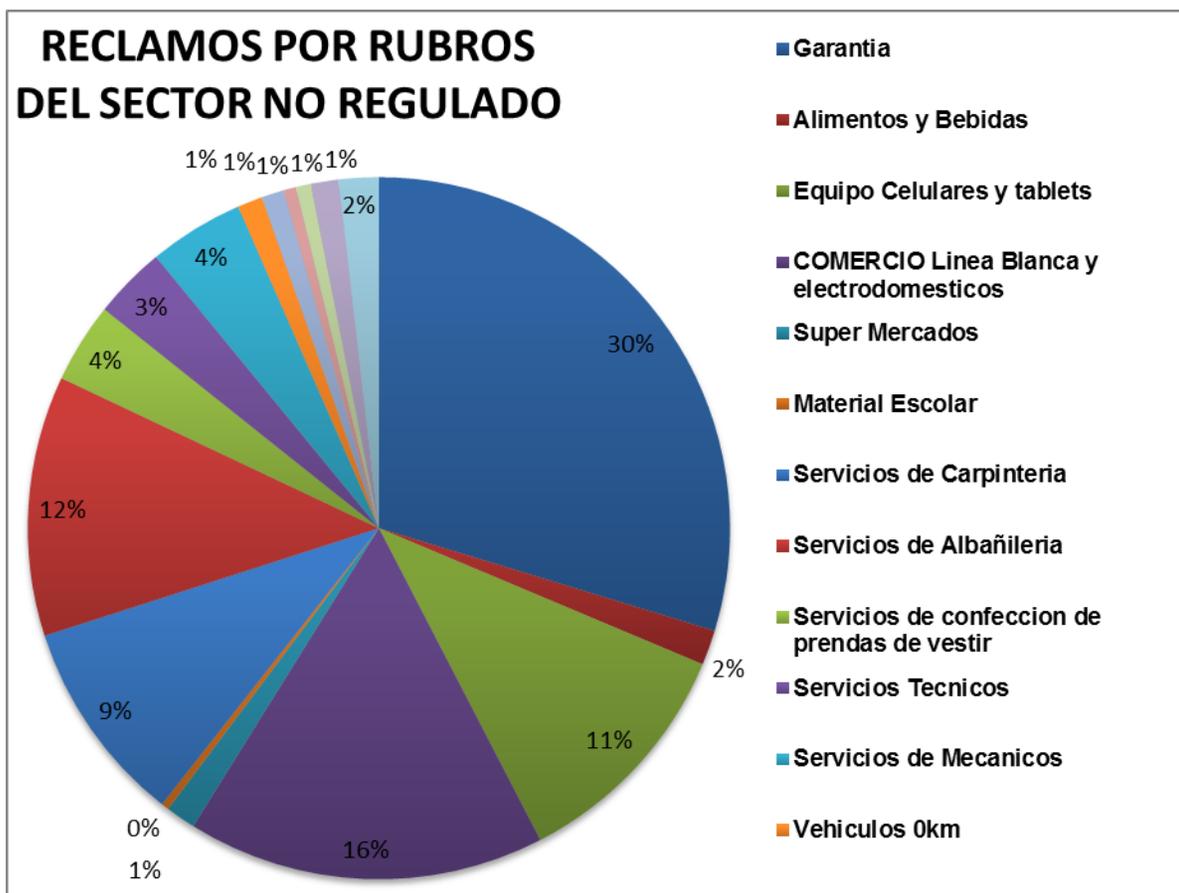
- 6 corresponden a Recursos de Revisión. Equivalentes al 0.6% del total de resoluciones emitidas. Los recursos planteados fueron presentados por los proveedores, quienes objetan la acción determinada por la autoridad competente, la resolución ratifica o modifica lo establecido mediante resolución.

Haciendo un promedio de 3,1 Resoluciones Administrativas emitidas por día.





Los reclamos más frecuentes fueron respecto a garantías en general, línea blanca, servicio de albañilería, equipos celulares y tablets, servicio de carpintería, servicio mecánico, servicio de confección de prendas de vestir, servicio técnico, entre otros.



ORIENTACION Y RECLAMOS RECEPCIONADOS EN LA LINEA GRATUITA 800-10-0202 A NIVEL NACIONAL (GESTION 2016)

Se debe tomar en cuenta que el CAUC cuenta con un procedimiento para la presentación del reclamo conforme la Resolución Ministerial 055/2015, por lo que el funcionario del CAUC se encuentra capacitado para otorgar la información solicitada por el usuario o consumidor, en ese sentido se informa que en los meses de febrero a



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

mayo la línea gratuita se encontraba inactiva, la línea se activó el mes de junio de 2016 a la fecha , desde la precitada fecha se recepciónó un total de 729 llamadas, brindando información y asesoramiento oportuno a los usuarios y consumidores con el objeto de garantizar sus derechos, citados reclamos fueron de las distintas ciudades del territorio nacional en su mayoría de las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro y Tarija, atendiendo los reclamos tanto del sector no regulado como regulado, se registró la mayor cantidad de consultas sobre los subsidios, reclamos de servicio de internet y Televisión por cable de las diferentes compañías, las cuales fueron derivadas a la ATT.

DEPARTAMENTO	PORCENTAJE
La Paz	30%
Oruro	5%
Potosí	3%
Cochabamba	20%
Sucre	9%
Tarija	2%
Santa Cruz	30%
Beni	1%
Pando	1%

RECLAMOS CURIOSOS

1. Fotografía.- Un usuario se aproximó al Centro de Atención al Usuario y Consumidor señalando que fue a tomarse fotografías para un documento y que en las fotografías el usuario salió “muy choco” siendo que él tenía la tez morena, el caso se encuentra cerrado.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

2. payaso borracho.- un padre de familia contrato los servicios de un payaso para la fiesta de su hijo a quien cancelo Bs. 200 como adelanto, el payaso se hizo presente y comenzó su primer acto y lo concluyo con normalidad, hizo un cuarto intermedio e ingreso al baño pero no salía de ahí, después de varios minutos fueron en busca del payaso pero este se encontraba en estado de ebriedad, por lo que no pudo concluir el acto.
3. Preservativo.- El usuario presenta reclamo contra una farmacia de provincia que le vendió un preservativo. Después de haber hecho uso del preservativo se percató de que era de dudosa procedencia, motivo por el cual siente preocupación del algún daño en su anatomía, ya que habría notado un cambio de color.
4. Whisky.- Un usuario manifiesta de que por motivo de su cumpleaños le regalaron dos botellas de Whisky, misma que decidió compartir con sus amigos ahí presentes, al probar el primer vaso sintió un sabor raro como si estuviera adulterado, el reclamo no prospero porque se habían terminado todo el contenido de las dos botellas.
5. Vestido de novia.- Una persona se hace presente en el CAUC para presentar su reclamo indicando que en días previos se realizó su matrimonio y para conservar su vestido lo llevo a la limpieza; sin embargo a momento de recogerlo se sorprende con que su vestido estaba más blanco de lo esperado.
6. Auto incendiado.- Un empresario hizo la compra de un vehículo 0 km y al hacer el primer uso el automóvil se incendió producto de una falla de origen, se pide el cambio de vehículo.
7. Celular con logo diferente.- Una señora mayor compro un celular de alta gama que al poco tiempo de uso presento fallas por lo que lo llevo al servicio técnico, a los pocos días le indican de que ya está reparado pero al prenderlo sale el logo de otra marca.
8. Tratamiento estético.- Un joven toma conocimiento de un tratamiento estético para ganar masa muscular que ofertaba el 100 % de efectividad en todos los



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- casos en tan solo cuatro semanas, sin embargo al cabo del tiempo el joven no ha cambiado nada su aspecto, pide la devolución de su dinero.
9. Barra americana.- Dos varones se hacen presentes en el CAUC para presentar reclamo contra un centro nocturno con damas de compañía, indican que en el establecimiento se les ha cobrado un monto muy elevado por el consumo y que no recuerdan haber gastado tanto dinero.
 10. Farmacias.- Una persona en época de invierno se hizo presente a una farmacia para comprar caramelos de wira wira, pero al consumirlos sintió algo extraño en su boca, al sacar el caramelo se dio cuenta de que al interior había algo que parecía ser un gusano.
 11. Huminta.- Un usuario se aproximó a una pastelería a comprar una huminta para llevarla a su casa. Cuando llegó a su casa se dio cuenta de que la huminta tenía muy poco queso, por lo que entendió que no le cumplieron lo ofertado. En conciliación se llegó a un acuerdo con la empresa, que consistió en la entrega de un vale de Bs. 100.-
 12. Comadres.- Se organizó un evento por la fiesta de comadres en un complejo deportivo, donde se ofertaba bar abierto y al grupo Agapornis, a la misma asistieron alrededor de 3.000.- mujeres. Sin embargo en el evento solo se presentó la ex vocalista del Grupo y no se cumplió con el bar abierto, las mujeres se organizaron por Facebook para presentar su reclamo, en todos los casos se llegó a una conciliación.
 13. Mueble.- Un señor jubilado indicó que con mucho esfuerzo fue a comprar un ropero de Melanina, para lo cual le ofrecen distintos modelos y colores, después de ver sus opciones elige un ropero de dos cuerpos color madera, le ofrecen entrega a domicilio y él se va contento. Sin embargo cuando se lo dejan en su casa el ropero es de color blanco y negro, sin darle solución presenta su reclamo, después de que fuéramos al negocio se habló con la propietaria y se le hizo el cambio de producto.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

14. Grupo musical.- Para un matrimonio, una familia decide organizar una gran fiesta para lo cual contrató un grupo musical para que amenice la fiesta. Sin embargo y a pesar de tener todo organizado, con los invitados en el local el grupo nunca se presentó y no devolvió el dinero cancelado, el caso se encuentra en ejecución de resolución administrativa.
15. Brujo.- Un usuario de profesión dentista, indicó que se encontraba atravesando por problemas con su esposa. Según él manifiesta ha intentado de todo, revisando la prensa escrita observa que existe una espiritista que ofrece un 100 % de eficiencia, por lo que confiado en la eficacia de la proveedora le hace entrega de Bs. 14.200. Sin embargo al poco tiempo su esposa se fue con otro hombre, a la fecha el reclamo se encuentra abandonado.
16. Entradas al partido.- Dos personas adquieren entradas para un partido, la entrada fue para la curva sur, como había mucha influencia de personas la organización cerró las puertas de la curva y habilitó para que las personas puedan entrar a otro sector, pero los usuarios optaron por no ingresar al partido y piden devolución de su dinero,
17. Automóvil.- La usuaria se aproxima a la oficina del lugar donde compró el auto para comprarse un vehículo 0 km porque en esa fecha se encontraban con precios promocionales. Después de cancelar el monto acordado y realizar los trámites necesarios se le hace entrega del vehículo, retirándose conforme. A los pocos días presenta reclamo argumentado que el vehículo tenía los alza vidrios manuales y no eléctricos como ella quería, se llegó a conciliación con la entrega de Bs. 1500.- por parte de la empresa.
18. Zapatos.- Una señora se aproxima a una tienda para comprar un par de calzados por la suma de Bs. 280 ya que tenían un descuento del 50%, como la misma se encontraba apresurada solo llega a medirse uno de sus zapatos. Días después decide estrenarlos en una fiesta y se percata de que uno de los calzados es más grande que el otro. A pesar de ello decide ir a la fiesta con los



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- zapatos y a los pocos días presenta el reclamo solicitando, el cambio de zapatos o la devolución del dinero, en conciliación se acordó la devolución de Bs. 100.
19. Payaso.- Una madre de familia indica que con motivo del día del niño fue a contratar los servicios de un payaso a un local de la calle Illampu. Cuando se dispuso a realizar su acto no tenía un equipo de música por lo que se puso a improvisar sin que sea del agrado de los presentes, por lo que se tuvo que retirar. En conciliación se acordó la devolución del dinero.
20. Peluquería.- Una señora mayor indicó que regularmente se hace el teñido de su cabello. Es así que se aproxima a un puesto de venta a comprar el tinte color rojizo y con el producto va a la peluquería. Una vez aplicado el tinte observa que su cabello está de color lila, entonces presentó su reclamo contra el fabricante y se concilió para que se le haga un tratamiento en el estilista de elección de la usuaria.

APP.- El VDDUC lanzó aplicación móvil sobre precios, ofertas y reclamos de supermercados, aplicación móvil gratuita para conocer los precios, las ofertas de los supermercados del país y presentar reclamos. La idea, ofrece soluciones inmediatas, funciona en celulares Android e iOS. Los usuarios consumidores encontraran por ciudad, precios de 20 productos y las ofertas más representativas que tiene cada supermercado; información que será actualizada cada 15 días. Esto permite tomar mejores decisiones y ahorrar. Asimismo en la sección de reclamos se puede presentar reclamos sobre irregularidades detectadas, por ejemplo, fechas de vencimiento expirado, productos sin precios, precios de productos y ofertas que no coincidan con las listas publicadas en la aplicación, entre otros.

También se puede conocer la Ley N° 453 y el Reglamento Específico de Regulación de las Actividades de los Supermercados para Protección de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores, que regula los negocios presentes en la aplicación. Los supermercados presentes en la aplicación móvil son los afiliados a la Asociación Boliviana de Supermercados: Ketal (La Paz), Hipermaxi (La Paz,



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

Cochabamba y Santa Cruz), IC Norte (Cochabamba y Santa Cruz), Fidalga (La Paz y Santa Cruz), Tocale (Puerto Suárez), SAS (Sucre), Slam (Santa Cruz), Plaza (Santa Cruz), Tía (Santa Cruz) y Líder (Sucre).

OTRAS ACTIVIDADES:

Se asistió a reuniones convocadas por el Comité Nacional del Codex Alimentarius (CNCA) (código alimentario), que es una instancia reconocida internacionalmente de estándares, códigos de prácticas, guías y otras recomendaciones relativas a los alimentos, dirigidos a la producción y seguridad alimentaria bajo el objetivo de la protección al consumidor. En ese entendido se trabajó junto a otras instituciones que coadyuvan en la disponibilidad de alimentos además que se encuentre garantizado para el consumo humano. El CODEX-Medicamentos Veterinarios, trabajo principalmente en el análisis de la hormona Somatotropina Recombinante Bobina, misma que produce aumento de la producción lechera en los animales, sin embargo produce alteraciones orgánicas en los mismos, alterando su composición también en la carne, este medicamento aparentemente desarrollaría problemas en la salud humana, por lo cual se está trabajando para que le SENASAG, realice control de laboratorio respectivo, 1 mes antes del faineo del ganado vacuno, este control permitiría tener garantía del consumo de carne y libre de somatotropina. Nuestro país apoya la moción de la prohibición del uso de este medicamento en los alimentos. El CODEX-sobre Frutas y Hortalizas Frescas, no se encuentra activo en nuestro país, debido a la falta de apoyo e interés del sector productivo, así como de falta de políticas. Este comité trabaja promocionando la buenas prácticas Agrícolas y de Comercio. En dicho comité se aprobaron; Normas para las frutas como la Papaya, Piña, Lima Limón, Pomelo. Las Normas Durian, Okra, Yuca, y Granada. Este comité está trabajando a nivel internacional en el Código de Prácticas para el Envasado y Transporte de Frutas y Hortalizas Frescas. Comité de Frutas y Hortalizas Elaboradas, también están incluidos productos secos como; Frijoles y Guisantes, compotas y gelatinas. Estados Unidos se ha convertido en el país que más exporta estos productos. El CODEX – de Especies y



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

Yerbas Culinarias, comité no activo en nuestro país, se han llevado a cabo dos eventos en la India (Kochi 2014 y Goa 2015), donde se han elaborado normas para la pimienta negra, blanca y verde, así como como del comino, orégano y tomillo. El CODEX de Aditivos Alimentarios; en China – Xiang, del 2015 se realizó la reunión de los países miembros, donde se ha determinado realizar estudios de impacto en la salud del ser humano, respecto a las sustancias aditivas: Aspartame y el Acesulfame, las cuales se usan en gran parte de los productos alimenticios como caramelos, leche maternizada, gomas de mascar, gelatinas, jugos de fruta. También observaron el contenido de Plomo en algunos alimentos, los cuales deben ser previamente analizados antes de su comercialización. El CODEX – Higiene de los Alimentos, participo de coloquios con Uruguay vía internet, para la prevención y detección de Salmonella en carne de res, ya que se habría detectado la presencia de este germen en el ganado vacuno, mismo que al ser consumido por los humanos, estaría generando riesgos para la salud pública. Finalmente el Comité CODEX – de la Quinua, elaboro la norma de la quinua, la misma que se encuentra en una etapa de socialización internacional para que otras instancias de aprobación de calidad y estudios complementarios a su inocuidad y garantía para consumo humano continua realizándose, siendo hasta el momento 10 empresas, 6 instituciones, 5 Universidades, 11 asociaciones gremiales, 3 ONG's y 1 laboratorio, las que se han acreditado para este aspecto ante el CNCA.

Se asistió a las reuniones del Comité Técnico del consejo Nacional de Alimentación y Nutrición (CT-CONAN), El CT - CONAN, que es una instancia que permite desarrollar programas destinados a mejorar la calidad, el acceso, la disponibilidad de alimentos para la población de nuestro país. El trabajo multisectorial permite coordinación en cuanto a desarrollar políticas públicas de impacto, que buscan el acceso a una alimentación adecuada, que reducirá no solo los niveles de enfermedad, sino que también permitirá el desarrollo integral de nuestra sociedad. Con la participación de representantes de las Organizaciones Sociales: Bartolina Sisa, CSUTCB y representantes de Instituciones Gubernamentales; Ministerio de Salud, Ministerio de Medio Ambiente y Agua, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Economía, Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural y Ministerio de Desarrollo Rural y



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

Tierras. Se trabajó un cuadro general de avances, que permita socializar, sistematizar y actualizar los diferentes programas que se lleva en el CT-CONAN, como; PMDC y PNAUP (Programa Nacional de Agricultura Urbana y Periurbana) y otros.

A través de videoconferencia con el hermano país de El Salvador, nos hicieron conocer que la DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR de El Salvador, desempeña sus funciones desde la aprobación de la Ley de Protección al Consumidor, promulgada por el Gobierno de El Salvador el año 2005. Pero que desde 1992 se ha ido trabajando paulatinamente en materia de Defensa del Consumidor. El mencionado país cuenta con aproximadamente 6.200.000.000 habitantes establecidos en 262 municipios. Para el funcionamiento de la Defensoría del Consumidor el Gobierno de El Salvador destina cerca de 6 millones de dólares americanos, siendo el 97% de sus ingresos y el 3% corresponde a la cooperación internacional. Dentro de su estructura de funcionamiento se encuentra conformada por: La Presidencia de la Defensoría del Consumidor, que tiene potestad administrativa y judicial. El Consejo Consultivo, cuyos miembros brindan asesoría técnica a la Presidencia. El Tribunal Sancionador, conformado por 3 miembros y cuya decisión es aprobada por mayoría, instruye procedimientos y ordena sanciones. La Dirección de Vigilancia de Mercados, que entre sus atribuciones principales realiza inspecciones, de inocuidad, calidad y realiza auditorias de mercado. Dirección del Centro de Solución de Controversias, quienes se encargan de resolver y solucionar controversias suscitadas entre el consumidor y proveedores, a través de la Conciliación, en caso de no llegar a una solución de la controversia, el caso es remitido al Tribunal Sancionador, estas mismas unidades se encuentran establecidas en las Gobernaciones a través de ventanillas de atención, también cuentan con un Call Center para la recepción de denuncias que es el 910, Twiter, Watsap y otros. Las Unidades del Consumo, estas unidades se encargan de la difusión y capacitación de los derechos del consumidor. La Dirección Jurídica, entre sus varias actividades realiza la revisión y validación de los contratos de adhesión, mismas que son presentadas por las empresas establecidas. La Gerencia de Procuración, asiste al usuario proveyéndole



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

un abogado de forma gratuita, en el caso de que se tenga que acudir a instancias superiores. La Dirección de Ciudadanía y Consumo, trabaja de cerca con la población, brindando educación personalizada, a través de sus Defensorías Móviles (buses), que realizan recorridos por todo el país, instalándose en las plazas principales de cada municipio, también organizan Cursos, Seminarios, Talleres, Conversatorios, Foros y Diplomados referentes a los Derechos del Consumidor. En resumen, nos dan a conocer que la Defensoría del Consumidor de El Salvador, cuenta con 267 funcionarios, distribuidos entre sus diferentes instancias, cubriendo casi la totalidad de su extensión territorial. En ese intercambio de información, se les compartió el trabajo que lleva adelante el VDDUC, así mismo se estableció realizar un trabajo conjunto que permita compartir experiencias, en ese proceso de mejora continua que nos toca llevar adelante, avanzando firmemente en la protección y defensa de la usuaria y usuario y de la consumidora y consumidor de nuestro país.

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor es una jornada para promover los derechos fundamentales de todos los consumidores, para exigir que sus derechos sean respetados y protegidos, y para protestar contra los abusos del mercado. El Día Mundial de los Derechos del Consumidor es un evento anual que conmemora la fecha en que el presidente estadounidense Kennedy firmó una declaración de derechos fundamentales de los consumidores, el 15 de marzo de 1962, dirigido a ciudadanos (as) sin distinción de ingresos u origen social; "Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas... Pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados". Esta declaración fue adoptada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que declaró, el 15 de Marzo, como, el Día Mundial de los Derechos de los Consumidores en el año 1983. En nuestro país, a través del referéndum de 25 de Enero de 2009, con la aprobación y promulgación de nuestra actual Constitución Política del Estado y nacimiento del Estado Plurinacional, nace también, plasmado en la carta magna, en su Artículo 75. LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES. Mediante Decreto Supremo N° 29894, de 7 de Febrero de 2009, Artículo 79 establece dentro



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

de la estructura organizacional del Ministerio de Justicia al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor. El Decreto Supremo 065 de 3 de abril de 2009, establece la norma de defensa, protección y promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios. Y el 4 de Diciembre del 2013, se promulga la Ley N° 453, que regula los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores. Por primera vez en la historia de nuestro país el usuario/consumidor es considerado un elemento fundamental dentro del proceso productivo, se reconoce y defiende sus derechos. El Día Mundial de los Derechos del Consumidor, es el día en el que en nuestro país se difunde la Ley 453 de forma masiva, buscando que los consumidores reflexionen, para cambiar y adquirir conductas de consumo responsable, en pro de la vida, en pro de la Madre Tierra. Es un día en el que los ciudadanos y ciudadanas reivindicamos nuestros derechos, derechos que no son estáticos, sino dinámicos, porque hay que ir ajustando los mismos acorde a la situación concreta en cada momento que se presenta en la relación de consumo. Los consumidores tenemos difícil la posibilidad de realizar, un consumo responsable, no solo porque no disponemos de información accesible y fiable sobre los productos y/o servicios que nos ofrecen los proveedores, que afirman realizar prácticas comerciales con garantía y confiables para su uso y consumo, sino que además nosotros como consumidores no le damos la importancia, ni dedicamos el tiempo necesario para estar bien informados, por ello algunos sectores comerciales, aprovechan esta deficiencia, que inciden directamente en nuestros bolsillos y afectan a nuestros derechos. El reconocimiento y la defensa de los derechos de los consumidores; es un indicador importante de progreso social y económico. En SANTA CRUZ, la feria se llevó adelante en la "Plaza del Estudiante" detrás de la Catedral, participaron 28 empresas proveedoras, quienes dieron a conocer los productos que ofrecen e informar a los usuarios consumidores más detalles respecto a su fabricación, procesamiento y distribución dentro del mercado comercial. En POTOSI, la feria fue instalada en la "Plazuela Iglesia San Bernardo", a una cuadra de la plaza principal, de igual manera se desarrolló la exposición de las empresa proveedoras, fue amenizada con el equipo de sonido del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Potosí, participaron de la feria las siguientes 13 Instituciones públicas y privadas. En TARIJA, la feria se desarrolló en el "Parque Bolívar", Barrio de Villa Fátima, con la participación de 22 empresas proveedoras. En COCHABAMBA, se llevó adelante la feria en el Municipio de Quillacollo "Plaza Bolívar", frente a la Alcaldía, con la participación de 31 empresas proveedoras. En LA PAZ, la feria fue llevada a cabo en la "Plaza del Bicentenario",



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

frente al Monoblock Central de la UMSA, donde se atendieron Reclamaciones, se realizaron capacitaciones a Unidades Educativas invitadas y público en general, amenizó el evento, el Grupo Musical “Meta Cumbia”, participaron 32 empresas proveedoras, que es necesario mencionar, entregaron, recuerdos, suvenires y premios a los ciudadanos y ciudadanas que asistieron a cada stand por la participación en la información difundida por cada uno de ellos. A nivel nacional fueron 126 empresas proveedoras que participaron de la feria en el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.

La FEXPO de Santa Cruz, se ha convertido en un evento de relación comercial nacional e internacional, al mencionado evento acuden personas de todas las regiones de nuestro país, así como ciudadanos extranjeros, convirtiéndose en una atracción no solo económica, sino también turística, por lo que genera un movimiento y demanda de servicios tanto de alimentos como de hospedaje, incrementándose la demanda durante la inauguración y clausura del evento, momentos en los cuales el VDDUC, se hace presente, con el fin de realizar verificativos y atender reclamos. La FEXPO de Santa Cruz, dura 10 días continuos, este año se realizó del 16 al 25 de septiembre. El objeto del viaje fue “Realizar verificativos de control a proveedores de venta de alimentos, bebidas y centros de hospedaje dentro y alrededor de la EXPOCRUZ.

La competición Internacional DAKAR 2016, estuvo presente en nuestro país, haciendo su paso por las localidades de Tarija y posteriormente Potosí – Uyuni. Siendo los días de permanencia de los competidores en la localidad de Uyuni los días 7, 8 y 9 de Enero. Con el objetivo de garantizar los derechos de las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores que asistieron a este evento internacional, es que se programó el viaje a la Localidad de Uyuni, para los días 7,8, y 9 de Enero de la presente gestión.

Es necesario resaltar el CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL, ENTRE EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y EL SERVICIO DE DESARROLLO DE EMPRESAS PUBLICAS PRODUCTIVAS – SEDEM, suscrito en fecha 9 de agosto de 2016, cuyo objetivo es establecer mecanismos de coordinación y cooperación técnica, orientadas a la defensa de los derechos de las usuarias, los usuarios y las consumidoras y los consumidores, mediante la asistencia técnica otorgada por el SEDEM a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

Consumidor mediante los Responsables de los CAUC´S de la Ciudad de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba. De acuerdo a los reportes emitidos por el personal de apoyo técnico proporcionado por el SEDEM de: La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz (Sucursal San Aurelio y Sucursal Equipetrol, se obtuvo el siguiente resultado.

En la presente gestión **972** beneficiarias del Subsidio Prenatal, Lactancia y el Subsidio Universal Prenatal “Por la vida”, presentaron sus reclamos, teniendo como resultado la restauración positiva del 100% de los casos, con la devolución de los productos observados:

- 50 fueron llevados a cabo por el CAUC - SEDEM COCHABAMBA, equivalente al 5% del total de los Reclamos. Que hacen un promedio de 0,5 reclamos presentados por día.
- 399 fueron llevados a cabo por el CAUC – SEDEM LA PAZ, equivalente al 41% del total de los Reclamos. Que hacen un promedio de 4,4 reclamos presentados por día.
- 487 fueron llevados a cabo por el CAUC – SEDEM EL ALTO, equivalente al 50% del total de conciliaciones. Que hacen un promedio de 5,4 reclamos presentados por día.
- 22 fueron llevados a cabo por el CAUC – SEDEM SANTA CRUZ - Sucursal San Aurelio, equivalente al 2,5% del total de los Reclamos. Que hacen un promedio de 0,2 reclamos presentados por día.
- 14 fueron llevados a cabo por el CAUC – SEDEM SANTA CRUZ - Sucursal Equipetrol, equivalente al 1,5% del total de los Reclamos. Que hacen un promedio de 0,1 reclamos presentados por día.

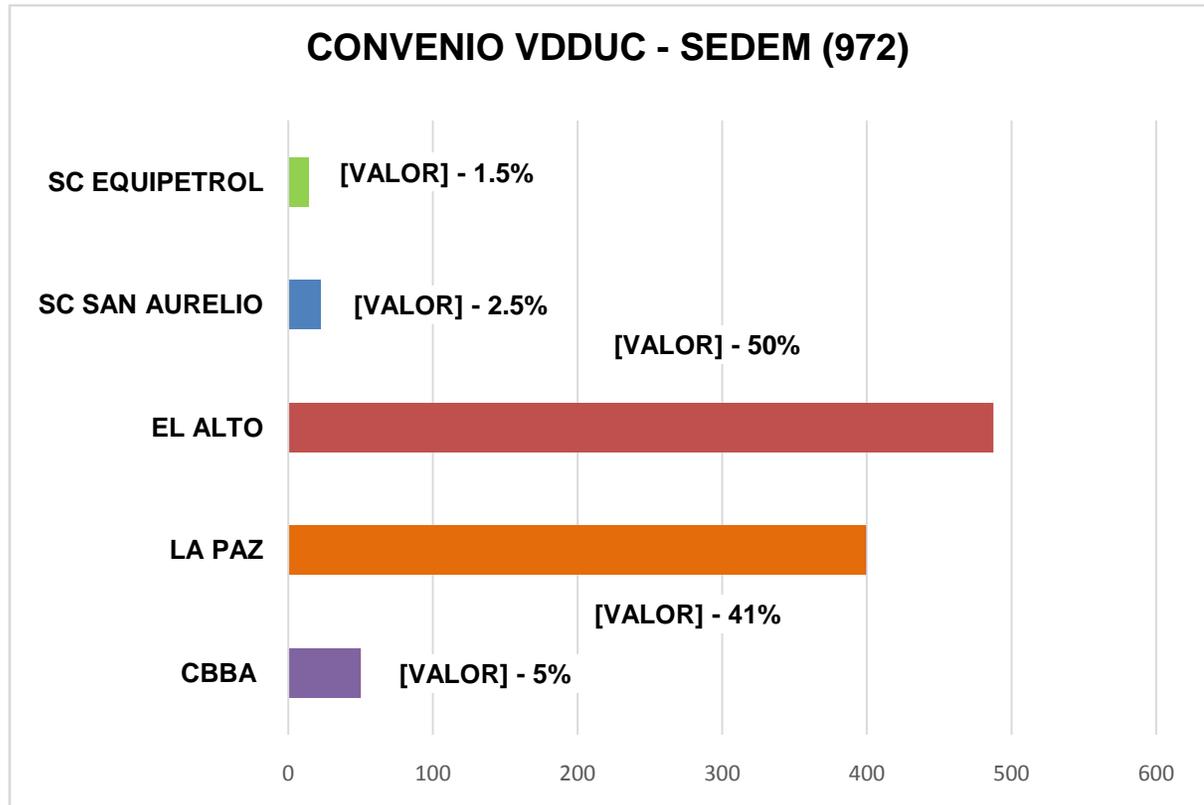
Llevándose a cabo en general un promedio de 10,8 reclamos, presentados por día. Este tipo de convenios donde se brinda servicios a beneficiarios, tiene un resultado satisfactorio, ya que se puede establecer que la acción rápida realizada por los funcionarios encargados de atender la reclamación y realizar la gestión de la reclamación en el momento de la controversia presentada, causa gran satisfacción en las usuarias, quienes valoran en gran manera la solución rápida que se les brinda,



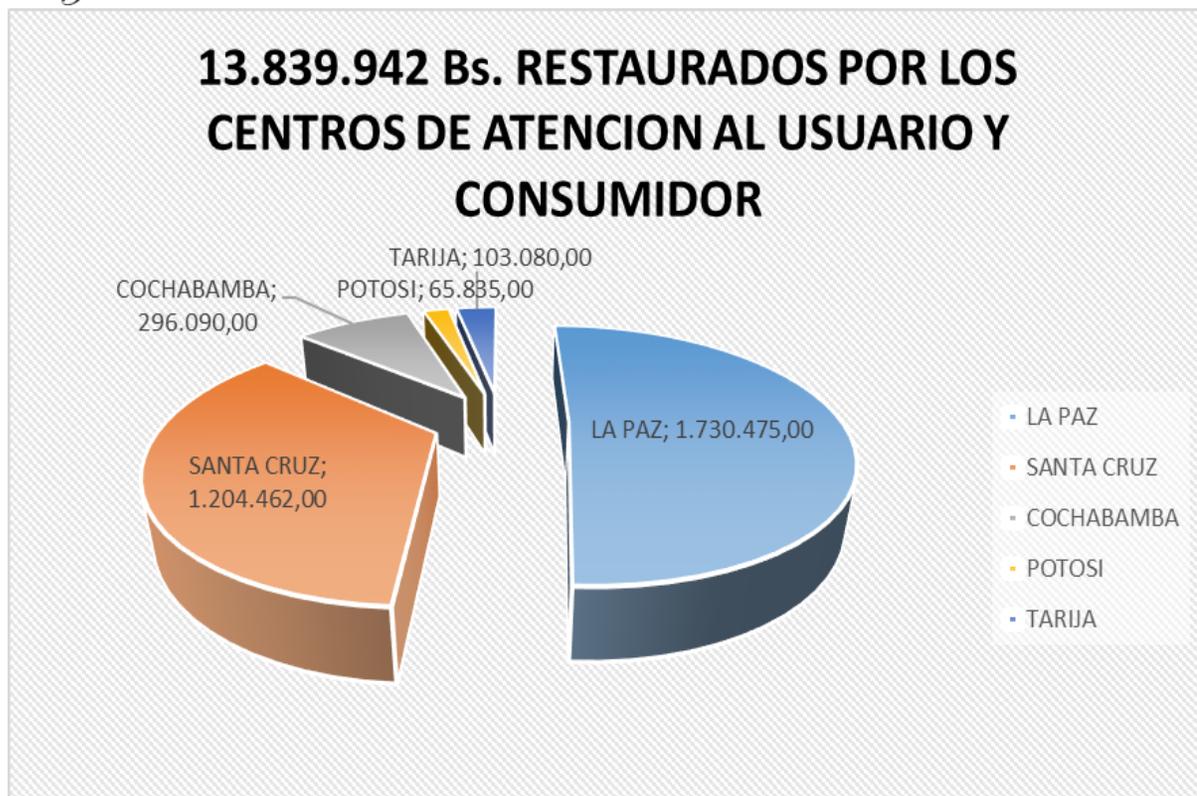
Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

disminuyendo el trámite burocrático que muchas veces causa mayor conflicto y disconformidad.



RESTAURACION DE DERECHOS VULNERADOS EN BENEFICIO DEL USUARIO/CONSUMIDOR, CONTABILIZADO EN MONTO ECONOMICO. Se logró que 13.839.942 Bs sean devueltos de proveedores a usuarios y consumidores, de los cuales 3.399.942 Bs. fueron restaurados mediante la Gestión de Reglamos, y 10.440.000 Bs a través de la reclamación directa, en este caso con intervención y supervisión del VDDUC, los organizadores del concierto de Aerosmith, devolvieron alrededor de 10.440.000 Bs a las usuarias y los usuarios afectados por la cancelación del recital. La Paz logró que 1.730.475 Bs fueran restaurados, en Cochabamba 296.090 Bs, en Santa Cruz 1.204.462 Bs, en Potosí 65.835 Bs y en Tarija 103.080 Bs.



A continuación algunos ejemplos de los reclamos que fueron resueltos con éxito, siendo restaurado los derechos vulnerados:

- ✓ La usuaria presenta reclamo en contra del proveedor, debido a que puso a la venta un lote (nicho de entierro), en la suma de \$us.2 500 (Dos mil quinientos 00/100 Dólares Americanos), la parte administrativa mediante un contrato elaborado por ellos mismos desean hacer la entrega de tan solo \$us.500 (Quinientos 00/100 Dólares Americanos), argumentando que se descontaran la suma de \$us.2000 (Dos mil 00/100 Dólares Americanos) por conceptos de intereses, recargos y otros. Solicita la entrega del dinero en la suma correcta en la que se vendió el lote de propiedad de la usuaria. En conciliación se acuerda la devolución de **\$us. 1.198.78.** (Un mil ciento noventa y ocho 78/100 Dólares Americanos).



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- ✓ La usuaria presenta reclamo en contra del proveedor. Refiere que compró tinte para cabello, al momento de aplicarlo en su cabello constató que el color que adquirió su cabello resultó diferente al que compró, quedando dañado. En conciliación se acordó cancelar la suma de **1,200 Bs.**, para que la usuaria acuda a un estilista.
- ✓ El usuario presenta reclamo en contra del proveedor, debido a que lo contrato para el cambio de la caja Automática de su vehículo, por la suma de \$us.1200 (Un mil doscientos 00/100 Dólares Americanos), el cual debería ser entregado en 4 días, al cual incumplió. En conciliación se realiza la devolución de **\$us.1,000** (Un mil 00/100 Dólares Americanos) y la entrega del vehículo en buen estado.
- ✓ Usuario cancela la suma de **3,200 Bs.** Para adquirir una Tablet, a los pocos días presenta fallas, en conciliación se procede al Cambio de producto (TABLET), por otra de similares características.
- ✓ Devolución de dinero cancelado por la compra de un vehículo con financiamiento bancario, al incumplirse en la entrega, se realiza la devolución de **\$us. 4,000** (Cuatro mil 00/100 dólares americanos).
- ✓ Usuaría solicita servicios de una Dentista, para tapaduras de caries y la fabricación de una placa dental por un monto de 2,000 \$us. Una vez realizado la entrega, al comer Pan, la placa se rompe y las tapaduras se salen, en conciliación la proveedora realiza la devolución de **1,000 \$us.**
- ✓ Usuario contrata los servicios de un Grupo musical por 8,000 Bs, para amenizar un matrimonio por 8 horas, sin embargo solo tocan 1 tanda (1 hora), en conciliación se devuelve la suma de **3,500 Bs.**
- ✓ Usuario acude a una limpieza, para el lavado de un Edredón, al recogerlo el edredón está teñido de otro color, en conciliación devuelven la suma de **150 Bs.**, que equivale al 50% del edredón.
- ✓ Usuaría compra una mina para bolígrafo por **25 Bs.**, el mismo no era el solicitado, en conciliación se devuelve el monto que cancelo.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

RECONOCIMIENTOS PUBLICOS

PREMIO MAYA.- en la categoría de mejor servidor público 2016.

ILLIMANI DE ORO.- por su contribución al desarrollo del departamento de La Paz. El reconocimiento fue otorgado por la Brigada Parlamentaria del Departamento de La Paz.

5.- RECAUDACION POR CONCEPTO DE MULTAS (con corte al 05 de diciembre 2016):

- **337,069 bolivianos**

6.- EJECUCION DEL POA 2016

- EJECUCION FISICA 98,5%
- EJECUCION FINANCIERA – TGN: 98%, - OI: 93, - ORE: 87%

CONCLUSIONES

Las unidades dependientes del VDDUC, Unidad de Políticas Públicas, Normas y Proyectos, Unidad de Educación y Difusión y Los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, en esta gestión han desempeñado sus funciones acorde a las competencias establecidas, en aras de lograr el cumplimiento de lo programado en el POA 2016, Logrando la elaboración de normas, socializaciones, difusiones y conciliaciones, solución de las reclamaciones interpuestas por los usuarios y consumidores, verificativos a proveedores de servicios o productos que tiene el objetivo de precautelar la seguridad del usuario/consumidor, asimismo debido a las acciones asumidas por el viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en materia de precautelar los derechos fundamentales y humanos, se está avanzando en la concientización a la población, respecto al Consumo Responsable que debemos ejercer cada uno de nosotros, ya que de esa manera se coadyuva a la conservación de la Madre Tierra, realizando el consumo y uso



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

responsable de las cosas materiales necesarias que nos brinda la naturaleza, con el objetivo de Vivir Bien, en complementariedad y armonía, por un futuro mejor para nuestra Nación.

RECOMENDACIONES

A través de su autoridad, solicito pueda ser remitido al despacho de la señora Ministra para conocimiento. Es cuanto tengo a bien informar a su autoridad.

Sin otro particular, me despido reiterándole el testimonio de mi consideración distinguida.

Atentamente;

C.c. Archivo VDDUC

C.c. Archivo Personal