

“REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS”

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° - (Objeto). El presente reglamento tiene por objeto establecer el procedimiento de certificación de los contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas.

Artículo 2° - (Ámbito de Aplicación). Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios en el marco de los establecido en la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013 y el Decreto Supremo N° 2130, de 24 de septiembre de 2014.

Artículo 3° - Base Legal. Son las siguientes disposiciones normativas.

- a) Constitución Política del Estado
- b) Ley N° 453, de 4 de diciembre de 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 de 2014, “Reglamento de la ley N° 453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores”
- d) Decreto Supremo N° 065, de 3 de abril de 2009, que regula la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de los usuarios y consumidores.

Artículo 4° - Definiciones. Para efectos del presente Reglamento además de los establecidos por la Ley N° 453, Decreto Supremo N° 2130 y normativa específica del sector no regulado se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Certificación de contratos:** Acto administrativo a través del cual el VDDUC certificara que los contratos de adhesión, están libres de cláusulas abusivas para la instrumentación de las relaciones de consumo que se realizan entre las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios.
- b) **Contrato.-** Acuerdo verbal o escrito en cuya virtud una o varias persona se obligan respecto de una o varias cosas a dar, a hacer o no hacer alguna cosa y a cuyo cumplimiento pueden ser compelidos.

CAPITULO II PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACION

Artículo 5° - Solicitud de certificación.- Los proveedores de productos o servicios podrán solicitar al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor la certificación de sus contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas.

Artículo 6°.- Requisitos de forma.- Los contratos elaborados por las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios del sector no regulado, deben instrumentarse en idioma castellano y cumplir los siguientes aspectos.

- a) **Utilización de caracteres.-** Las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios están obligadas a utilizar en sus contratos de adhesión caracteres que sean fácilmente legibles, cuyo tamaño no debe ser inferior a tres (3) milímetros (Sugerencia Arial 12).
- b) **Redacción.-** Las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios deben redactar las cláusulas contractuales, en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores en relación a sus derechos y obligaciones.
- c) **Aceptación.-** Deberá ser firmado en señal de aceptación por el usuario o consumidor y el proveedor.
- d) **Espacios en Blanco.-** No puede incluir espacios en blanco o que no hayan sido llenados al momento de la firma.

Artículo 7° - Requisitos de fondo.- I.- Serán nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno, las cláusulas que evidencien violación a los derechos de los usuarios o consumidores, consignados en la Ley N° 453 y/o que tengan los siguientes objetivos:

- a) Exonerar de responsabilidad al proveedor por defectos o vicios que afecten la utilidad o finalidad esencial del producto o servicio ofertado y por daños causados al consumidor o usuario de dicho producto o servicio.
- b) Representar limitación o renuncia al ejercicio de los Derechos que la Ley N° 453 reconoce a consumidores y usuarios; o favorezcan excesiva o desproporcionadamente al proveedor.
- c) Invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

- d) Imponer el uso exclusivo de la conciliación o arbitraje u otro procedimiento de efectos similares para la solución de controversias.
- e) Permitir al proveedor la modificación, sin previo aviso, de los términos y condiciones del contrato.
- f) Imposición de condiciones injustas o discriminatorias que causen desprotección al usuario o consumidor.
- g) Remitir a convenciones, leyes, reglamentos y otros textos o documentos sin mencionar expresamente a que se refieren dichas prescripciones que aplican al contrato.
- h) Subordinar la vigencia o suscripción del contrato a la aceptación de prestaciones suplementarias o complementarias que guarden relación o no con el objeto del con contrato

II.- El sustento de la declaración de nulidad de una clausulas considerada abusiva radicara además en la violación los derechos esenciales de los consumidores consignados en la ley N° 453, sin desmedro de las conferidos por disposiciones legales y reglamentarias y el derecho común.

Artículo 8°.- Conocimiento y comprensión.- Las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios deben facilitar a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, el conocimiento y la comprensión de los contratos en su idioma originario o en su caso, tratándose de personas con capacidades especiales, a través de los mecanismos técnicos que conlleven a ese mismo fin.

Artículo 9°.- Obligación de presentación.- I.- Las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios, previo a la implementación de sus contratos de adhesión, deben presentar al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

II.- Las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios deberán presentar su solicitud de registros adjunto con los siguientes documentos:

- a).- Solicitud de certificación de Contrato de Adhesión libre de cláusulas abusivas, dirigida al Viceministro (a) de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor,
- b).- Contrato de Adhesión sujeto a revisión en medio impreso y magnético
- c).- Cedula de identidad de la persona solicitante.
- d).- Poder de Representación legal si corresponde

e).- Documentación que acrediten el funcionamiento legal del establecimiento o institución.

Artículo 10°.- Revisión.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, revisará los contratos de adhesión del sector no regulado y en caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito a la entidad fijando plazo para su regularización.

Artículo 11°.- Aprobación.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor a través de la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos posteriores a la remisión de los contratos de adhesión o de subsanadas las observaciones efectuadas a los mismos, emitirá / informe técnico fundamentado de procedencia.

Artículo 12.- Costo.- Efectuada la revisión del contrato de adhesión el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor a través de la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario procederá a comunicar de manera oficial al proveedor, para que en el plazo de dos días hábiles realice el depósito por concepto de certificación de contrato de adhesión libre de cláusulas abusiva, de acuerdo al arancel establecido en el artículo 23 del presente reglamento en la Cuenta Corriente N°10000018253760 del Banco Unión.

Artículo 13.- Requisitos.- La Dirección General de Defensa de los Derechos al Usuario y al Consumidor para proceder a la certificación del contrato de adhesión constatará que cuente con la documentación que refiere el parágrafo II del artículo 9 del presente reglamento, el informe de procedencia y la boleta de depósito.

Artículo 14° - Certificación.- I.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, a través de la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario será el encargado de realizar registro de las certificaciones de los contratos de adhesión libre de cláusulas abusivas en el libro de actas de certificación de los contratos de adhesión.

II.- Una vez certificado el contrato de adhesión, será visado y contendrá la siguiente leyenda “contrato libre de cláusulas abusivas por el VDDUC”, con el número de certificación correspondiente, en orden cronológico establecido en el libro de acta de Registro de certificaciones de los Contratos de Adhesión con las siglas CA-VDDUC 001

Artículo 15° - Libro de Registro.- I.- Se realizara el registro de los contratos en el libro de registro en orden cronológico.

II.- El libro de registro deberá ser custodiado por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

Artículo 16° - Rechazo.- La solicitud de registro de los contratos de adhesión, será rechazada mediante informe técnico fundamentado, en los siguientes casos:

a) Cuando éstos no se adecuen a requisitos establecidos en el presente Reglamento.

b) Cuando de manera reiterada las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios no subsane las observaciones efectuadas a los mismos, dentro el plazo establecido.

Artículo 17° - Eficacia de los contratos.- la certificación de los contratos modelos de operaciones autorizadas, no implica responsabilidad alguna para el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, respecto al contenido, efectos o eficacia de los contratos suscritos entre las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios y las usuarias o los consumidores.

Artículo 18° - Baja de los Contratos.- las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios, que decidan dejar de operar con un contrato modelo certificado por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, deben solicitar la baja de su registro con quince (15) días hábiles de anticipación, adjuntando copia del contrato certificado.

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en el plazo de quince (15) días hábiles emitirá Resolución administrativa dando de baja la certificación correspondiente.

Artículo 19°- Vigencia.- La Certificación del Contrato de adhesión tendrá una duración de 1 año, pudiendo ser renovable bajo los mismos términos o ser nuevamente certificado cuando contenga modificaciones.

Artículo 20°- Símbolo de Registro.- Corresponde al proveedor visualizar el número de certificación del contrato y la fecha del mismo, para lo cual deberá hacer constar dicha información en la primera página del contrato, en la parte superior lado derecho.

CAPITULO III DE LOS CONTRATOS DE ADHESION CERTIFICADOS

Artículo 21°.- Prohibición.- los contratos certificados como libres de cláusulas abusivas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor no podrán ser modificados por las partes.

Artículo 22.- Modificaciones.- No obstante ante la necesidad de alguna variación en el contenido de los mismos, el interesado tramitara su propuesta ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, quien

evaluara si tal proposición no vulnera los derechos de los usuarios o consumidores y si procede, aprobara dicha modificación.

CAPITULO IV ARANCELES DE CERTIFICACION

Artículo 23º.- Aranceles.- se establece el siguiente arancel para el registro, renovación, y modificación de los contratos de adhesión.

- a) Registro de contrato de adhesión tendrá, un costo de Bs. 200
- b) La modificación del contrato de adhesión tendrá un costo de Bs. 150
- c) La renovación de los contratos de adhesión tendrá un costo de Bs. 100.

CAPITULO V INFRACCIONES

Artículo 24º - Infracciones graves y muy graves.-

I.- Son infracciones graves:

- a).** La realización de contratos que no hayan sido certificados por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

II.- Son infracciones muy graves

- b).** La incorporación de cláusulas en los contratos registrados por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, sin que las mismas hayan sido certificadas por la autoridad competente

CAPITULO VI DE LAS SANCIONES

ARTÍCULO 25.- 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 26.- 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 VII DEL RECURSO DE REVISION

ARTÍCULO 27.- 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 mediante la Resolución Ministerial N° 055/2015, de 24 de marzo de 2015.

DISPOCISIONES FINALES

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