



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

**REGLAMENTO ESPECÍFICO DE REGULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES
DE LOS SUPERMERCADOS PARA PROTECCIÓN DE
LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS, LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES**

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- (OBJETO).- Regular los servicios que prestan los supermercados a favor de los usuarios y consumidores.

ARTICULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN).- Están sujetos a las disposiciones de este Reglamento, los supermercados en calidad de proveedores de productos y servicios, y las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, dentro el Estado Plurinacional de Bolivia.

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).-

- a) **COBRO EXCESIVO.**- Valor cobrado por encima del precio publicado por el proveedor en el producto específico ofertado.
- b) **DEVOLUCIÓN DE IMPORTE.**- Rembolso a favor del usuario o consumidor, por cobro excesivo de productos o servicios.
- c) **POS.**- Es un sistema de pagos vía tarjeta magnética que gestiona el proceso de venta mediante una interfaz accesible para los vendedores o compradores.
- d) **PRECIO.**- Valor monetario total que se le asigna a un producto o servicio.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- e) **MATERIAL BIODEGRADABLE.-** Es el que se descompone como consecuencia de un proceso biológico natural, sin la necesidad de químicos o procesos humanos.
- f) **SUPERMERCADOS.-** Es un establecimiento comercial de venta al por menor que ofrece bienes de consumo en sistema de autoservicio entre los que podrían encontrarse alimentos, ropa, artículos de higiene, perfumería, limpieza, etc. además sucursales en la misma ciudad o en otros departamentos.
- g) **ALIMENTOS FRACCIONADOS.-** Todo alimento que dadas sus características de presentación, empaque o envase, pueden ser sometidos a procesos de corte y/o tajado y/o molido y/o rallado para su venta al consumidor

CAPITULO II OBLIGACIONES DE LOS SUPERMERCADOS

ARTÍCULO 5.- (OBLIGACIONES GENERALES).- Además de las obligaciones dispuestas en la Ley N° 453, Decreto Supremo N° 2130 y Resolución Ministerial N° 081/2015, son las siguientes:

- a) Consignar en la factura o descargo correspondiente el precio individual del producto.
- b) Remitir al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, de manera quincenal la lista de precios de 20 productos ofrecidos, y los productos en oferta, para fines informativos en la página Web del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.
- c) Implementar un espacio de información dirigida al usuario o al consumidor, estableciendo como mínimo las siguientes leyendas:
 - i. Estimados Clientes:
“Revise su factura de manera detallada y verifique los precios de la misma y sean los precios fijados para el producto adquirido”.
 - ii. Estimados Clientes:
Por favor revise si el pago realizado con su tarjeta de crédito y/o de debito ha sido el correcto. En caso de error, solicite a nuestro personal la debida orientación para su respectivo reembolso con su banco.
 - iii. Estimados Clientes:
Verifique la fecha de vencimiento y las recomendaciones de las etiquetas.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- iv. Estimados clientes:
En caso de reclamaciones, llame a la línea gratuita 800-10-0202 del Viceministerio de Defensa de los Derechos del usuario y del Consumidor.
- v. Estimados Clientes:
Les informamos que, en caso de que una persona realice una falsa denuncia, puede ser sujeto de inicio de un procedimiento legal.
- d) Tomar todas las medidas preventivas para que los usuarios y consumidores no sufran daños en sus dependencias.
- e) Las balanzas utilizadas deberán estar certificadas por el Instituto Boliviano de Metrología (IBMETRO).
- f) Utilizar preferentemente bolsas biodegradables e impulsar campañas para el uso de las bolsas ecológicas.
- g) Exhibir los productos orgánicos y los productos que por sus características sean recomendados para personas con determinadas condiciones especiales de salud, en anaqueles de fácil identificación y señalizados a través de letreros visibles para el público.
- h) Garantizar a las personas con capacidades diferentes, contar con accesos fáciles a sus locales de expendio de productos o servicios, en el caso de estar acompañados de perros guías el supermercado dispondrá de su personal para ayudar con las compras y para su cuidado del animal.
- i) Sin perjuicio de lo que dispongan las normas técnicas, los supermercados que procedan a envasar manual o artesanalmente los productos que ofrecen, deberán exhibir obligatoriamente al menos, el precio, la fecha de envasado y la fecha de vencimiento.
- j) Contribuir a la adquisición de productos nacionales y la promoción de los mismos, a través de espacios de fácil identificación y señalizados a través de letreros visibles para las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores.
- k) En toda promoción u oferta especial de un producto se debe señalar el precio anterior del producto.
- l) Todos los productos ofertados deberán contar con el registro sanitario correspondiente y emitido por la autoridad competente.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- m) En caso de un doble cobro a través del POS, el supermercado no es responsable de este error o doble cobro, siendo el mismo de su entidad financiera. Sin embargo, el personal del supermercado, guiara el mejor procedimiento para su respectiva devolución.

ARTÍCULO 6.- (PUNTOS DE RECLAMACIÓN DIRECTA).-

- I. De manera obligatoria los supermercados deberán contar con Puntos de Reclamación Directa en sus instalaciones, los mismos que deben estar en permanente funcionamiento y en un lugar de fácil acceso para los usuarios y consumidores, claramente identificados.
- II. Toda reclamación presentada por las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, de manera directa ante la proveedora o el proveedor del producto o servicio, debe ser atendida de forma inmediata.
- III. Las reclamaciones y denuncias por parte de los usuarios y consumidores deberán ser registrados en formularios específicos para efectos de seguimiento y control de los mismos.

ARTÍCULO 7.- (EXHIBICIÓN DE PRECIOS).-

- I. Los Supermercados en todo territorio nacional, deben exhibir los precios en cada artículo de forma individualizada de manera clara, legible y visible.
- II. Cuando la exhibición de precios no fuera posible en cada producto, por su naturaleza o ubicación deberán utilizarse listas de precios claras y visibles al consumidor.
- III. En todos los casos, el precio exhibido debe corresponder precio total que deba cancelar el consumidor.
- IV. En caso de consignar dos precios diferentes en un mismo producto, prevalecerá el menor.

ARTÍCULO 8.- (ACTIVIDADES EDUCATIVAS).-

- I. Los supermercados llevaran a cabo actividades o eventos orientados a informar y educar a la población en general sobre aspectos relacionados con el consumo sustentable y responsable, los derechos y deberes de los usuarios y consumidores, procedimientos de reclamación, así como el contenido del presente reglamento en coordinación con el VDDUC.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- II. De igual forma, brindaran la cooperación necesaria en las campañas educativas que realice el Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor y otras Instituciones vinculadas a la materia.

ARTÍCULO 9.- (RESPONSABILIDAD DE LOS SUPERMERCADOS).- Los supermercados, obligatoriamente son Responsables de cualquier tipo de siniestros, estragos y/o accidentes que sucedieran dentro el supermercado que sean atribuibles a los mismos, con finalidad de proteger a los usuarios y consumidores.

ARTÍCULO 10.- (CAJAS REGISTRADORAS).-

- I. Las cajas registradoras para la atención al público deberán ser proporcionales al tamaño del establecimiento y flujo de personas y todas deberán encontrarse en perfecto estado de funcionamiento.
- II. De manera obligatoria deberán habilitar cajas específicas, para la atención preferencial de personas adultas mayores, embarazadas o con algún grado de discapacidad.

CAPITULO III VERIFICACIONES

ARTÍCULO 11.- (REGLAS PARA LA VERIFICACIÓN).-

- I. El servidor público autorizado del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC), estará facultado para realizar en cualquier momento y de oficio la verificación de los supermercados, pudiendo coordinar acciones con las autoridades competentes en la materia.
- II. En la verificación, la o el servidor público autorizado del VDDUC, informará a las proveedoras y proveedores, que el acto lo realiza en cumplimiento del parágrafo IV, del artículo 26, de la Ley N° 453, y del artículo 6 del Decreto supremo N° 2130.
- III. El acto se limitará a verificar las instalaciones, los instrumentos, los insumos, materiales y comercialización de productos y servicios, documentos, actas, testificaciones, denuncias, informes, y todo elemento que conduzca al esclarecimiento y determinación sobre la existencia o no, de la vulneración de los derechos o garantías, de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores. Bajo denuncia de parte a los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor bajos criterios de proporcionalidad.
- IV. Concluido el acto de verificación, si corresponde deberá levantar un Acta



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

circunstanciada de las actuaciones realizadas, firmando al pie de la misma, junto a la proveedora o el proveedor de bienes o servicios, y las personas que hubieran participado, estando facultado el servidor público autorizado del VDDUC, en caso de necesidad, disponer en el mismo acto las medidas precautorias que sean pertinentes.

CAPITULO IV PROHIBICIONES DE COBROS EXCESIVOS Y DEVOLUCIÓN

ARTÍCULO 12.- (PROHIBICIÓN).- Se prohíbe todo cobro excesivo al precio final expuesto en el producto o servicio, en caso de error u omisión, el monto adicional cobrado deberá ser devuelto de inmediato al usuario o consumidor. De acuerdo al procedimiento establecido conforme al reglamento vigente.

ARTÍCULO 13.- (PLAZOS PARA LA DEVOLUCIÓN DEL COBRO EXCESIVO).-

- I. Los supermercados tiene la obligación de implementar mecanismos seguros y eficientes para garantizar que el cobro realizado por las cajas registradoras, corresponden al precio final señalado en cada producto o servicio, así como el cobro por una sola vez de lo facturado.
- II. Cuando se produzca un cobro excesivo por error u omisión, el Supermercado, tendrá un plazo de 24 horas máximo previo al cumplimiento del procedimiento establecido para la devolución del cobro excesivo, salvo controversia entre las partes.
- III. Pasadas las 24 horas, de presentada la reclamación directa por parte del Usuario o del Consumidor, sin que se hubiera procedido a la devolución del cobro excesivo del procedimiento establecido, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, aplicará la sanción establecida en el presente reglamento.

CAPITULO V INFRACCIONES

ARTÍCULO 14.- (INFRACCIONES LEVES).- Son infracciones leves:

- a) No enviar de manera quincenal al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, la lista de precios de productos ofrecidos por el supermercado.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

- b) Incumplir las obligaciones establecidas en el presente Reglamento, la Ley N° 453, el Decreto Supremo 2130 y la normativa vigente.

ARTÍCULO 15.- (INFRACCIONES GRAVES).- Son infracciones graves:

- a) Realizar cobros excesivos, de manera continua, a los usuarios o consumidores, siempre y cuando que no hayan sido conciliados entre el proveedor y el usuario.
- b) Reincidir en infracciones leves que le fueron impuestas anteriormente bajo criterios de proporcionalidad.

ARTICULO 16.- (INFRACCIONES MUY GRAVES).- Son infracciones muy graves:

- a) Reincidencia de una infracción grave, que anteriormente ya hubiera sido impuesta bajos criterios de proporcionalidad. siempre y cuando que no hayan sido conciliados entre el proveedor y el usuario
- b) Incumplimiento injustificado a la orden emitida por autoridad competente del sector no regulado

CAPITULO VI SANCIONES Y MULTAS

ARTICULO 17.- (CARÁCTER ADMINISTRATIVO DE LAS SANCIONES).- Las sanciones descritas en el presente reglamento son de carácter administrativo y serán aplicadas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, a los Supermercados que infrinjan lo dispuesto en la Ley N° 453, el Decreto Supremo N° 2130 y el presente Reglamento, sin perjuicio de las sanciones que pueda emitir la autoridad competente en el ámbito, civil y/o penal.

ARTÍCULO 18.- (SANCIONES).- Las infracciones cometidas conforme a lo establecido en el presente reglamento serán sancionadas con:

- a) Amonestación
- b) Multa pecuniaria.

ARTÍCULO 19.- (AMONESTACIÓN).- Es una llamada de atención escrita, con recomendaciones, por la cual se conmina al supermercado a cumplir con las disposiciones del presente reglamento específico.



Estado Plurinacional de Bolivia

Ministerio de Justicia

ARTÍCULO 20.- (MULTA PECUNIARIA).-

- I. Consiste en la imposición de sanciones económicas de acuerdo a la siguiente escala:
 - a) Por la vulneración a una infracción leve, la sanción de Uno Mil (1.000) Unidades de Fomento de Vivienda.
 - b) Por la vulneración a una infracción grave, la sanción de Tres Mil (3.000) Unidades de Fomento de Vivienda.
 - c) Por la vulneración a una infracción muy grave, la sanción de Diez Mil (10.000) Unidades de Fomento de Vivienda.
- II. Las multas impuestas, deberán ser depositadas en la cuenta corriente fiscal del Banco Unión S.A. N° 10000018253760, a nombre del Ministerio de Justicia.

ARTÍCULO 21.- (PLAZO PARA EL PAGO DE MULTA).- Cuando la Resolución que establezca una multa se encuentre debidamente ejecutoriada, la sanción impuesta por el VDDUC, deberá ser cancelada dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, computables a partir de su notificación con la resolución, caso contrario se aplicara las medidas precautorias señaladas en el artículo 55 de la Ley N° 453 y artículo 37 del Decreto Supremo N°2130.

**CAPITULO VII
BOLSAS BIODEGRADABLES**

ARTÍCULO 22.- (USO DE BOLSAS BIODEGRADABLES).

- I. Los supermercados y demás establecimientos comprendidos en el presente reglamento, coadyuvaran al uso paulatino de bolsas biodegradables o ecológicas, para la entrega de productos a usuarios y consumidores.
- II. Los supermercados emitirán el compromiso de implementar paulatinamente el uso de Bolsas Biodegradables.

ARTÍCULO 23.- (CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACION). El Viceministerio de Defensa de los Derechos de Usuarios y del Consumidor realizara Campañas de Concientización para el uso de Bolsas Ecológicas con el apoyo de los Supermercados y la Cámara Nacional de Comercio.



Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Justicia

DISPOSICIÓN FINAL

PRIMERA.- El presente Reglamento en aquello que no se encuentre normado se regirá por lo establecido en la Ley N° 453, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, Decreto Supremo N° 2130, de 24 de septiembre de 2014 y normativa conexas sobre la temática emitida.

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

_____00000000000000000000_____