



*Estado Plurinacional de Bolivia*  
*Ministerio de Justicia*

RESOLUCION MINISTERIAL N° 68/09  
La Paz, 30 de abril de 2009.

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Que, el Decreto Supremo N° 29894 de Organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, establece las normas que regulan la organización, atribuciones, funcionamiento, responsabilidades y competencias del Órgano Ejecutivo. El Capítulo XIV del Título III de la citada normativa, establece la estructura y del Ministerio de Justicia y de sus Viceministerios: de Justicia y Derechos Fundamentales; de Justicia Indígena Originario Campesina; de Igualdad de Oportunidades y; de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

Que, en fecha 3 de abril de 2009 se aprueba el Decreto Supremo N° 0065, con el objeto de normar las defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios, así como establecer los procedimientos para la admisión, gestión y seguimiento de las denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones en la prestación de servicios y suministro de productos, tanto del sector regulado, como del no regulado, con la finalidad de contribuir al Vivir Bien.

Que la Disposición Final Única del Decreto Supremo N° 0065 de 3 de abril de 2009 señalada que el Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, reglamentará los procedimientos internos de los centros de atención de denuncias, en el plazo de treinta (30) días computables a partir de la publicación de la referida norma.

Que, la protección y defensa del consumidor es considerada hoy en día como una de las políticas esenciales de la presente gestión de gobierno, que busca la equidad y relaciones justas entre sus ciudadanos.

Que, los consumidores y usuarios y los proveedores de los servicios públicos y privados se encuentran en una situación cuyo equilibrio está lejos de ser el ideal.

Que, el Viceministerio de los derechos del usuario y 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 reclamos para la efectiva protección y

defensa de las personas, en su rol económico y social como consumidores y usuarios.

## POR TANTO

La Ministra de Justicia, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 y Artículo 80 del decreto Supremo N° 29894 de fecha 07 de febrero de 2009, de estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del estado Plurinacional.

## RESUELVE

**ARTÍCULO UNICO.-** Aprobar el “Reglamento de Procedimientos de Atención y Gestión de Reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor “en sus veintiséis (26) artículos, conforme a anexo adjunto y que forma parte indivisible de la presente Resolución Ministerial. Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



*Estado Plurinacional de Bolivia*



*Ministerio de Justicia*

## **REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR**

**(REGLAMENTO AL DECRETO SUPREMO N° 0065 DE 03 DE ABRIL DE 2009)**

### **CAPÍTULO I GENERALIDADES Y PRINCIPIOS**

**Artículo 1. (OBJETO).**- La presente Resolución Ministerial tiene por objeto reglamentar el Decreto Supremo N° 0065 de 03 de abril de 2009 estableciendo el marco normativo general de protección y los procedimientos de atención y gestión de reclamos presentados ante las oficinas del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) por incumplimiento de normas y regulaciones en la prestación de servicios y suministro de productos, tanto del sector regulado como del no regulado.

**Artículo 2. (AMBITO DE APLICACIÓN).** El ámbito de aplicación del presente Reglamento comprende a los proveedores, usuarios y consumidores de bienes y/o servicios.

Las disposiciones del presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para los sujetos de la norma. Se prohíbe pacto de ineficacia de cualquiera de sus disposiciones mediante acuerdo privado.

**Artículo 3. (CRITERIOS DE APLICACION).**- La aplicación de las disposiciones del presente Reglamento deberá considerar los siguientes criterios

- a) La satisfacción de las necesidades legítimas de los consumidores, dentro del ámbito de la provisión de bienes y servicios ; y,
- b) El fomento del acceso de las personas al uso y disfrute de los bienes y servicios, así como de la libertad de elección de los mismos.
- c) En caso de duda sobre el sentido de las disposiciones del presente Reglamento, la interpretación debe ser realizada a favor de los consumidores.

**Artículo 4. (PRINCIPIOS).** - La gestión de reclamos se sujetará a los siguientes principios, sin perjuicio de otros establecidos en el ordenamiento jurídico nacional que beneficien a consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios:

- **Principio de verdad material:** Los funcionarios de los Centros de Atención del VMDDUC investigarán la verdad material en oposición a la verdad formal;
- **Principio de buena fe objetiva:** En la gestión de los reclamos se presume el principio de buena fe. La gestión se desarrollará en el marco de la cooperación y la lealtad en la actuación de los funcionarios, de las personas reclamantes y de los proveedores de bienes y servicios;
- **Principio de imparcialidad:** Los funcionarios y autoridades administrativas actuarán en defensa del interés general, evitando todo género de discriminación o diferencia entre los usuarios o consumidores;
- **Principio de eficacia:** Toda gestión de reclamos debe lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas;
- **Principio de economía, simplicidad y celeridad:** En la gestión de reclamos se evitará la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias;
- **Principio de informalismo:** El incumplimiento de exigencias formales, no esenciales por parte del reclamante, que puedan ser cumplidas posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá la gestión;
- **Principio de gratuidad:** La presentación y gestión de reclamos es gratuita, quedando expresamente prohibido cualquier cobro por este concepto;
- **Principio de la inversión de la carga de la prueba:** En la gestión de los reclamos, del sector no regulado, el proveedor de bienes y servicios es quien debe presentar las pruebas necesarias para desvirtuar el reclamo planteado, y;
- **Principio de resultados:** Los funcionarios deben cumplir sus funciones para el cumplimiento de los objetivos planificados y la satisfacción de las necesidades de la población.

**Artículo 5. (DEFINICIONES).** - A efectos de la aplicación del presente reglamento, se entenderá por:

- **Consumidor o usuario:** Toda persona física o jurídica que adquiere, utilice o disfrute como destinatario final, productos, servicios y/o

actividades, sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes lo producen, facilitan, suministran o expiden.

- **Proveedor:** Toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que en forma periódica o habitual, produzca, fabrique, acondicione, manipule, facilite, prepare, distribuya, almacene, done o venda producto o brinde o preste servicios en el mercado.
- **Producto:** Cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, objeto de un acto jurídico entre proveedores y consumidores.
- **Servicio:** Cualquier actividad económica ofrecida por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que satisface directa o indirectamente las necesidades del consumidor.
- **Reclamante:** A los efectos del presente Reglamento, se entenderá como reclamante a la persona que en su calidad de usuaria, usuario, consumidor o consumidora, presenta un reclamo o denuncia en los Centros de Atención del VMDDUC.
- **Derechos del reclamante:** Por el cual se entiende que el reclamante tiene derecho a la compensación justa, a la reparación, a la devolución, al resarcimiento del daño causado, al cumplimiento forzoso de la obligación y al pago de daños y perjuicio.
- **VMDDUC:** Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

**Artículo 6. (LEGITIMACIÓN).** – I.- Cualquier persona, en su calidad de consumidora o consumidor, usuaria o usuario, o un tercero en su representación, puede presentar reclamos o denuncias por deficiencia en la prestación de servicios o suministro de bienes.

II.- El VMDDUC podrá presentar denuncias y reclamos ante personas naturales o jurídicas y autoridades competentes, cuando se presenten casos de vulneración de los derechos del Usuario y Consumidor establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional y el Decreto Supremo N° 0065 de 3 de abril de 2009.

III.- El VMDDUC podrá ejercer la representación de usuarios y consumidores en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado y previo consentimiento manifestado por el usuario o consumidor de forma escrita, sin ser necesarias otras formalidades.

IV.- Las organizaciones sociales de defensa del usuario y del consumidor legalmente constituidas, podrán intervenir en calidad de parte ante el VMDDUC, en el trámite de reclamos relacionados con la finalidad de la institución. Una vez admitida su participación, podrán aportar con pruebas que coadyuven a la resolución del caso.

## **CAPITULO II PROCEDIMIENTO DE RECLAMACION**

**Artículo 7. (PRESENTACION DE RECLAMOS).** – El usuario o consumidor o un tercero por él, podrá presentar reclamos en los Centros de Atención del VMDDUC, por el suministro de productos o prestación de servicios; o cuando considere que la solución planteada por el proveedor del bien o servicio no es adecuada.

**Artículo 8. (REQUISITOS).** I. El usuario o consumidor o su representante podrá presentar su reclamo ante el VMDDUC por cualquier medio, en forma oportuna, debiendo el reclamante identificarse a través de la presentación de Cédula de Identidad, Pasaporte u otro documento equivalente.

II.- En caso que el reclamo se haya realizado de manera verbal, el servidor público elaborará un acta con la transcripción del reclamo.

III.- Si el reclamo se realiza por teléfono, el funcionario encargado deberá proporcionar al reclamante un número de registro, para que éste pueda efectuar el seguimiento correspondiente al reclamo.

IV.- El usuario o consumidor podrá acompañar las pruebas documentales que fundamenten su reclamo y podrá complementar las restantes en el curso del trámite.

V.- No es necesaria la presencia o el patrocinio de un profesional abogado para la presentación de reclamos.

**Artículo 9. (RESERVA DE IDENTIDAD).** - A solicitud expresa del reclamante y previa valoración, el VDDUC podrá disponer la reserva de su identidad. Esta reserva sólo podrá ser levantada por decisión expresa del reclamante.

**Artículo 10. (REGISTRO DE RECLAMOS).** – I. El funcionario del Centro de Atención deberá registrar en el formulario los siguientes datos:

- a) Nombre y apellido del usuario o consumidor reclamante y en su caso, de su representante.
- b) Número de documento de identidad.
- c) Forma de presentación del reclamo (verbal o escrito).
- d) Lugar y fecha del registro.
- e) Domicilio del usuario o consumidor y en su caso, de su representante.
- f) Número telefónico o número de contacto del usuario o consumidor reclamante.
- g) Persona (natural o jurídica) contra la que se dirige el reclamo.
- h) Descripción del problema que origina el reclamo.
- i) Información estadística de interés (sexo, estado civil, edad, lugar de nacimiento, tipo de vivienda, nivel de instrucción, acceso a servicios básicos y otros).
- j) Otra información que el funcionario considere pertinente para gestionar y solucionar el reclamo.

II.- Si el reclamo es presentado en forma verbal, se levantará un acta circunstanciada, misma que deberá ser suscrita por el reclamante o su representante y el funcionario responsable. Se deberá entregar una copia del acta levantada al reclamante.

III.- Una vez recibido y registrado el reclamo y en función a los antecedentes del caso, el VMDDUC determinará la admisión, rechazo o la orientación jurídica del reclamante.

**Artículo 11. (ADMISIÓN DEL RECLAMO).** - I. Cuando el reclamo se encuentre dentro de las competencias establecidas para el VMDDUC, inmediatamente se admitirá el reclamo, con el objetivo de gestionar a una solución del problema planteado.

II.- Cuando existan imprecisiones en la procedencia del reclamo presentado, el plazo de admisión podrá extenderse hasta tres (3) días hábiles, plazo dentro del cual se deberá comunicar al usuario o consumidor si su reclamo fue admitido o rechazado.

**Artículo 12. (GESTIÓN DEL RECLAMO).** - Los reclamos admitidos deberán gestionarse a través de cualquiera de las acciones siguientes:

- a) Establecer canales de comunicación y mecanismos de mediación directa con el proveedor vía teléfono o a través del apersonamiento en los lugares donde se fabrican, producen o suministran bienes o se prestan los servicios, con el objetivo de llegar a solucionar el problema planteado de forma más ágil y efectiva.
- b) Efectuar verificaciones en el lugar en donde se proveen los servicios, se producen los bienes u otros que se consideren necesarios, para verificar los extremos o hechos planteados en la denuncia o reclamo. Se deberá levantar un acta circunstanciada de las actuaciones realizadas, suscrita por el funcionario responsable de la verificación, el reclamante si asistiera a la verificación y el proveedor de bienes o servicios denunciado.
- c) Solicitar la declaratoria en comisión de personal técnico dependiente de otras entidades públicas que coadyuven a la gestión y solución del reclamo.

**Artículo 13. (ETAPA DE CONCILIACION).** - Se podrá convocar a audiencias de mediación entre el reclamante y el proveedor con el fin de arribar a una solución de forma amistosa.

**Artículo 14. (REQUERIMIENTOS DE INFORMACION).** - A efectos de averiguar fehacientemente la verdad material de los hechos, el VMDDUC podrá requerir a los proveedores, fabricantes, comercializadores y prestadores de bienes y servicios o inclusive a entidades u órganos administrativos, que de forma verbal o escrita, proporcionen la información que considere necesaria.

**Artículo 15. (REQUERIMIENTO DE INFORME ESCRITO).**- I.- El requerimiento de informe escrito podrá dirigirse al proveedor de bienes o servicios contra quien se cursó el reclamo, a otras personas que puedan aportar al esclarecimiento del caso, o inclusive a entidades u órganos administrativos que tengan información, documentos, registros u otros expedientes que cursen en sus reparticiones, bajo las responsabilidades que correspondan en caso de incumplimiento.

II.- El requerimiento de informe escrito contendrá la relación de los hechos que dieron lugar al reclamo, la solicitud de la emisión de un informe explicativo y el pedido de envío de documentación respaldatoria.

III.- El plazo máximo para la emisión del informe escrito requerido es de cinco (5) días hábiles, computables a partir de la fecha de recepción del requerimiento.

IV.- De ser necesario, el funcionario encargado podrá requerir la ampliación y complementación de los informes remitidos, cuando la información proporcionada sea insuficiente.

**Artículo 16. (REQUERIMIENTO DE INFORME VERBAL).** – I. Durante la gestión del reclamo, al proveedor de bienes o servicios denunciado, a otras personas que puedan aportar datos adicionales o inclusive a funcionarios de entidades u órganos administrativos que tengan información, documentos, registros u otros expedientes que cursen en sus reparticiones, bajo las responsabilidades que correspondan en caso de incumplimiento.

II. En caso de ser necesario, el funcionario podrá solicitar al proveedor de bienes o servicios la ratificación del informe brindado verbalmente, en medio escrito. El plazo para la remisión del informe requerido, es de cinco (5) días hábiles.

**Artículo 17. (PLAZO DE GESTIÓN).** La gestión de los reclamos deberá realizarse en el plazo máximo de 30 días calendario a partir de la notificación con la admisión de reclamo, dependiendo de la magnitud, complejidad y vulnerabilidad de cada caso.

**Artículo 18. (FINALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RECLAMO).**- I. El funcionario encargado del reclamo, una vez efectuadas las acciones señaladas en los Artículos precedentes, podrá determinar la finalización de la gestión del reclamo, cuando:

- a) Las partes hayan llegado a un acuerdo.
- b) Se haya enmendado o reparado la vulneración a los derechos del Usuario y Consumidor.
- c) Cuando se haya brindado la orientación correspondiente y el reclamo se remita a otras instancias competentes para su atención.
- d) Cuando el usuario o consumidor retire de forma escrita el reclamo presentado.



II.- Una vez resuelto el reclamo, el funcionario encargado deberá elevar un informe escrito circunstanciado y fundamentado dirigido al Viceministerio de su superior jerárquico.

**Artículo 19. (RECHAZO DEL RECLAMO).** - Se procederá al rechazo del reclamo planteado, de forma fundamentada, en los siguientes casos:

- a) Cuando sean anónimas.
- b) Cuando se advierta mala fe.
- c) Falta de competencias, atribuciones o facultades por parte del VDDUC.
- d) Inexistencia de fundamentos reales para sustentar el reclamo.
- e) Cuando haya transcurrido mas de seis (6) meses de sucedido el hecho reclamado.

### **CAPÍTULO III OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 20. (ORIENTACION Y REMISIÓN).** - Cuando los reclamos presentados por usuarios y consumidores correspondan a la competencia de otras entidades públicas, el funcionario del centro de Atención remitirá el reclamo a la instancia competente, debiendo prestar la adecuada orientación al usuario o consumidor reclamante sobre la normativa y los procedimientos, indicando específicamente la instancia a la que el reclamante debe recurrir.

**Artículo 21. (CONCURRENCIA DE RECLAMOS).** – Las usuarias, usuarios, consumidoras y consumidores podrán presentar sus reclamos en los Centros de Atención dependientes del VMDDUC a nivel nacional, sin perjuicio de presentar los reclamos o denuncias ante las personas naturales o jurídicas que suministran productos o servicios.

Cuando el reclamo se haya presentado ante el proveedor el bien o servicio y al mismo tiempo ante el Centro de Atención del VMDDUC, el funcionario responsable deberá, con carácter previo, realizar el seguimiento del reclamo formulado ante el proveedor y procurar la solución del problema en aquella instancia. En caso de no arribar a una solución, el reclamo se admitirá para su gestión inmediatamente.

**Artículo 22. (SEGUIMIENTO Y MONITOREO).** - A petición de usuarios y consumidores, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del usuario y del Consumidor podrá efectuar el seguimiento y monitoreo a reclamos presentados ante los proveedores de bienes y servicios, ante instancias reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, a efectos de verificar el cumplimiento de normativas referidas a procedimientos y plazos en la atención de dichos reclamos.

**Artículo 23.- (RESOLUCIÓN DEL RECLAMO).**- I. Cuando los reclamos presentados hayan sido tramitados y no se haya podido llegar a una solución del problema o no se haya respondido a las gestiones realizadas por el VMDDUC, continuando en consecuencia la vulneración de los derechos del usuario o consumidor reclamante, el servidor público, mediante informe justificado recomendará al Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, la toma de acciones legales y/o Recursos Constitucionales pertinentes o en su tomar acciones diferentes a las ya asumidas, en procura de la reparación del derecho vulnerado.

II.- El informe deberá notificarse al usuario o consumidor reclamante que presentó su reclamo.

**Artículo 24.- (INFORMACION ESTADISTICA).** - El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) publicará bimestralmente en su sitio web institucional, información estadística de las personas naturales o jurídicas que vulneren de derechos del usuario y consumidor.

**Artículo 25. (COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL).** - El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) podrá coordinar acciones con las entidades y autoridades competentes para realizar verificaciones a centros de expendio de alimentos, elaboración, fabricación o suministro de bienes y productos y prestación de servicios, con el objetivo de verificar el cumplimiento de las normas que resulten aplicables y el respeto a los derechos del usuario y del consumidor.

**Artículo 26. (AUXILIO).** - Para el cumplimiento de sus atribuciones, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VMDDUC) podrá requerir el auxilio correspondiente a autoridades administrativas, fiscales y policiales.