

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO



Acreditada por Resolución C.E.U.B. 1126/02

MONOGRAFÍA

(PARA OPTAR AL TÍTULO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN DERECHO)

“LA NECESIDAD DE UNA LEY ESPECIAL, QUE REGULE EXPRESAMENTE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES POR LA INDEFENSIÓN AL SECTOR VULNERABLE EN EL ÁREA DE LOS SUPERMERCADOS, MERCADOS FORMAL E INFORMAL, FARMACIAS Y EMPRESAS PÚBLICAS O PRIVADAS QUE VENDEN PRODUCTOS O PRESTAN SERVICIOS, DEBIDO A LA INEXISTENCIA DE UN MARCO LEGAL ESPECÍFICO EN ESTE ÁMBITO EN BOLIVIA”.

INSTITUCIÓN : MINISTERIO DE JUSTICIA – CENTRO INTEGRADO DE JUSTICIA DISTRITO II DE EL ALTO

POSTULANTE : AGUSTINA GEOVANA BLANCO RODRIGUEZ

DEDICATORIA.

A mis seres queridos por su apoyo incondicional y por ser guías míos para una constante superación.

AGRADECIMIENTO.

Mi agradecimiento especial a Dios por su bendición, a mi amada facultad de derecho de la UMSA, alma mater de mi formación profesional, y a todas las personas quienes me colaboraron para la realización de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice General	
Prólogo	
Introducción	
	Pág.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y DEFINICIONES

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	13
1.2 ANTECEDENTES EN BOLIVIA	15
1.3 DEFINICIONES	16
1.3.1 CONSUMIDOR	16
1.3.2 USUARIO	16
A) Desde el punto de vista económico	16
B) Desde el punto de vista jurídico	17
1.3.3 PROVEEDOR	17
1.4 DIFERENCIAS ENTRE LOS TÉRMINOS CONSUMIDOR Y USUARIO	17
1.5 DIFERENCIAS ENTRE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR	17
1.6 DIFERENCIAS ENTRE PRODUCTO Y SERVICIO	18
1.7 EL DERECHO DE (O AL) CONSUMO	18
1.8 LOS LLAMADOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	19
1.9 EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	19

CAPÍTULO II

MARCO NORMATIVO

2.1. DISPOSICIONES LEGALES EN BOLIVIA	21
---	----

2.1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA (enero 2009)	21
2.1.2 DECRETO SUPREMO No 29894 (Febrero 2009)	21
2.1.3 DECRETO SUPREMO N° 0065 (Abril 2009)	22
2.1.4 DECRETO SUPREMO No. 0285 (Septiembre 2009)	22
2.2 NORMATIVA INTERNACIONAL y DERECHO COMPARADO	22
2.2.1 República de Italia	22
2.2.2 NORMATIVA CONSTITUCIONAL Y SUBCONSTITUCIONAL DE LOS PAÍSES DEL MERCOSUR	24
a) República Argentina	24
b) República Federativa de Brasil	25
c) República del Paraguay	26
d) República Oriental del Uruguay	28
e) Repúblicas de Chile y de Bolivia	28

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDOR EN BOLIVIA.

3.1 DERECHOS RECONOCIDOS EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA Y LEYES VIGENTES	31
---	----

CAPÍTULO IV

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA

4.1 ÁMBITO ESTRUCTURAL	34
4.1.1 Organizaciones Públicas.- Rango y adscripción Competencial	34
4.1.1.1 ATRIBUCIONES	34
4.1.1.2 COMPETENCIA	35
4.1.2 Organizaciones Privadas que trabajan en el área de protección del consumidor	36

CAPÍTULO V

MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

5.1 MECANISMOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE CONSUMO	39
5.1.1. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS DE CONSUMO	39
5.2 ARBITRAJE	43
5.3 MEDIACIÓN	43
5.4 CONCILIACIÓN	44

CAPÍTULO VI

MARCO PROPOSITIVO: COMPONENTES BÁSICOS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

6.1 INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD	46
6.2 RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.....	47
6.2.1 Daño directo	48
6.3 AUTORIDAD DE APLICACIÓN	48
6.4 PROCEDIMIENTO Y SANCIONES	50
6.4.1 SANCIONES	50
6.4.2 PROCEDIMIENTO POR RESPONSABILIDAD PENAL	51
6.5 LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	52
6.5.1 Definición	53
6.5.2 Funciones	53
6.6 FUNDAMENTOS JURÍDICOS DOCTRINALES PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA ESPECÍFICA QUE PROTEGERÁ LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES	55
6.7 VENTAJAS QUE SE OBTENDRÍAN CON LA NUEVA LEY ESPECIAL QUE REGULE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS	

DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES	58
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

PRÓLOGO

Es un privilegio para mi persona poder realizar el prólogo de la presente investigación realizada por la Universitaria A. Geovana Blanco Rodriguez, ya que la presente monografía lo realizo en base a la experiencia en su pasantía de trabajo dirigido en el CIJ del Distrito II de El Alto, del cual soy Coordinadora.

En el tiempo de la realización del trabajo dirigido la Srta. Universitaria ha experimentado, orientado, y atendido las distintas problemáticas de la sociedad, abocándose mediante el presente trabajo a la investigación debido a la falta de una norma expresa que viabilice el respeto y protección a los derechos del usuario y consumidor, ya que en distintos pasajes de nuestras vidas todos llegamos a ser víctimas de los proveedores y el derecho que tenemos a saber y conocer suficientemente de las características reales de los productos y servicios que nos ofrecen son vulnerados quedando nuestros derechos en indefensión por no existir normas expresas que tutelen los derechos del usuario y consumidor, muchas son las ocasiones en que el consumidor o usuario es la parte más débil de la relación jurídica que se establece entre él y el comprador, la ley hace eco en estas situaciones. En el caso de haber sido víctima de un engaño, fraude o similar tiene derecho a recibir una compensación por ello, además al resarcimiento e indemnización por el daño y perjuicio ocasionado, pero para ello se deben establecer normas expresas y claras; es por esta razón que este tipo de investigaciones y propuestas son muy útiles para toda la sociedad.

Por lo que la presente investigación viene a ser un gran aporte a los derechos intrínsecos de las personas en su calidad de usuarios y consumidores, ya que a la falta de una norma expresa que brinde tutela jurídica a este sector vulnerable, se vulneran estos derechos es por esta razón una necesidad prioritaria una Ley en este ámbito ya que nuestro país se encuentra

rezagado respecto a este tipo de normativa con relación a los países vecinos, por lo que el apoyo y colaboración de esta investigación será de mucha utilidad para proyectar lo que se plantea en el presente trabajo, al respeto y protección de derechos intrínsecos del ser humano en su faceta de usuario y consumidor mediante una legislación expresa.

Finalmente aprovecho la oportunidad para felicitar el esfuerzo y empeño de la universitaria, a quien considero una gran persona y que este sea el principio de muchos logros que en la vida concretara.

Dra. Ximena Patricia Aguilar Lazarte
COORDINADORA C.I.J. D-2
MINISTERIO DE JUSTICIA

INTRODUCCIÓN

En todas las épocas, todos los seres humanos tuvieron la necesidad de consumir como forma de solventar su existencia y su supervivencia; y desde que algunas personas se apropiaron de los medios de producción e impusieron la comercialización de los productos obtenidos, el consumidor se encontró sometido a la discrecionalidad de los proveedores, apenas atenuada por la aparición de alguna transitoria competencia.

Desde que aparecieron los primeros núcleos humanos organizados, siempre existieron normas dirigidas a promover la protección jurídica del consumidor; por lo que el fenómeno no puede ser atribuido, ni mucho menos, al desarrollo acelerado de las sociedades contemporáneas, pues no se trata de una cuestión reciente, sino de larga data. Por ello países como España, México, Chile, Brasil, Argentina y muchos otros asumieron una verdadera política de Estado en lo que respecta a la Defensa de los Derechos del Consumidor, Bolivia es el único país en Latino América y uno de los pocos a nivel mundial que aún no tiene una Ley en este ámbito.

En el caso boliviano, la actual normativa es genérica en todo lo referido a la ***Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores***, se advierten grandes vacíos legales en muchos sectores que no son regulados, urge la implementación de una ley especial que regule expresamente la protección y tutela de los derechos de los usuarios y consumidores en Bolivia, además de crear normativas específicas para cada uno de los sectores donde expresamente se protejan los derechos del consumidor y usuario en todos los ámbitos destinados a prevenir y evitar daños a los consumidores y usuarios que supone, por ejemplo los servicios públicos. El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor señala que existe una larga lista de empresas de transporte aéreo, electricidad, agua potable y transporte, todas del

sector regulado; y de los servicios de salud y educación, del sector no regulado, es decir, un gran espectro de actividades que involucran a la sociedad, que se insertan en la lista de quejas y reclamos constantes de una población que se siente desprotegida.

El Estado, a través de la Constitución Política, el Decreto Supremo 0065 y del Decreto Supremo 0285, garantiza a los consumidores el acceso al suministro de alimentos, fármacos y productos en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, eficiente y oportuna; pero peca por ser muy genérico y difuso, es así que no señalan de forma expresa las garantías, sanciones, procedimiento especial, responsabilidad civil y reparación de los daños y perjuicios ocasionados es más ni siquiera se señala quien es el proveedor y la responsabilidad y obligaciones que este tiene. Por ello se empieza en el primer capítulo de la presente investigación definiendo y diferenciando a los sujetos de la Ley (*usuario, consumidor y el proveedor*), además explicando el derecho de (o al) consumo, derechos del consumidor y el derecho a la protección del consumidor reconocidos por la Constitución Política del Estado.

Está claro que las estadísticas oficiales de quejas quedan cortas frente a la cotidiana vulneración de los derechos del consumidor. Sin duda, uno de los ámbitos críticos en esta materia es el transporte urbano, interdepartamental e interprovincial. En estos ámbitos, el ciudadano no sólo es víctima de un pésimo servicio, sino como ha quedado demostrado de manera dolorosa corre riesgo su propia vida. En muchos casos, el consumidor y usuario no sólo que no es correspondido conforme a lo que paga, sino que es objeto de múltiples formas de violencia, esto en los supermercados, mercados formales e informales, empresas públicas o privadas donde venden productos o prestan servicios. Los bolivianos y las bolivianas al parecer mostramos ya cierto conformismo y hasta resignación cuando son vulnerados los derechos del consumidor y claro,

derechos subjetivos que viven en nuestra conciencia, en nuestro fuero interno, pero que a la fecha no forman parte del derecho positivo nacional, sino de un marco consuetudinario, difuso y sumamente abstracto. Por ello también uno de los capítulos trata de los componentes básicos de protección de derechos del usuario y consumidor (*información al consumidor y protección de su salud*) y demás.

Es una ocasión para exigir que los derechos de los usuarios y consumidores sean respetados y protegidos, y protestar contra los abusos del mercado y las injusticias sociales que los socavan. Aquella frase hecha “el cliente siempre tiene la razón”, en muchos casos ha pasado a la historia y si no se toman los recaudos necesarios muchas veces éste es objeto de engaño. El afán de lucro, que es la esencia del capitalismo, ha generado toda una compleja maraña que ha hecho norma, en el mercado, aquella práctica que ha enriquecido a pocos: “el vivo vive del sonso y el sonso de su trabajo”.

Finalmente, con todo lo dicho están los fundamentos y ventajas para la creación de una Ley especial para la protección y tutela efectiva de los derechos del Consumidor y Usuario. Concluyendo que como consumidores y usuarios nos enfrentamos, a los obstáculos que impiden el ejercicio de los derechos y que para la obtención de una tutela judicial efectiva deben crearse normas específicas para cada sector y recomendando al Estado un mayor compromiso para que desde las entidades públicas se garanticen a plenitud los derechos de las personas y se asegure un servicio transparente y de calidad a las y los usuarios y consumidores.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y DEFINICIONES

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.- El Día Mundial de los Derechos del Consumidor tiene su origen en una declaración hecha por el ex presidente de Estados Unidos, John F. Kennedy, sobre cuatro derechos básicos: derecho a productos y servicios seguros, derecho a ser informado/a, derecho a elegir, derecho a ser escuchado/a - el 15 de marzo de 1983 -, por iniciativa de Consumers International, se celebraba por primera vez el día Mundial de los Consumidores. Consumers International es la Federación mundial que agrupa a 250 organizaciones de consumidores de 115 países. Los derechos de los consumidores reconocen como referencia histórica hace ya cuarenta años, cuando el entonces Presidente Kennedy declarara en el Congreso de los Estados Unidos "Ser consumidor por definición nos incluye a todos".

Los "ocho derechos básicos" de los consumidores y usuarios fueron establecidos el 16 de Abril de 1985, cuando la Organización de las Naciones Unidas (ONU) dicto la Resolución 39/248 (*Directrices para la Protección del Consumidor*) " la satisfacción de las necesidades básicas, la seguridad, la información, la elección entre una variedad de productos y servicios, representación, reparación, educación del consumidor y preocupación por un medio ambiente saludable".

En la Resolución N° 39/248, en su anexo, se plantea con absoluta claridad los objetivos (capitulo 1): " Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el

derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como el de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, las presentes directrices persiguen los siguientes objetivos:

Ayudar a los países a lograr una protección adecuada de sus habitantes en su calidad de consumidores; instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta; facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor; ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudique a los consumidores, y fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor".

En el capítulo II de la Resolución 39/248 de las Naciones Unidas, referido a los Principios Generales, en su punto 4° se establece que: "Los gobiernos deben establecer o mantener una infraestructura adecuada que permita formular, aplicar y vigilar el funcionamiento de las políticas de protección del consumidor".

En muchos países de América Latina, hemos sufrido literalmente las consecuencias de la transformación de un Estado protector en un Estado desertor, dejando a los ciudadanos usuarios y consumidores sometidos a la voracidad de los mercados, desprotegidos ante los privilegios de las empresas públicas privatizadas, la usura del sistema financiera, y la apertura indiscriminada de la economía.

Las consecuencias son públicas y notorias, sobre todo cuando nos golpean datos como el crecimiento de los niveles de pobreza e indigencia de la población, la desocupación, la emergencia alimentaria, la inseguridad, y la falta de acceso digno a la salud y la educación.

Ante este panorama, el movimiento consumerista ha venido creciendo, fortaleciéndose en la organización, incorporando la problemática de los consumidores en la agenda pública, y demandando políticas de los gobiernos tendientes a revertir aquellas disposiciones que lesionan sustancialmente nuestros derechos.

Lo hecho hasta ahora, y las perspectivas que visualizamos, permitirán seguramente una mayor incidencia del movimiento de consumidores en el diseño de políticas protectoras, y en medidas tendientes a recuperar democracias plenas donde las mayorías no vean prohibido, coartado o restringido sus derechos más elementales.¹

1.2 ANTECEDENTES EN BOLIVIA.- Día del Consumidor (15 de Marzo). Una serie de iniciativas se ha realizado para proteger los derechos de los consumidores de cara al Día Internacional del Consumidor, que precisamente se celebra cada 15 de marzo.

Al conmemorarse un nuevo aniversario del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, Bolivia aún no cuenta con una Ley de Protección a los derechos de los Consumidores y usuarios.

El Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor (Codedco Bolivia) sostiene que en la fecha se debe promover los derechos fundamentales de todos los consumidores y usuarios, tan descuidados para su ejercicio en Bolivia, ya que es el único país en Latino América y uno de los pocos a nivel mundial que aún no tiene una Ley.

Es una ocasión para exigir que sus derechos sean respetados y protegidos, y

¹ "Reflexión de ADEUCO sobre el Día Mundial del Consumidor", Última Actualización 2003 - Ciudad de San Luis - República Argentina.

protestar contra los abusos del mercado y las injusticias sociales que los socavan.

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor fue celebrado por primera vez el 15 de marzo de 1983 y desde entonces ha sido una ocasión importante para la movilización de la ciudadanía por sus derechos.

La Federación Mundial Consumers International (CI), que congrega a las organizaciones de protección de los Consumidores y Usuarios a nivel mundial, de la cual Codedco Bolivia es parte, ha lanzado una campaña para lograr la aprobación de un Código Internacional sobre Publicidad de Alimentos no saludables dirigida a niños y niñas”.²

1.3 DEFINICIONES:

1.3.1 CONSUMIDOR.- En sentido natural y obvio el vocablo **consumidor** define a quien consume bienes y productos;

1.3.2 USUARIO.- El vocablo **usuario** define a quien utiliza servicios (públicos o privados);

A) Desde el punto de vista económico:

Se considera **Consumidor** al sujeto que adquiere bienes o utiliza servicios. **Usuario** destinado a satisfacer sus necesidades, las de su núcleo -familiar o las de sus allegados.

El **consumidor** adquiere a título oneroso o gratuito, de un productor o de un intermediario, el valor de uso inmediato y final de un bien o servicio, sin emplearlo para la obtención de otros bienes o servicios.

² Internet: www.derechoshumanosbolivia.org

B) Desde el punto de vista jurídico:

El **consumidor** es el adquirente de bienes o servicios y como tal, partícipe de un acto jurídico relacional con un productor o intermediario de bienes o servicios.³

- D.S 0065 **usuario y consumidor** son las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes, muebles o inmuebles, productos, servicios y/o actividades, sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes lo producen, facilitan, suministran o expiden.⁴

1.3.3 PROVEEDOR.- Es la persona que tiene a su cargo proveer o abastecer de todo lo necesario para el consumo.

Se indica que el proveedor, expresión derivada del francés "fournier", es aquél que abastece o provee habitualmente los bienes y servicios necesarios para el consumo.

1.4 DIFERENCIAS ENTRE LOS TÉRMINOS CONSUMIDOR Y USUARIO.-

Entre "consumidor" y "usuario" existe una relación de género a especie, porque en realidad, el usuario es un consumidor de servicios.

1.5 DIFERENCIAS ENTRE CONSUMIDOR Y PROVEEDOR.- Mientras que el **consumidor** siempre persigue el disfrute personal o familiar de un bien o servicio; el **proveedor** generalmente persigue un fin de lucro (aunque eventualmente pueda actuar en forma gratuita).

³ BIASCO, Emilio "Análisis de los denominados derechos básicos del Consumidor",
Pg. de Internet: www.ccee.edu.uy/ensenian/catderpu/material/consumidor.PDF

⁴ D.S. Nº 0065 "Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor", Art. 3, Bolivia de 2009.

No obstante lo cual, en el proceso relacional del consumo, ambas partes ejercen derechos o libertades constitucionalmente protegidas, pudiéndose vislumbrar sendos status jurídicos; por lo que un **Derecho del consumo**, no puede prescindir de la consideración de los dos miembros necesarios de la ecuación jurídica, a pesar de la mayor protección que normativamente recibe el consumidor.

1.6 DIFERENCIAS ENTRE PRODUCTO Y SERVICIO.- Se denomina **producto** a cualquier **bien** ya fuere corporal o incorporeal, mueble o inmueble; o sea que los productos son bienes o cosas, comprendido todo lo que tiene una medida de valor y puede ser objeto de propiedad.

Mientras que, el **servicio** comprende a cualquier **actividad** remunerada, suministrada en el mercado de consumo, con excepción de las que resultan de las relaciones laborales.

1.7 EL DERECHO DE (O AL) CONSUMO.- Supone una situación jurídica subjetiva de ventaja, reconocida a un sujeto, en relación a cierto bien, protegida por el ordenamiento jurídico en forma plena e inmediata; pero tal posición carece de respaldo jurídico sustentable, en cualquier ordenamiento jurídico burgués contemporáneo; y a pesar de que se suele hablar por ejemplo de un **derecho a la alimentación**, ningún ordenamiento otorga un derecho no condicionado y pleno, a consumir lo que necesita o desea; sólo se puede invocar la **libertad de consumo**, de la que resulta la posibilidad de adquirir, usar y consumir bienes económicos y prestaciones de servicio, con el mayor margen de elección.

1.8 LOS LLAMADOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.- Menta posiciones jurídicas activas y variadas resultantes del status de consumidor, integrado por derechos e intereses legítimos.

1.9 EL DERECHO A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.- Supone una posición jurídica de garantía de derechos sustantivos que posee el consumidor: vida, integridad, salud, seguridad, etc.⁵

⁵ BIASCO, Emilio "Análisis de los denominados derechos básicos del Consumidor",
Pg. de Internet: www.ccee.edu.uy/ensenian/catderpu/material/consumidor.PDF

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II

MARCO NORMATIVO

2.1. DISPOSICIONES LEGALES EN BOLIVIA.

2.1.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA (enero 2009). Como norma suprema del ordenamiento jurídico nacional garantiza a los consumidores el acceso universal y equitativo a los servicios básicos, al suministro de alimentos, fármacos y productos en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, eficiente y oportuna. También reconoce el Derecho a la Salud, a la Alimentación, los Derechos Económicos y Sociales, el Derechos al Trabajo, los Derechos de los Consumidores y Usuarios (Art. 75, 76) y el Derecho a un medio ambiente saludable.

2.1.2 DECRETO SUPREMO Nº 29894 (Febrero 2009).- Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional. Que tiene por objeto establecer la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, así como las atribuciones de la Presidenta o Presidente, Vicepresidenta o Vicepresidente y de las Ministras y Ministros, así como definir los principios y valores que deben conducir a los servidores públicos, de conformidad a lo establecido en la Constitución Política del Estado.

Que el Artículo 79 del Decreto Supremo Nº 29894 establece dentro la estructura organizacional del Ministerio de Justicia al Vice ministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor y el Artículo 84 de la precitada norma determina las atribuciones del mencionado Viceministro, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado.

2.1.3 DECRETO SUPREMO Nº 0065 (Abril 2009).- Cuyo objeto es normar la 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.

2.1.4 DECRETO SUPREMO Nº 0285 (Septiembre 2009).- Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario, que establece las condiciones en las que deben ser prestados tales servicios, definiendo los derechos y obligaciones de pasajeros y usuarios y garantizando que los transportistas aéreos y administradores aeroportuarios desarrollen sus actividades dentro de un marco legal que garantice el acceso al servicio por parte de todos los usuarios en estricto apego a los principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad y seguridad.

2.2 NORMATIVA INTERNACIONAL y DERECHO COMPARADO.

2.2.1 República de Italia

La Constitución republicana de 1948, contiene referencias específicas a la propiedad, la iniciativa económica, la salud, el trabajo, los servicios públicos esenciales, los monopolios, etc., todas ellas relacionadas con el consumidor; pero como ocurre con las constituciones de otros países, carece de normas expresas sobre la protección del consumidor.

Desde el punto de vista subjetivo, la figura del **consumidor** se ha vinculado con el damnificado, el adquirente, el contratante débil o el usuario de servicios

públicos; por lo que se promueve la plena realización del derecho a ser representado, resarcido, informado y escuchado; postulándose, a tales efectos, la readecuación de los mecanismos de tutela administrativa y jurisdiccional.

No obstante las lagunas señaladas, la doctrina especializada considera que en la Constitución italiana vigente, **existen normas estrechamente conexas con la temática del consumidor**, fundantes de la protección subconstitucional, como ser: a) el art. 32, que tutela a la salud; b) los arts. 35 y 36, que tutelan el trabajo y la justa remuneración; c) el art. 43, sobre la reserva a las comunidades de trabajadores y usuarios de ciertas categorías de empresas; d) el art. 47, sobre la tutela del ahorro; e) el art. 41, cuyas disposiciones atribuyen al legislador la potestad de incidir sobre el derecho de la empresa y su funcionamiento en beneficio de la seguridad y dignidad humana, y la utilidad social; mediante la utilización de controles y programación de la actividad económica, en cumplimiento de directivas que promueven funciones y fines sociales.

En ese sentido, **la tutela del consumidor constituye un límite interno a la actividad económica**, la que debe realizarse sin lesionar la seguridad y la salud, y debe orientarse a la obtención de fines sociales.

En el ámbito subconstitucional, la tutela del consumidor se regula a través de normas dirigidas a disciplinar la producción y la distribución de productos alimenticios y otros bienes de gran consumo, imponiendo a las empresas obligaciones destinadas a garantizar la calidad y la seguridad de los productos.

En esencia, la referida normativa posee los siguientes caracteres:

- a) el productor responde por el daño causado al consumidor, prescindiendo del dolo y de la culpa (responsabilidad objetiva);

- b) cuando no pueda ubicarse el productor, responde el proveedor o el distribuidor;
- c) para obtener el resarcimiento, el consumidor sólo debe probar el daño o el defecto, y la conexión causal entre defecto y daño; pero no debe probar ni la negligencia, ni la culpa del fabricante, respecto de quien se establece la inversión legal de la carga de la prueba;
- d) es nulo todo pacto que excluya o limite a priori la responsabilidad, en perjuicio del damnificado.

Asimismo se tutela del consumidor, mediante la sanción de diversas normas:

En consecuencia se penalizan:

- las cláusulas que excluyen o limitan la responsabilidad del profesional en caso de muerte o daño de la persona del consumidor, por acción u omisión;
- las cláusulas que limitan las acciones del consumidor en caso de omisión parcial o mal praxis del profesional; y
- las cláusulas escritas en caracteres microscópicos, que constituyen verdaderos dogales (capestri).

2.2.2 NORMATIVA CONSTITUCIONAL Y SUBCONSTITUCIONAL DE LOS PAÍSES DEL MERCOSUR.- A fines del segundo milenio, la protección del consumidor se encuentra incorporada a las constituciones de diversos países del orbe, entre ellos varios países latinoamericanos.

Respecto a los países miembros del MERCOSUR, más Chile y Bolivia, el panorama es desparejo.

a) República Argentina

➤ ***Normativa constitucional***

En la República Argentina, la Constitución federal reformada en 1994, incorporó una norma específica amparando a los consumidores, en los siguientes términos:

Artículo 42.- *Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen **derecho**, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno.*

*Las autoridades proveerán a la **protección de esos derechos**, a la **educación** para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la **calidad y eficiencia** de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.*

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

➤ **Normativa subconstitucional**

Ley N° 124.240/93 (modificada por la Ley N1 24999), fue reglamentada por los decretos 1798/94 y 561/99.

b) República Federativa de Brasil

➤ **Normativa constitucional**

Mostrando la influencia de la Constitución portuguesa de 1976, la Constitución brasilera de 1988, se ocupa de la **protección del consumidor**, en el capítulo destinado a los **derechos fundamentales**.

En el **ámbito regional**, a pesar de las carencias reprochadas por prestigiosa doctrina constitucionalista, la constitución brasilera vigente, en esta como en otras materias, posee una generosidad normativa digna de destaque.

En efecto, en el Título II de los derechos y garantías fundamentales, incluye un Capítulo I, sobre los Derechos y Deberes Individuales y Colectivos.

En consecuencia, en Brasil, los denominados derechos del consumidor se caracterizan por:

- a) estar incorporados a la Constitución nacional;
- b) integrar el elenco de los denominados derechos fundamentales;
- c) constituir uno de los principios básicos del orden económico de ese país, tendente a la realización de la justicia social;
- d) legitimar al Estado para intervenir, regulando y controlando las relaciones de consumo;
- e) delegar en la Ley, la defensa inmediata del consumidor.

➤ **Normativa subconstitucional**

Brasil es uno de los pocos países que posee **Código de Defensa del Consumidor**, aprobado por la Ley N1 8078 de 11.IX.1990 y reglamentado por el Decreto N1 2181, de 20.III.1997.

c) República del Paraguay

➤ **Normativa constitucional**

Artículo 27 - DEL EMPLEO DE LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACION SOCIAL. *El empleo de los medios de comunicación es de interés público; en consecuencia, no se los podrá clausurar ni suspender su funcionamiento. No se admitirá la prensa carente de dirección responsable. Se prohíbe toda práctica discriminatoria en la provisión de insumos para la prensa, así como interferir las frecuencias radioeléctricas y obstruir, de la manera que fuese, la libre circulación, la distribución y la venta de periódicos, libros, revistas o demás publicaciones con dirección o autoría responsable. Se garantiza el pluralismo informativo. **La ley regulará la publicidad a los efectos de la mejor protección de los derechos del niño, del joven, del analfabeto, del consumidor y de la mujer.***

Artículo 38 - DEL DERECHO A LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS. *Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, **de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y hagan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo.** (Énfasis agregado)*

En consecuencia, la normativa paraguaya reduce la referencia a la temática de la protección del consumidor a una doble temática:

- a) la regulación legal de la publicidad de los bienes y servicios ofrecidos; y
- b) la legitimación individual y colectiva, para reclamar medidas tendentes a la defensa de los intereses del consumidor.

➤ **Normativa subconstitucional**

En Paraguay se aprobó la ley 1334/98, reglamentada por el decreto 2533/99.

d) República Oriental del Uruguay

➤ Normativa constitucional

Uruguay carece de normas constitucionales específicamente referidas a la protección de los derechos de los consumidores.

Por lo que corresponde analizar si dicha protección de encuentra implícita en otros artículos de la Carta.

➤ Normativa subconstitucional

En Uruguay la normativa subconstitucional vinculada al consumo y a la protección el consumidor es profusa, arranca del S. XIX y se extiende hasta nuestros días; en cuyo mérito es posible sostener la existencia de un verdadero **Derecho del consumo**, no codificado, integrado por normas emitidas en diversas épocas por autoridades nacionales y departamentales, con diverso valor y fuerza, que comprende a proveedores y consumidores, así como la vigilancia y el control de los organismos estatales y de las organizaciones de consumidores; a la que se agrega con la finalidad de alinearnos con los restantes socios del MERCOSUR la regulación de la **relación de consumo** por la Ley N1 17250 de 13.VIII.2000 (DO de13.VIII.2000), y su DR N1 244/00, de 23.VIII.2000.

e) Repúblicas de Chile y de Bolivia

➤ Normativa constitucional

Ambas constituciones carecen de normas constitucionales directamente referidas a los derechos de los consumidores; pero la Constitución boliviana a diferencia de la chilena posee una remisión expresa a los denominados ***derechos implícitos***.

➤ ***Normativa subconstitucional***

En Chile la Ley N1 19496 de 1997, dispuso que son consumidores las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieran, utilicen o disfruten, como destinatarios finales, de bienes o servicios (art. 11).⁶

A diferencia de lo que ocurre en las legislaciones extranjeras Bolivia carece de una Ley especial que regule los derechos de los usuarios y consumidores. Pero cuenta por primera vez en la historia boliviana con un Decreto Supremo No. 0065 se promulga el 3 de abril de 2009 que regula los derechos del consumidor y/o Usuario.

⁶ BIASCO, Emilio "Análisis de los denominados derechos básicos del Consumidor",
Pg. Internet: www.ccee.edu.uy/ensenian/catderpu/material/consumidor.PDF

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDOR EN BOLIVIA.

3.1 DERECHOS RECONOCIDOS EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA Y LEYES VIGENTES.

- La **Constitución Política del Estado Plurinacional** reconoce el Derecho a la Salud, a la Alimentación, los Derechos Económicos y Sociales, el Derechos al Trabajo, los Derechos de los Consumidores y Usuarios (Art. 75. Num. 1) Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro, (Art. 75 Num. 2) A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen), Art. 76 garantizar un sistema de transporte integral, y el Derecho a un medio ambiente saludable.

- El **Decreto Supremo No. 0065** en el Art. 4 reconoce como DERECHOS BÁSICOS DE LOS USUARIOS Y/O CONSUMIDORES a los siguientes:
 - a) Derecho a la libre elección del producto o servicio, en el marco de la normativa vigente para cada actividad;
 - b) a recibir la tutela efectiva del Estado en el uso y consumo de productos y servicios;
 - c) a la información veraz y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos, precio, condiciones y otras características relevantes de los mismos;

- d) a recibir educación para un consumo y/o uso responsable;
- e) a conformar y participar en organizaciones sociales de defensa de los derechos de los usuarios y consumidores;
- f) a no ser discriminado por parte de los proveedores o servidores de bienes y servicios;
- g) a recibir los servicios y productos en los plazos, condiciones, modalidades y demás circunstancias ofrecidas, publicitadas o convenidas; y,
- h) a la devolución, reparación y resarcimiento del derecho infringido de manera pronta y oportuna.

Las instituciones públicas y privadas vinculadas al suministro de productos y servicios, en el marco de las disposiciones vigentes, deben facilitar el acceso, verificación e inspección de las instalaciones en las que se producen o efectúan sus actividades.

El Vice-Ministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor podrá solicitar la aplicación de las sanciones establecidas en la normativa vigente.

Todos estos derechos son irrenunciables.

CAPÍTULO IV

CAPÍTULO IV

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA

4.1 ÁMBITO ESTRUCTURAL:

4.1.1. Organizaciones Públicas.- Rango y adscripción competencial.
Vice ministerio de Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.- Dependiente del Ministerio de Justicia, creado en Abril de 2009, acatando el nuevo ordenamiento jurídico establecido en la nueva Constitución Política del Estado plurinacional de Bolivia, aprobada en Enero de 2009, y en la cual se reconocen los derechos de los consumidores y usuarios (Capítulo V, Sección X, Artículos 75-76).

4.1.2.1 ATRIBUCIONES.- Esta instancia gubernamental, tiene como principales atribuciones, en el marco de las competencias asignadas al nivel central las siguientes:

- a) Las establecidas en el Artículo 84 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero del 2009. Organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.
- b) Recibir denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.
- c) Solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.
- d) Verificar en el lugar de los hechos, los extremos de la denuncia.
- e) Realizar el seguimiento y monitoreo de los casos denunciados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado.

f) Representar al usuario y consumidor en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado, previo consentimiento manifestado en forma escrita exento de formalidades, en los casos seleccionados por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en base a los criterios de selección establecidos mediante disposición normativa interna.

g) Supervigilar que las entidades del sector público, personas jurídicas privadas y personas naturales que prestan servicios públicos o suministran alimentos fármacos y otros productos a la población garanticen la exhibición de bandas de precios a los usuarios y consumidores.

h) Denunciar ante autoridades competentes la emisión de delitos de acto y especulación de precios.

i) Promover la formación de organizaciones de defensa del usuario y del consumidor.

j) Promover a las proveedoras de servicios y productores de bienes de consumo a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

k) Coordinar con las autoridades competentes la adopción de medidas urgentes para atender la emergencia y evitar perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población.

4.1.2.2 COMPETENCIA.- Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, establecidas en el presente Decreto Supremo, serán ejercidas sin perjuicio de las atribuciones que tienen el Defensor del Pueblo y los Gobiernos Municipales.

Así esta instancia gubernamental, respondiendo a las facultades que le confiere el marco legal establecido, ha instalado Centros de Protección al Ciudadano (CPC), los que reemplazan las Oficinas de Defensa al Consumidor (Odeco),

creadas por las ex superintendencias, con el objetivo de cuidar los derechos de los consumidores y usuarios de diferentes servicios a los que accede la población.

A su vez, el actual sistema cuenta con oficinas descentralizadas dependientes de diferentes ministerios que se ocupan de sectores específicos: Ej. ASFI Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, que se encarga de regular las actividades de las entidades bancarias y no bancarias y entre sus atribuciones se encuentra la defensa de los derechos del consumidor y usuario, sin embargo su intervención es solo de tipo administrativa (atención, horarios y otros), y no tienen potestad de intermediación cuando existen conflictos legales entre usuarios y prestadores de servicios, delegando ésta función únicamente a los tribunales competentes, así como al código de comercio. Igualmente existen oficinas y superintendencias que regulan los siguientes rubros: Telecomunicaciones, Transportes, Hidrocarburos, Empresas, Pensiones Valores y Seguros, Tributaria, Servicio Civil, Saneamiento Básico, que igualmente tienen competencias para la regulación administrativa de sus sectores, no siendo su principal actividad la defensa de los derechos del consumidor.

4.2.1 Organizaciones Privadas que trabajan en el área de protección del consumidor.- En Bolivia no existe una ley de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, sin embargo el ordenamiento jurídico reconoce las Organizaciones de consumidores y sus competencias para informar, orientar y promocionar los derechos de consumidores y usuarios e inclusive asumir, sea el caso, defensa de los mismos.

AIS - CODEDCO Bolivia.- La única organización independiente de protección al consumidor activa, es AIS - CODEDCO Bolivia, no es una entidad de mediación y no tiene ninguna atribución legal, sin embargo es activo en la

defensa de intereses comunes mediante lobby y abogacía en las áreas de acceso y precio de medicamentos, defensa de los usuarios de servicios financieros, defensa de los usuarios de medios de transporte. Cabe mencionar que en los últimos años han surgido otras organizaciones, pero que no han trascendido y no han alcanzado a diferencia de AIS – CODEDCO Bolivia la inserción y reconocimiento social, situación que ha permitido a esta organización convertirse en referente nacional en el tema, siendo uno de los principales logros de la misma, el haber incorporado a través de un esfuerzo de varios años, el reconocimiento de los derechos de consumidores y usuarios en la propia Constitución Política del país. Así, la autoridad competente encargada del tema ha solicitado oficialmente a la institución, su asesoramiento en el tema y su participación en las diversas actividades que esta instancia gubernamental ha estado ejecutando. Por ejemplo, se ha solicitado a la organización participar de la adaptación y ajuste de la propuesta de ley de protección al consumidor, junto autoridades y actores relacionados.

Cabe mencionar, que han surgido otras organizaciones de protección al consumidor, pero que todavía su actividad es incipiente o poca conocida en el país.

Otras organizaciones de la sociedad civil boliviana que no correspondería llamarlas exclusivamente de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, conducen proyectos de pequeño alcance refiriéndose a defensa de derechos de los usuarios y consumidores en áreas específicas. Ej. Mujeres Creando, organización feminista y de defensa de los derechos de las mujeres, ejecuta el proyecto de “Defensa de los derechos de usuarios de mutuales y cooperativas” en el tema financiero.⁷

⁷ SALCEDO, Aznal Alejandro, BATALLER, Hernández Bernardo “La protección del consumidor en Bolivia”
Pg. Internet: consumidoresandinos.com/index.php?

CAPÍTULO V

CAPÍTULO V

MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

5.1 MECANISMOS EXTRAJUDICIALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DE CONSUMO.- En el ámbito de los conflictos de consumo, razones psicológicas, defectos de información jurídica del consumidor y los costes cuando la tardanza en la obtención de una resolución definitiva del proceso judicial, determinan, en no pocas ocasiones, que el consumidor se abstenga de ejercitar por esta vía sus derechos o acciones protectoras de sus intereses legítimos, renunciando a exigir al profesional o empresario con el que ha contratado las pretensiones derivadas de aquéllos. Consciente de esta situación, el legislador español, generalmente a instancia del comunitario, ha intentado dotar al consumidor de mecanismos e instituciones a través de los que canalizar aquellas pretensiones legítimas que permiten soslayar las causas que inciden en la formación de la voluntad del consumidor de no ejercitar acciones judiciales. Entre estos mecanismos, además de la ampliación de la legitimación activa para el ejercicio de las acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses de los consumidores, encuentra un lugar destacado la provisión de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo y en particular la mediación y el arbitraje.

5.1.1. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL

DE CONFLICTOS DE CONSUMO.- En orden a garantizar la adecuada protección de los legítimos intereses de los consumidores, la Recomendación 1998/257/CE, de 30 de marzo, sobre los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, dirigida a todos los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios de consumo, a cualquier persona física o jurídica responsable de la creación o el funcionamiento de tales órganos, y a los Estados miembros

cuando participen en ellos, la Comisión de las Comunidades Europeas estima necesario establecer a escala comunitaria principios mínimos sobre la creación y el funcionamiento de procedimientos extrajudiciales de solución de litigios en materia de consumo para apoyar y completar, en un ámbito esencial, las iniciativas realizadas por los Estados miembros, con el fin de lograr, un alto nivel de protección de los consumidores, siendo ello necesario para garantizar el buen funcionamiento de los procedimientos extrajudiciales y ajustada al principio de subsidiariedad. Con esta finalidad, la Comisión recomienda que todo órgano existente o que pueda crearse en alguno de los Estados miembros y que tenga como competencia la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo, respete los principios siguientes:

1º) Principio de independencia, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.

Cuando la decisión se adopte de forma individual, esta independencia estará garantizada por las medidas siguientes:

La persona designada tendrá la capacidad, la experiencia y la competencia, en particular en materia jurídica, necesarias para la función. La duración del mandato de la persona designada deberá ser suficiente para garantizar la independencia de su acción, sin que ésta pueda ser destituida sin motivo justificado. Cuando la persona designada sea nombrada o remunerada por una asociación profesional o por una empresa, no deberá haber trabajado para dicha asociación profesional, ni para uno de sus miembros, ni para la empresa en cuestión, durante los tres años anteriores a su entrada en funciones. Cuando la decisión se adopte de forma colegial, la independencia del órgano responsable de ella puede garantizarse mediante la representación paritaria de los consumidores y de los profesionales o por el respeto de los criterios antes enunciados.

2º) Principio de transparencia, para cuya efectividad se adoptarán las medidas convenientes para garantizar la transparencia del procedimiento. Entre dichas medidas se incluirán:

a) La comunicación por escrito, o en cualquier otra forma apropiada, a cualquier persona que lo solicite, de la información siguiente:

- Una descripción precisa de los tipos de litigios que pueden someterse al órgano, así como los límites que puedan existir en relación con la cobertura territorial y el valor del objeto de los litigios.
- Las normas relativas a la consulta del órgano, incluidas, en su caso, las gestiones previas impuestas al consumidor, así como otras normas de procedimiento, en particular las relativas al carácter escrito u oral del procedimiento, a la comparecencia personal y a las lenguas del procedimiento.
- El posible coste del procedimiento para las partes, incluidas las normas relativas al reparto de los costes con posterioridad al procedimiento.
- El tipo de normas en las que se basan las decisiones del órgano (disposiciones legales, equidad, códigos de conducta, etc.).
- Las modalidades de toma de decisión en el órgano.
- El valor jurídico de la decisión, precisando claramente si es o no de carácter obligatorio, para el profesional o para las dos partes. Si la decisión tuviera carácter obligatorio, deberán precisarse las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de la decisión. Lo mismo se aplica a las vías de recurso que puedan existir para la parte que no obtenga satisfacción.

b) La publicación, por el órgano competente, de un informe anual relativo a las decisiones dictadas, que permita evaluar los resultados obtenidos y determinar la naturaleza de los litigios presentados.

3º) Principio de contradicción.- El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte, así como, en su caso, de las declaraciones de los expertos.

4º) Principio de eficacia.- La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen el acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal, la gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados, la fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión y la atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.

5º) Principio de legalidad.- La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano. En caso de litigios transfronterizos, la decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado miembro en el cual el consumidor tenga su residencia habitual, en los asuntos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales. Toda decisión se justificará y comunicará por escrito, o de cualquier otra forma apropiada, a las partes interesadas, en el menor plazo posible.

6º) Principio de libertad.- La decisión del órgano sólo podrá ser obligatoria para las partes cuando éstas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente. La adhesión del consumidor al procedimiento extrajudicial no podrá ser resultado de un compromiso anterior al surgimiento de un desacuerdo, cuando dicho compromiso tenga por efecto privar al consumidor de su derecho a recurrir a los órganos jurisdiccionales competentes para la solución judicial del litigio.

7º) Principio de representación.- El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en toda las etapas del procedimiento.⁸

5.2 ARBITRAJE.- Es un medio alternativo de solución de conflictos en el cual, las partes relacionadas por alguna disputa, haciendo uso de la autonomía de la voluntad, solicitan la asistencia de un tercero neutral denominado Arbitro o Tribunal Arbitral, para que decida sobre el fondo de la controversia. De esta manera, el Arbitro o Tribunal Arbitral se encarga del análisis y solución del conflicto, cuyo resultado es la emisión de un fallo o laudo arbitral se encarga del análisis y solución del conflicto, cuyo resultado es la emisión de un fallo o laudo arbitral, que una vez ejecutoriado adquiere la calidad de cosa juzgada.⁹

Para ser Árbitro se requiere autorización especial.

5.3 MEDIACIÓN.- La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial denominado **mediador**.

⁸ BUSTO, Lago José Manuel, Profesor Titular de Derecho Civil – Universidad de A Coruña “Mecanismos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos de Consumo”, España.

⁹ DR. LEDEZMA, Rojas Gaston, “Manual de Conciliación y Arbitraje ICALP”, Edición 2004, Pg. 135 y136.

Los mediadores no son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es **acercar** a las partes en conflicto, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos. Ej.: la mediación que ejercen los padrinos para que una pareja de esposos solucionen sus problemas de convivencia.¹⁰

5.4 CONCILIACIÓN.- Es un método alternativo de solución de conflictos mediante el cual, las partes relacionadas por un conflicto o disputa, deciden acudir a un tercero neutral denominado Conciliador para que los ayude a encontrar una solución al conflicto. A diferencia del arbitraje, el conciliador no decide la controversia, por el contrario, mediante técnicas de conciliación coadyuva a que las partes puedan arribar a un entendimiento. Si las partes llegan a un acuerdo, éste se plasmará en un documento denominado “acta”.¹¹

¹⁰ PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA, CIJ-Min. de Justicia, Módulo II de Capacitación Ciudadana, “Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MARCS)”, 1ra Edición Junio de 2008, Pg. 11.

¹¹ DR. LEDEZMA, Rojas Gaston, “Manual de Conciliación y Arbitraje ICALP”, Edición 2004, Pg. 135 y136.

CAPÍTULO VI

CAPÍTULO VI

MARCO PROPOSITIVO: COMPONENTES BÁSICOS DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

6.1 INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y PROTECCIÓN DE SU SALUD.

- **Información.-** El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización.

La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.¹²

- **Protección al Consumidor.-** Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.¹³

La premisa que debe regir una relación de consumo es el cumplimiento de lo ofertado por el proveedor al consumidor y la observancia y respeto a las condiciones pactadas entre ambas partes. Por ello el Derecho a la información veraz y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos, precio, condiciones y otras características relevantes de los mismos, deben ser cumplidas a cabalidad además de que la información deberá de ser suficiente, clara y en idioma español, sin perjuicio que puedan emplearse además de otros idiomas.

¹² LEY N° 24.240 "Defensa del Consumidor", (Art. 4), Argentina de 1993.

¹³ LEY N° 24.240 "Defensa del Consumidor", (Art. 4), Argentina de 1993.

De todas formas, debió establecerse claramente en las leyes, de quién es la obligación de informar y de qué manera debía hacerse, para lograr resultados favorables.

6.2 RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.- Cualquiera que sea el bien o servicio adquirido por un consumidor, debe ser provisto en las condiciones que hayan sido ofertadas y a su vez, aceptadas; aún cuando estemos hablando de un contrato cuyo contenido no ha podido ser discutido por el consumidor, documentos que se denominan contratos de adhesión.

Sin embargo esta situación, es común lamentablemente, que el proveedor obligado a brindar un determinado bien o servicio en ciertas condiciones, no cumpla con la condición o calidad pactada, no respete el plazo convenido, haya ocultado o tergiversado información, entre otras, vulnerando de esta forma en acuerdo arribado con el consumidor.

En ese caso la necesidad del consumidor que ha sufrido el incumplimiento y por consiguiente, la violación y transgresión de sus derechos; es acceder a la justicia de la manera más pronta posible, para posibilitar la reparación del derecho vulnerado, la sanción al proveedor causante del perjuicio y cuando corresponda, el pago de una compensación por el daño causado.

Por lo cual en muchas leyes internacionales está establecido la responsabilidad indicando por ejm. Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena.

6.2.1 Daño directo. Es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios. La autoridad de aplicación podrá determinar la existencia de daño directo al usuario o consumidor resultante de la infracción del proveedor o del prestador de servicios y obligar a éste a resarcirlo, hasta un valor máximo de CINCO (5) Canastas Básicas Total para el Hogar 3. El acto administrativo de la autoridad de aplicación será apelable por el proveedor en los términos previstos en la presente ley, y, una vez firme, respecto del daño directo que determine constituirá título ejecutivo a favor del consumidor. Las sumas que el proveedor pague al consumidor en concepto de daño directo determinado en sede administrativa serán deducibles de otras indemnizaciones que por el mismo concepto pudieren corresponderle a éste por acciones eventualmente incoadas en sede judicial.¹⁴

En consecuencia, la ley de protección de los derechos de los usuarios y consumidores debería postular la protección del consumidor, y regular mecanismos ágiles y eficaces para asegurar el goce de los derechos, con su silencio, obliga a que se transgredan los derechos de los usuarios y consumidores vulnerando de esta manera los mismos.

6.3 AUTORIDAD DE APLICACIÓN.- El Viceministerio de protección al consumidor, se encuentra ubicado y depende del Ministerio de Justicia.

Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, establecidas en el Decreto Supremo 0065, serán ejercidas sin perjuicio de las atribuciones que tienen el Defensor del Pueblo y los Gobiernos Municipales.

¹⁴ LEY N° 24.240 "Defensa del Consumidor", (Art. 40 y bis), Argentina de 1993.

Así esta instancia gubernamental, respondiendo a las facultades que le confiere el marco legal establecido, ha instalado Centros de Protección al Ciudadano (CPC), los que reemplazan las Oficinas de Defensa al Consumidor (Odeco), creadas por las ex superintendencias, con el objetivo de cuidar los derechos de los consumidores y usuarios de diferentes servicios a los que accede la población.

A su vez, el actual sistema cuenta con oficinas descentralizadas dependientes de diferentes ministerios que se ocupan de sectores específicos: Ej. ASFI Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, que se encarga de regular las actividades de las entidades bancarias y no bancarias y entre sus atribuciones se encuentra la defensa de los derechos del consumidor y usuario, sin embargo su intervención es solo de tipo administrativa (atención, horarios y otros), y no tienen potestad de intermediación cuando existen conflictos legales entre usuarios y prestadores de servicios, delegando ésta función únicamente a los tribunales competentes, así como al código de comercio. Igualmente existen oficinas y superintendencias que regulan los siguientes rubros: Telecomunicaciones, Transportes, Hidrocarburos, Empresas, Pensiones Valores y Seguros, Tributaria, Servicio Civil, Saneamiento Básico, que igualmente tienen competencias para la regulación administrativa de sus sectores, no siendo su principal actividad la defensa de los derechos del consumidor.

El presente Decreto Supremo 0065 que protege los derechos de los usuarios y consumidores es de aplicación en todo el territorio del Estado Plurinacional y alcanza a las personas naturales, jurídicas, privadas, comunitarias, pública, mixtas y otras que realicen actividades de producción, importación y/o comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores o usuarios,

sin perjuicio de las acciones en defensa del usuario y del consumidor que sean establecidas por los gobiernos departamentales y municipales.

6.4 PROCEDIMIENTO Y SANCIONES.

6.4.1 SANCIONES.- En la legislación argentina indica que “la verificación de la existencia de una infracción, “quienes la hayan cometido serán pasibles de las siguientes **sanciones**, las que se podrán aplicar independiente o conjuntamente, según resulte de las circunstancias del caso: a) Apercibimiento. b) Multa económica. c) Decomiso de las mercaderías y productos objeto de la infracción. d) Clausura del establecimiento o suspensión del servicio afectado por un plazo. e) Suspensión de un determinado tiempo en los registros de proveedores que posibilitan contratar con el Estado. f) La pérdida de concesiones, privilegios, regímenes impositivos o crediticios especiales de que gozare. En todos los casos, el infractor publicará o la autoridad de aplicación podrá publicar a costa del infractor, conforme el criterio por ésta indicado, la resolución condenatoria o una síntesis de los hechos que la originaron, el tipo de infracción cometida y la sanción aplicada, en un diario de gran circulación en el lugar donde aquélla se cometió y que la autoridad de aplicación indique. En caso que el infractor desarrolle la actividad por la que fue sancionado en más de una jurisdicción, la autoridad de aplicación podrá ordenar que la publicación se realice en un diario de gran circulación en el país y en uno de cada jurisdicción donde aquél actuare. Cuando la pena aplicada fuere de apercibimiento, la autoridad de aplicación podrá dispensar su publicación. El CINCUENTA POR CIENTO (50%) del monto percibido en concepto de multas y otras penalidades impuestas por la autoridad de aplicación”.¹⁵

¹⁵ LEY N° 24.240 “Defensa del Consumidor”, (Art. 47), Argentina de 1993.

Es así que en Bolivia el D.S. 0065 (de protección de los derechos de los usuarios y consumidores) en lo que respecta a las sanciones en el (Art. 11)¹⁶ no hace mención a lo que es en realidad la sanción “*al Der. Procesal Civil que es la consecuencia jurídica desfavorable que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado (Couture), en Der. Penal la sanción es la pena o castigo que la ley prevé para su aplicación a quienes incurran o hayan incurrido en una infracción punible*”¹⁷, con esto indicamos que no establecen de forma expresa cuales serían las sanciones por los servicios o productos defectuosos prestados.

6.4.2 PROCEDIMIENTO POR RESPONSABILIDAD PENAL: En la legislación boliviana en lo que respecta a la sanción en la tutela de los ***Derechos de los Usuarios y Consumidores*** no existe una ley especial, indicando que si del sumario surgiese la eventual comisión de un delito, se remitirán las actuaciones al juez competente. Es decir las sanciones están establecidas dentro el CODIGO PENAL BOLIVIANO existiendo los siguientes tipos penales sancionadores de delitos que atenten contra el bien jurídico de la seguridad de los medios de transporte y comunicación **Art. 213. (ATENTADO CONTRA LA SEGURIDAD DE LOS TRANSPORTES); ART. 214. (ATENTADO CONTRA LA SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS), Art. 216. (DELITOS CONTRA LA SALUD PÚBLICA).**

Medidas Cautelares.- Se entiende que una vez establecido la existencia de un delito y identificado a los autores del mismo, el Fiscal asignado al caso puede imputar a los autores y solicitar en esta resolución las medidas cautelares necesarias que aseguren la presencia de los imputados a todos los actos procesales sean estos de carácter real o personal, asimismo el querellante

¹⁶ DECRETO SUPREMO 0065. Art. 11 (SANCIONES). El Viceministerio de defensa de los derechos del Usuario y del consumidor, a tiempo de presentar las denuncias, podrá interponer acciones legales ante la autoridad competente la aplicación de las sanciones establecidas en la normativa vigente.

¹⁷ OSSORIO, Manuel, “Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales”, Última Edición 2007, Pg. 898 y 899.

puede también realizar esta solicitud, mismas que serán resueltas en audiencia ante el Juez de Instrucción en lo Penal.

Posteriormente a este acto se proseguirá con las distintas investigaciones necesarias para que en su caso comprobado la existencia del delito y la participación de los autores se procedan a Acusarlos.

Juicio Oral.- Con la acusación tanto del ministerio Público y Particular se procederá a constituir un tribunal de sentencia en el cual se debatirán de manera oral y se producirá toda la prueba propuesta, para que concluido esta se proceda a dictar sentencia sea CONDENATORIA O ABSOLUTORIA.

6.5 LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES.- El movimiento de consumidores nace en los Estados Unidos en el año 1928 con la Fundación de una organización denominada "Unión de Consumidores". Posteriormente en el año 1942 se creó el "Consejo Danés del Consumidor" en Dinamarca, extendiéndose a partir del año 1960 por distintos países del continente Europeo, conformándose en Francia el "Instituto Nacional del Consumo". En América, ya lo sabemos todos, estas agencias y oficinas están recién en proceso de asentamiento y sus posibilidades, en general, son bastante limitadas. En países Europeos basta nombrar la posibilidad de quejarse en la oficina de Protección al Consumidor para que inmediatamente el proveedor del servicio te solucione tus problemas.¹⁸

6.5.1 Definición.- Las asociaciones de consumidores y usuarios son personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas y comprender entre sus objetivos o finalidades accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses o la protección de los derechos de los consumidores o usuarios.

¹⁸ Internet: www.Apestan.com "Derechos del Consumidor".

6.5.2 Funciones.- Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los siguientes:

- a) Velar por el fiel cumplimiento de las leyes, decretos y resoluciones de carácter nacional, departamental o municipal, que hayan sido dictadas para proteger al consumidor;
- b) Proponer a los organismos competentes el dictado de normas jurídicas o medidas de carácter administrativo o legal, destinadas a proteger o a educar a los consumidores;
- c) Colaborar con los organismos oficiales o privados, técnicos o consultivos para el perfeccionamiento de la legislación del consumidor o materia inherente a ellos;
- d) Recibir reclamaciones de consumidores y promover soluciones amigables entre ellos y los responsables del reclamo;
- e) Defender y representar los intereses de los consumidores, ante la justicia, autoridad de aplicación y/u otros organismos oficiales o privados;
- f) Asesorar a los consumidores sobre el consumo de bienes y/o uso de servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;
- g) Organizar, realizar y divulgar estudios de mercado, de control de calidad, estadísticas de precios y suministrar toda otra información de interés para los consumidores. **En los estudios sobre controles de calidad, previo a su divulgación, se requerirá la certificación de los mismos por los organismos de contralor correspondientes, quienes se expedirán en los plazos que establezca la reglamentación;**

h) Promover la educación del consumidor;

i) Realizar cualquier otra actividad tendiente a la defensa o protección de los intereses del consumidor.

Además que los requisitos generales para Obtener el Reconocimiento., las siguientes condiciones especiales:

a) No podrán participar en actividades políticas partidarias;

b) Deberán ser independientes de toda forma de actividad profesional, comercial y productiva;

c) No podrán recibir donaciones, aportes o contribuciones de empresas comerciales, industriales o proveedoras de servicios, privadas o estatales, nacionales o extranjeras;

d) Sus publicaciones no podrán contener avisos publicitarios.

Promoción de Reclamos.- Las asociaciones de consumidores podrán sustanciar los reclamos de los consumidores de bienes y servicios ante los fabricantes, productores, comerciantes, intermediarios o prestadores de servicios que correspondan, que se deriven del incumplimiento de la ley.

Para promover el reclamo, el consumidor deberá suscribir la petición ante la asociación correspondiente, adjuntando la documentación e información que obre en su poder, a fin de que la entidad promueva todas las acciones necesarias para acercar a las partes.

Formalizado el reclamo, la entidad invitará a las partes a las reuniones que considere oportunas, con el objetivo de intentar una solución al conflicto planteado a través de un acuerdo satisfactorio.

En esta instancia, la función de las asociaciones de consumidores es estrictamente conciliatoria y extrajudicial, su función se limita a facilitar el acercamiento entre las partes.¹⁹

6.6 FUNDAMENTOS JURÍDICOS DOCTRINALES PARA LA CREACIÓN DE UNA NORMA ESPECÍFICA QUE PROTEGERÁ LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES.

En el ámbito americano, existen numerosas constituciones nacionales con referencias expresas a los denominados “derechos, deberes y garantías implícitos”; pero esa situación tendió a generalizarse, a partir de la incorporación a la Convención Americana de Derechos Humanos del Art. 29 c (Normas de interpretación), *“Ninguna disposición de la presente Convención puede ser interpretada en el sentido de:*

c) Excluir otros derechos y garantías que son inherentes al ser humano o que se derivan de la forma democrática representativa de gobierno”.

Dicho principio general se encuentra incorporado a nuestra Constitución, desde la última aprobada en el año 2009.

En consecuencia, de la revisión de dicha norma suprema se evidencia que en el CAPÍTULO QUINTO (Derechos Sociales y Económicos), SECCION X, trata referente a los DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES, artículos 75 y 76, mismos que hacen referencia de manera general a los derechos objeto de la presente investigación, evidenciando asimismo de la revisión de toda nuestra legislación vigente la falta de texto legal especial inherente exclusivamente a la protección

¹⁹ LEY N° 24.240 “Defensa del Consumidor”, Cap. XIV, Argentina de 1993.

y procedimiento de estos derechos respaldado y en base a los reconocidos por la constitución.

Asimismo se concluye que en la doctrina nacional, ha sostenido que la protección del sujeto como consumidor/a o usuario/a puede extraerse de lo previsto en los artículos 75 y 76 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, que reconoce derechos al suministro de todo tipo de insumos, la información referente a estos, emergente de la forma de Gobierno.

Pero como se evidencia, en Bolivia la actual normativa es muy genérica y abstracta, en todo lo referido a la defensa de los usuarios y consumidores casi estaba ausente, se advierten grandes vacíos legales en muchos sectores que no son regulados y en los sectores regulados existe una ausencia a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios. Una nueva Ley debe derivar en normativas específicas en cada uno de los sectores, por la necesidad de armonizar, actualizar y promulgar disposiciones legales que a manera de leyes especiales y/o códigos regulen en Bolivia el Derecho del Consumidor, en concordancia con la Constitución Política del Estado; el Código Civil, Comercial y Penal, así como también las legislaciones sobre transporte, telecomunicaciones, medicamentos, hidrocarburos, etc.; el Poder Legislativo debe agilizar el tratamiento, análisis y revisión del proyecto de la Ley de Defensa del Consumidor, porque como país y como ciudadanos no podemos quedar indiferentes frente a los cientos de reclamos y denuncias que a diario se producen por la mala calidad de los productos que son comercializados en el mercado, o por el servicio deficiente que brindan algunas empresas a lo largo y ancho de nuestro territorio nacional.

Los bolivianos y las bolivianas al parecer mostramos ya cierto conformismo y hasta resignación cuando son vulnerados los derechos del consumidor y, claro, derechos subjetivos que viven en nuestra conciencia, en nuestro fuero interno,

pero que a la fecha no forman parte del derecho positivo nacional, sino de un marco consuetudinario, difuso y sumamente abstracto.

Es una ocasión para exigir que los derechos de los usuarios y consumidores sean respetados y protegidos, y protestar contra los abusos del mercado y las injusticias sociales que los socavan y la propuesta de la una nueva ley especial que se plantea en esta investigación, donde se regulara expresamente la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores. No debemos olvidar que *“todo aquello que no está expresamente prohibido, entonces está permitido”*.

Estos derechos gozan de una defensa prioritaria y son irrenunciables. Que implica que ningún vendedor puede imponernos que renunciemos a los derechos a la salud, seguridad, información, reparación de daños. Ningún producto, actividad o servicio puesto en el mercado tendrá riesgo para la salud o seguridad para el consumidor o usuario y en caso de que haya artículos que sin ser peligrosos puedan no ser recomendables para algunos usuarios o consumidores es obligatorio informar en el etiquetado de los riesgos, consecuencias y como evitarlos, además de lo señalado anteriormente en el (cap. VI inc. 6.1).

Entonces; con la finalidad de garantizar la protección de este derecho se debe establecer leyes expresas, específicas y claras en cada ámbito donde se velen por el respeto a los derechos y tutela de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en la relación de consumo para la protección de su salud, seguridad e intereses económicos donde el proveedor debe brindar a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y o condiciones de trato equitativo y digno..."

6.7 VENTAJAS QUE SE OBTENDRÍAN CON LA NUEVA LEY ESPECIAL QUE REGULE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES.

❖ **Protección del consumidor.-** Como principio de nivel máximo, no sólo impone la sanción de normativa con arreglo a sus postulados, sino que inclusive obliga a interpretar los preceptos existentes en armonía con el mismo, lo cual guía a los operadores jurídicos a rever interpretaciones clásicas que contradicen el standard tuitivo de los consumidores. Independientemente de que la responsabilidad sea contractual o extracontractual, de lo que no cabe duda es de que la relación entre el supermercado y quien transita dentro del lugar es un usuario involucrado en una típica relación de consumo.

Tal como emerge de la normativa citada el consumidor debe gozar de suficiente protección manifestado en:

Derecho a la Protección de su salud, seguridad e intereses económicos.

En este sentido la ley debe disponer:

El suministro de los servicios que debe hacerse de tal forma que su utilización en forma previsible o normal, no presente ningún peligro para la salud.

La comercialización de los servicios cuya utilización represente un riesgo para la salud o integridad física del consumidor, debe ser realizado bajo la observancia de mecanismo, reglamentos e instrucciones que de alguna manera garanticen su seguridad.

Derecho a una información adecuada y veraz: En lo pertinente la Ley de Defensa del Consumidor debe determinar:

Quienes presten servicios deben suministrar a los usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de ellos.

En relación a los servicios públicos las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben informar a los usuarios sobre las condiciones de seguridad de las instalaciones y de los artefactos que se deban instalar.

Derecho a la Libertad de Elección: Este derecho se relaciona en forma directa con el ejercicio de la libre competencia y es uno de los pilares del derecho del consumidor. Tal prerrogativa se ve limitada ante las actividades que se desarrollan en forma monopólica.

Derecho a condiciones de trato equitativo y digno: De esta manera se pretende que la vinculación entre proveedor y consumidor sea digna y basada en la reciprocidad e igualdad. Los proveedores de servicios o consumo, deben atender las necesidades del consumidor o usuario, en el desarrollo de su actividad y durante la vigencia de la relación, de conformidad con los principios básicos.

❖ **EL PAPEL DEL ESTADO:** El Estado tiene la indelegable obligación de procurar la vigencia de los derechos de usuarios y consumidores, para ello debe asegurar:

Educación para el consumo: " Es necesaria y urgente una gran obra educativa y cultural, que comprenda la educación de los consumidores para un uso responsable de su capacidad de elección , la formación de un profundo sentido de la responsabilidad en los productores, y sobre todo en los

profesionales de los medios de comunicación social, además de la necesaria intervención de las autoridades públicas" (Juan Pablo II " Centesimus Annus" , parag. 36).

La ley de Defensa del Consumidor debe contener las **obligaciones del Estado** en tal sentido, así "Incumbe al Estado Plurinacional, los departamentos y municipalidades, la formulación de planes generales de educación para el consumo y su difusión pública, fomentando la creación y el funcionamiento de las **asociaciones de consumidores** y la participación de la comunidad en ellas, debiendo propender a que dentro de los planes oficiales de educación primaria y media se enseñen los preceptos y alcances de esta ley." y también "

La formación del consumidor debe tender a:

- a) Hacerle conocer, comprender y adquirir habilidades para ayudarlo a evaluar las alternativas y emplear sus recursos en forma eficiente;
- b) Facilitar la comprensión y utilización de información sobre temas inherentes al consumidor;
- c) Orientarlo a prevenir los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios;
- d) Impulsarlo para que desempeñe un papel activo que regule, oriente y transforme el mercado a través de sus decisiones.". Para ello " El Estado podrá disponer el otorgamiento de contribuciones financieras con cargo al presupuesto nacional a las asociaciones de consumidores para cumplir con los objetivos mencionados...."

DEFENSA DE LA COMPETENCIA; contra toda forma de distorsión de los mercados y control de los monopolios naturales y legales. En este sentido algunas formas de distorsión de los mercados se resumen en:

Acuerdo de precios: Consistente, en la imposición por parte de un grupo de empresas de precios semejantes a los de monopolio o monopsonio, e implica por lo tanto una concertación destinada a aprovechar el poder de mercado conjunto de las empresas.

Discriminación de precios: Consistente, en cobrar precios diferentes por transacciones aparentemente iguales, sin justificación de costos. Puede ser tanto una práctica abusiva (si su objeto es aprovechar más efectivamente el poder de mercado en distintos segmentos del mismo) como una práctica exclusoria (si su objetivo es desplazar competidores propios o competidores de un cliente al que se quiere favorecer).

Fijación de precios: Consistente, en imponer los precios que deben cobrar otras empresas. Puede ser horizontal (como en el caso de cámaras o asociaciones empresarias o caso de proveedores que fijan los precios de reventa que deben cobrar sus clientes).

Imposición de exclusividad: Consiste en sujetar una operación a la condición de no utilizar o comercializar bienes o servicios provistos por competidores. Puede aparecer en un contexto vertical (en cuyo caso es una especie de integración parcial entre proveedores y clientes) o en un contexto horizontal (por ejemplo, cuando es practicada por una cámara o asociación empresarial o profesional).

Obstaculización del acceso al mercado: Implica la realización de acciones tendientes a impedir el ingreso al mercado de otra empresa o de dificultar el acceso a algún recurso, mercado o fuente de aprovisionamiento a empresas que ya hayan ingresado. Es una práctica típicamente horizontal, aunque también puede aparecer en casos verticales (por ejemplo, un proveedor que obstaculiza el acceso al mercado de sus clientes).

Precios predatorios: Son precios que se fijan por debajo de los que regirían en una situación competitiva, con el objeto de forzar a que los competidores actuales se retiren del mercado o disuadir la entrada de nuevos competidores.

Reparto de mercado: Consistente, en transformar un mercado más grande e inicialmente competitivo en un conjunto de monopolios o monopsonios menores, en los que las empresas que operan pueden ejercer su poder de mercado. Es una práctica típicamente horizontal y concertada.

Calidad y Eficiencia de los Servicios Públicos: El Estado se obliga a controlar el cumplimiento de las funciones de los concesionarios conforme los contratos respectivos con el objetivo final de mejorar las condiciones de vida de la comunidad toda.

Constitución de Asociaciones de Consumidores y Usuarios: La Ley de Defensa del Consumidor debe establecer en un Capítulo que " Las asociaciones de consumidores constituidas como personas jurídicas están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores, sin perjuicio de la intervención del usuario o consumidor. Para ello "Las organizaciones que tengan como finalidad la defensa, información y educación del consumidor, deberán requerir autorización a la autoridad de aplicación para funcionar como tales. Se entenderá que cumplen con dicho objetivo, cuando sus fines sean los señalados en el (Cap. VI inc. 6.5.2).

CONCLUSIONES:

Que los derechos del consumidor en estas últimas dos décadas en Bolivia han sido desprotegidas por parte del Estado, habiendo causado graves e

irreparables perjuicios a los consumidores y usuarios en general. Ese abandono obedecía a la ideología neoliberal de empobrecer a los sectores populares de la sociedad civil.

Que el presente Decreto Supremo busco reivindicar ese olvido, ofreciendo una tutela adecuada a los intereses de todos los consumidores y usuarios en general, pero lamentablemente es muy genérica y abstracta.

Que la Constitución Política del Estado incluye las necesidades de la sociedad civil de contar con un nuevo marco regulatorio que los proteja, garantice sus derechos fundamentales, dignifique la vida y subordine el bienestar individual al social.

Cabe preguntarse si el derecho del consumidor y usuario ha evolucionado favorablemente a lo largo de estos años y porqué. En este sentido la respuesta al primer interrogante es positiva, a pesar de que aún queda mucho camino por recorrer, y seguramente en ese andar irán apareciendo soluciones prácticas a los problemas cotidianos que como ciudadanos – consumidores y usuarios- enfrentamos, a los obstáculos que impiden el ejercicio de los derechos, a la obtención de una tutela judicial efectiva, etc.

Para ello es fundamental la participación y el control ciudadano a través de la Asociación de Consumidores, como herramientas poderosas del cambio, que generan la presión social y política necesaria para ello.

Y en tal sentido encontramos la respuesta a la segunda cuestión, ya que el ciudadano en estos últimos años ha tomado conciencia de que tiene el derecho de participar en las decisiones y en el control de las "cosas" que repercuten en su vida diariamente.

El camino se ha empezado a recorrer y seguramente, en un ambiente democrático, se arribará y obtendrá el equilibrio necesario que todas las partes intervinientes pretenden. Este equilibrio es el que permitirá mejorar, como fin último, la calidad de vida de la población, en base a la creación de una norma especial que regule las formas de tutelar y garantizar el ejercicio de los derechos de los Usuarios y Consumidores reconocidos por la Constitución del Estado Plurinacional de Bolivia.

RECOMENDACIONES.

Urge, asumir un compromiso mayor de parte del Estado para que desde las entidades públicas se garanticen a plenitud los derechos de las personas y se asegure un servicio transparente y de calidad a las y los usuarios. Las ventanillas públicas, como las oficinas que están en contacto con la población, deben dejar de ser la vitrina de la burocracia y la ineficiencia. Todas las campañas de respeto y protección de los derechos del usuario y del consumidor debieran partir desde las entidades estatales en todas sus instancias. Ésta es una responsabilidad de todas y todos los que han asumido el proceso de cambio.

Es necesario implementar una Ley especial que regule expresamente la protección y tutela de los Derechos de los Usuarios/as y Consumidores/as, debido a la inexistencia de un marco legal en Bolivia; donde ***la tutela del consumidor*** debe integrarse con un complejo normativo de diverso valor y fuerza, dirigido a proteger la salud, la integridad física y el patrimonio de las personas, de las consecuencias negativas derivadas de la comercialización de bienes y servicios de consumo; esas normas formarían parte a su vez, de un complejo más vasto, que suele denominarse Derecho del consumo, y que

comprende no sólo a los consumidores, sino a los proveedores y a los diversos organismos de contralor del Estado.

Se sugiere que **la nueva normativa tenga como objetivos:**

- ✓ La protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad;
- ✓ La promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores;
- ✓ El acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual;
- ✓ La educación del consumidor;
- ✓ La posibilidad de compensación efectiva al consumidor;
- ✓ Establecimiento de normas sobre la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo;
- ✓ Regulación de los sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales;
- ✓ Establecimiento de medidas que permitan a los consumidores obtener compensación por los daños y servicios defectuosos;
- ✓ Garantizar a los consumidores el resarcimiento de los daños sufridos con el uso o el consumo del bien;
- ✓ Formulación de programas de educación e información;
- ✓ Establecimiento de medidas relativas a ciertas esferas concretas, como la seguridad alimentaria, el agua y los productos farmacéuticos;
- ✓ Establecimiento de modelos de cooperación internacional en materia de información, de fijación y coordinación de políticas; de control de precios y de calidad de los productos esenciales y su adquisición conjunta;
- ✓ Establecer instrumentos de control de las actividades empresariales;

- ✓ Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor, como una Asociación de Consumidores;
- ✓ Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los Consumidores una mayor selección, a precio más bajo.

Además de la creación de una ley especial para cada ámbito en lo que respecta a los derechos de los usuarios y consumidores en Bolivia.

BIBLIOGRAFIA

- BIASCO, Emilio “Análisis de los denominados derechos básicos del Consumidor”, Pg. de Internet:
www.ccee.edu.uy/ensenian/catderpu/material/consumidor.PDF
- BUSTO, Lago José Manuel, Profesor Titular de Derecho Civil – Universidad de A Coruña “Mecanismos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos de Consumo”, España.
- CONSTITUCIÓN POLITICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA, promulgada el 7 de febrero de 2009.
- DR. LEDEZMA, Rojas Gaston, “Manual de Conciliación y Arbitraje ICALP”, Edición 2004, La Paz - Bolivia.
- DR. VILLARROEL, Bustios José Cesar, Apuntes Derecho Civil II (Obligaciones), “Responsabilidad Civil por Productos Defectuosos”, La Paz – Bolivia.
- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Decreto Supremo N° 0065 del 03 Abril 2009.
- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Decreto Supremo N° 29894 del 07 Febrero 2009.
- GACETA OFICIAL DE BOLIVIA. Decreto Supremo N° 0285 Septiembre 2009.
- GUMUCIO Hinojosa Walter, Constitución Política del Estado, Impreso en Gráfica “ABBA”, Cochabamba – Bolivia 2010.
- Internet: www.derechoshumanosbolivia.org
- Internet: [www. Apestan.com](http://www.Apestan.com) “Derechos del Consumidor”.
- Internet: Business Law Services Por boliviasol; Bolivia: “La nueva Ley del Consumidor”.
- Internet: CAMPAÑAS EL CONSUMIDOR ADEUCO ON LINE PUBLICACIONES.
- LEY N° 24.240 “Defensa del Consumidor”, Argentina de 1993.

- MINISTERIO DE JUSTICIA – Vice ministerio de Defensa de los Derechos de los Consumidores y usuarios, “Consumidores y el Derecho a Reclamar”, Boletín de junio 2011.
- MOSTAJO Machicado Max, Seminario Taller de Grado, Primera Edición 2005, La Paz – Bolivia.
- Noticias EL DIARIO, “La defensa del consumidor en Bolivia”, 14 de mayo de 2011.
- OSORIO Manuel, Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales, 27 Edición Actualizada, corregida y aumentada por Cabanellas de las Cuevas Guillermo, Última Edición 2007, Editorial Heliasta.
- PROGRAMA NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA, CIJ-Min. de Justicia, Módulo II de Capacitación Ciudadana, “Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MARCS)”, 1ra Edición Junio de 2008, Bolivia.
- Reflexión de ADEUCO sobre el Día Mundial del Consumidor, Última Actualización 2003 - Ciudad de San Luis - República Argentina.
- SALCEDO, Aznal Alejandro, BATALLER, Hernández Bernardo “La protección del consumidor en Bolivia”. Pg. Internet: consumidoresandinos.com/index.php?

ANEXOS

D.S. 0065 DE 18 DE ABRIL DE 2009
GACETA OFICIAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
DECRETO SUPREMO N° 0065
EVO MORALES AYMA
PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

C O N S I D E R A N D O:

Que fruto de la decisión del pueblo a través del Referéndum de 25 de enero de 2009, se aprueba y promulga la actual Constitución Política del Estado, por el cual se constituye un Estado Unitario Social de Derecho Plurinacional Comunitario, libre, independiente, soberano, democrático, intercultural, descentralizado y con autonomías, fundada en la pluralidad y el pluralismo político, económico, jurídico, cultural y lingüístico, dentro del proceso integrador del país.

Que el Parágrafo II del Artículo 8 de la Constitución Política del Estado señala que el Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien.

Que el Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que el Parágrafo II del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado señala que la provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

Que el Artículo 75 de la Constitución Política del Estado expresa que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro, así también tienen derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Que el Título II de la Segunda Parte de la Constitución Política del Estado instituye el Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.

Que el Artículo 298 de la Constitución Política del Estado establece entre las competencias privativas del nivel Central de Estado la definición de la Política Económica y la Planificación Nacional.

Que el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009 establece la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional y regula la organización, atribuciones, funcionamiento, responsabilidades, competencias e incorpora cambios en la estructura del Ejecutivo para viabilizar la aplicación de la Constitución Política del Estado.

Que el Artículo 79 del Decreto Supremo N° 29894 establece dentro la estructura organizacional del Ministerio de Justicia al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, y el Artículo 84 de la precitada norma determina las atribuciones del mencionado Viceministerio, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado.

Que los derechos del consumidor en estas últimas dos décadas en Bolivia han sido desprotegidas por parte del Estado, habiendo causado graves e irreparables perjuicios a los consumidores en general. Ese abandono obedecía a la ideología neoliberal de empobrecer a los sectores populares de la sociedad civil.

Que el presente Decreto Supremo busca reivindicar ese olvido, ofreciendo una tutela adecuada a los intereses de todos los consumidores en general.

Que la Constitución Política del Estado incluye las necesidades de la sociedad civil de contar con un nuevo marco regulatorio que los proteja, garantice sus derechos fundamentales, dignifique la vida y subordine el bienestar individual al social.

EN CONSEJO DE MINISTROS,

D E C R E T A:

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Decreto Supremo tiene por objeto normar la 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.

ARTÍCULO 2.- (AMBITO DE APLICACIÓN). El presente Decreto Supremo es de aplicación en todo el territorio del Estado Plurinacional, y alcanza a las personas naturales, jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y otras que realicen actividades de producción, importación y/o comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores o usuarios, sin perjuicio de las acciones en defensa del usuario y del consumidor que sean establecidas por los gobiernos departamentales y municipales.

ARTÍCULO 3.- (USUARIO Y CONSUMIDOR). Son consumidores y/o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes, muebles o inmuebles, productos, servicios y/o actividades, sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes lo producen, facilitan, suministran o expiden.

ARTÍCULO 4.- (DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR). Son derechos básicos de los usuarios y/o consumidores:

- a) Derecho a la libre elección del producto o servicio, en el marco de la normativa vigente para cada actividad.
- b) Derecho a recibir la tutela efectiva del Estado en el uso y consumo de productos y servicios.
- c) Derecho a la información veraz y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos, precio, condiciones y otras características relevantes de los mismos.
- d) Derecho a recibir educación para un consumo y/o uso responsable.
- e) Derecho a conformar y participar en organizaciones sociales de defensa de los derechos de los usuarios y consumidores.
- f) Derecho a no ser discriminada o discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores o servidores de bienes y servicios.
- g) Derecho a recibir los servicios y productos en los términos, plazos, condiciones, modalidades y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.
- h) Derecho a la devolución, reparación y resarcimiento del derecho infringido de manera pronta y oportuna.

Los derechos establecidos por el presente Decreto Supremo son irrenunciables.

ARTÍCULO 5.- (PROPUESTAS NORMATIVAS Y DE REGULACION). El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Ministerio de Justicia, con participación de las organizaciones de proveedores de servicios y productos y de las organizaciones de usuarios y consumidores planteará propuestas normativas y de regulación para mejorar la calidad, cantidad, precio, inocuidad, oportunidad y otros en la prestación de servicios y suministro de productos.

ARTÍCULO 6.- (ACCESO A LA INFORMACIÓN).

I. Las instituciones públicas y privadas vinculadas al suministro de productos y prestación de servicios al consumidor y/o usuario, en el marco de las disposiciones legales vigentes, deben facilitar a las autoridades y funcionarios del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, el acceso a la información y la verificación de las instalaciones donde se producen bienes y servicios, en el marco de lo establecido en el Artículo 130 parágrafo I de la Constitución Política del Estado.

II. Las personas naturales o jurídicas que suministren bienes y presten servicios, a solicitud del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, facilitarán la información y/o verificación solicitada en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

ARTÍCULO 7.- (LEGITIMACIÓN). A los fines del presente Decreto Supremo, están legitimadas para presentar denuncias en contra de las empresas y personas que suministran productos y prestan servicios, tanto del sector regulado como del no regulado, cualquier persona consumidor o usuario, organizaciones de defensa de consumidores y usuarios y el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

ARTÍCULO 8.- (DENUNCIAS CONCURRENTES). El derecho del usuario y/o consumidor de denunciar o reclamar ante dependencias del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, es independiente de la denuncia o reclamo que se presente ante las oficinas de las entidades que suministran productos y/o servicios.

ARTÍCULO 9.- (REPORTE DE INFORMACIÓN). En el marco de los derechos del usuario y consumidor y de los deberes de las entidades que suministran productos y prestan servicios, las entidades reguladoras reportarán de forma trimestral al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, información estadística relativa a denuncias recibidas y casos solucionados.

ARTÍCULO 10.- (INCUMPLIMIENTO).

I. El incumplimiento por parte del proveedor y/o servidor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al usuario o consumidor a exigir el cumplimiento de la prestación, recibir una prestación equivalente o exigir la restitución de lo pagado y la reparación integral de la vulneración del derecho del usuario.

II. En caso de evidenciarse la comisión de delitos, los obrados serán remitidos al Ministerio Público para el procesamiento penal correspondiente.

ARTÍCULO 11.- (SANCIONES). El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, a tiempo de presentar las denuncias, podrá interponer acciones legales ante la autoridad competente la aplicación de las sanciones establecidas en la normativa vigente.

ARTÍCULO 12.- (ATRIBUCIONES DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR). Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes:

- a) Las establecidas en el Artículo 84 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero del 2009, Organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.
- b) Recibir denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.
- c) Solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.
- d) Verificar en el lugar de los hechos, los extremos de la denuncia.
- e) Realizar el seguimiento y monitoreo de los casos denunciados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado.
- f) Representar al usuario y consumidor en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado, previo consentimiento manifestado en forma escrita exento de formalidades, en los casos seleccionados por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en base a los criterios de selección establecidos mediante disposición normativa interna.
- g) Supervigilar que las entidades del sector público, personas jurídicas privadas y personas naturales que prestan servicios públicos o suministran alimentos fármacos y otros productos a la población garanticen la exhibición de bandas de precios a los usuarios y consumidores.
- h) Denunciar ante autoridades competentes la comisión de delitos de agio y especulación de precios.
- i) Promover la formación de organizaciones de defensa del usuario y del consumidor.
- j) Promover a las proveedoras de servicios y productores de bienes de consumo a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- k) Coordinar con las autoridades competentes la adopción de medidas urgentes para atender la emergencia y evitar perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población.

ARTÍCULO 13.- (COMPETENCIA). Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, establecidas en el presente Decreto Supremo, serán ejercidas sin perjuicio de las atribuciones que tienen el Defensor del Pueblo y los Gobiernos Municipales.

ARTÍCULO 14.- (FINANCIAMIENTO Y COORDINACIÓN).

I. El Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en función a la disponibilidad de recursos, otorgará el presupuesto necesario para el funcionamiento adecuado de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor en las diferentes capitales de departamento.

II. El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor podrá suscribir convenios con otras entidades públicas subnacionales para la implementación de dichos centros y otros aspectos inherentes a la presente norma.

DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.- 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 establecidas en el presente Decreto Supremo, en el plazo de treinta (30) días computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.

DISPOSICIONES ABROGATORIAS Y DEROGATORIAS

Se abrogan y derogan todas las disposiciones contrarias al presente Decreto Supremo.

Los señores Ministros de Estado, en sus respectivos Despachos, quedan encargados de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Es dado en el Lago Titicaca, a los tres días del mes de abril del año dos mil nueve.

FDO. EVO MORALES AYMA, David Choquehuanca Céspedes, Juan Ramón Quintana Taborga, Nardy Suño Iturry, Carlos Romero Bonifaz, Alfredo Octavio Rada Vélez, Walker Sixto San Miguel Rodríguez, Hector E. Arce Zaconeta, Noel Ricardo Aguirre Ledezma, Luis Alberto Arce Catacora, Oscar Coca Antezana, Patricia A. Ballivián Estenssoro, Walter Juvenal Delgadillo Terceros, Luis Alberto Echazú Alvarado, Celima Torrico Rojas, Calixto Chipana Callizaya, Jorge Ramiro Tapia Sainz, René Gonzalo Orellana Halkyer, Roberto Iván Aguilar Gómez, Julia D. Ramos Sánchez, Pablo César Groux Canedo.



Los 2 años de la Ley del Consumidor de Bolivia

Posted on 1 abril, 2011 by uadepa

Defensa del



Consumidor

Bolivia, por primera vez, tiene una ley de derechos de los consumidores. Decreto Supremo N^o 0.065 del 3 de abril de 2009, regula los usuarios y los derechos del consumidor por primera vez en la legislación boliviana.

El Decreto establece y determina los usuarios y los derechos del consumidor, la autoridad competente para resolver los conflictos de consumo, y el procedimiento de quejas del consumidor o usuario. A continuación se presenta un resumen del mencionado Reglamento:

El presente Decreto Supremo es aplicable en todo el territorio boliviano y es aplicable a todos los naturales, empresas, privadas, públicas, comunitarias, y cualquier otra persona que realiza la importación comercial y las actividades industriales destinados a los consumidores y

usuarios en el territorio boliviano. Este reglamento no disminuye municipales y/o atribuciones estatales en la materia. Cualquier persona física o jurídica que adquiere o utiliza servicios, productos o bienes, muebles o inmuebles, en la condición de destinatario final, se considera usuario o consumidor.

Los usuarios y los consumidores tienen los siguientes derechos básicos:

1. La libertad de elección respecto de los productos y servicios dentro de las restricciones de la reglamentación de la actividad o zona “s”.
2. Disfrute de la protección del Estado Nacional en relación con los derechos de los consumidores y usuarios;
3. El acceso a la información veraz, confiable y oportuna sobre precios, condiciones y características de los productos y servicios ofrecidos.
4. Obtener la instrucción sobre el uso óptimo y responsable del producto y / o servicios.
5. Participar y constituir las organizaciones relacionadas con el usuario y la defensa de los consumidores.
6. No ser discriminado arbitrariamente por los proveedores de productos y / o servicios.
7. Recibir y/o adquirir los productos y/o servicios en las condiciones, plazos, forma y cualquier otra circunstancia en la que ha sido el producto y/o servicio ofrecido, acordados o anunciados.
8. Para devolver un producto y obtener la reparación o la restitución del derecho infringido, en el momento oportuno.

Las corporaciones privadas o públicas en las áreas industriales o de servicios están obligados a permitir a la autoridad competente, dentro de las disposiciones legales, para entrar, verificar e inspeccionar las instalaciones donde los productos y / o servicios son elaborados o realizados.

El Vice-Ministerio de usuario y Protección del Consumidor podrá exigir a la autoridad competente la aplicación de sanciones previstas por la ley.

<http://www.noticiasfides.net/>

En 2012 Bolivia podría “estrenar” una Ley de Defensa del Consumidor

La norma señala los derechos planteados en la defensa de la vida y seguridad de los usuarios y consumidores. Un segundo cuerpo apunta a los derechos que defienden los derechos económicos legítimos de usuarios y consumidores.



12:06 | 31 de diciembre de 2011 | Economía

Se busca las garantías necesarias para los consumidores. Foto: Arch.

La Paz, 31 Dic. (ANF):- Una vez que el Viceministerio de Defensa del Consumidor concluyó con la ronda de socialización del anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor, el mismo fue remitido a la Unidad de Análisis de Políticas Sociales (UDAPE), para que en la legislatura 2012 ingrese al pleno de la Asamblea Legislativa Plurinacional y se considere su tratamiento.

El Viceministro de Defensa del Consumidor, Fernando Fuentes, informó los avances de Ley de Protección del Consumidor en los que se establece derechos y obligaciones tanto de los usuarios y consumidores como de quienes ofertan estos servicios a la población.

“En diciembre cerramos el proyecto y lo remitimos para su análisis en la Asamblea Plurinacional. Cuidamos a los usuarios y consumidores de nuestro país. Los servicios técnicos como de los carpinteros, modistas, comideras, albañiles, que ofertan sus servicios y que, tal vez, entregan sin la calidad ofertada ni el tiempo estipulado; y falta de garantía en los artefactos sin la calidad estipulada, podrán ser denunciados a la instancia correspondiente”, informó Fuentes.

De esa manera, dio cuenta que en 2011 se realizó la “construcción colectiva” del Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor, que tiene varios acápite, y que junto a la Escuela de Gestión Pública Plurinacional se preparó la metodología para efectivizar la construcción colectiva.

En ese sentido, Fuentes informó que hasta la fecha se realizaron encuentros nacionales en noviembre de

2010 y diciembre 2011 con organizaciones sociales, juntas vecinales, gremialistas, cuenta provistas, organizaciones de mujeres, con la participaron de productores de bienes y servicios, y con casi 2.000 representantes y líderes.

Este trabajo fue posible gracias al apoyo del Alto Comisionado de la Organización de las Naciones Unidas y en diciembre se cerró las posibilidades de indagar y recoger en esos nueve encuentros departamentales los diversos insumos que ahora fueron puestos a consideración de UDAPE.

“Bolivia es el único país de la región latinoamericana que no tiene una Ley de Defensa al Consumidor. La Ley habla de la defensa y seguridad de los usuarios y consumidores”, sostuvo Fuentes.

La parte fundamental del anteproyecto remitido vía Ministerio de la Presidencia a UDAPE para su análisis y discusión para que se convierta en un proyecto de Ley que entre el próximo año a la Asamblea Legislativa Plurinacional posee tres cuerpos.

El primero de ellos señala los derechos planteados en la defensa de la vida y seguridad de los usuarios y consumidores. Un segundo cuerpo apunta a los derechos que defienden los derechos económicos legítimos de usuarios y consumidores.

Un tercer reto lleva hacia el consumo responsable que guarde el equilibrio del cuidado de la naturaleza y el medio ambiente.

Implica además una parte administrativa para dirimir las rupturas entre usuarios y prestadores de servicios y establece los pasos de conciliación y sanciones, en casos específicos.



UNCTAD

CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO

30 de julio de 2010 - Concluye taller de la UNCTAD sobre defensa del consumidor en el Estado Plurinacional de Bolivia



Autoridades bolivianas lograron importantes avances hacia una nueva ley de defensa del consumidor en una sesión de capacitación de la UNCTAD que se realizó en La Paz. Representantes de la Defensoría del Consumidor de El Salvador hicieron valiosas exposiciones.

El taller, que se celebró los días 26 y 27 de julio, incluyó una exposición de la UNCTAD sobre el vínculo entre las iniciativas públicas de promoción de la competencia y la defensa del consumidor, con referencia al marco normativo para la defensa del consumidor preparado por la UNCTAD en marzo de 2010. De igual manera, el Presidente de la Defensoría del Consumidor de El Salvador se refirió también al interés de vincular esas dos cuestiones, citando la experiencia salvadoreña.



Taller sobre defensa del consumidor en Bolivia

Se trataron asimismo otros aspectos de las actividades de defensa del consumidor realizadas en El Salvador y de las iniciativas de otros países que participan en el Programa de asistencia técnica en materia de políticas de la competencia y protección del consumidor para América Latina (COMPAL).

Esas cuestiones se analizaron teniendo en cuenta el concepto boliviano de bienestar del consumidor ("el vivir bien") y los diferentes principios y normas relativos al bienestar del consumidor indígena. Se abordaron temas como la inocuidad de los productos y la reparación a los consumidores agraviados en nuevos ámbitos, como el comercio electrónico. La información dimanante de la reunión se incluirá en el proyecto de ley de defensa del consumidor boliviano que se está redactando actualmente. En la sesión inaugural, Huáscar Ajata, Viceministro de Comercio Interno y Exportaciones del Estado Plurinacional de Bolivia, y Fernando Fuentes, Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, destacaron que era urgente finalizar la redacción del proyecto de ley de defensa del consumidor. Ambos viceministros acogieron positivamente la idea de trabajar juntos para promover la aplicación efectiva de políticas de defensa del consumidor, en particular en la fase de redacción del proyecto de ley, cuya presentación al Parlamento está prevista para antes del final de 2010, y reconocieron la labor realizada en el ámbito de la defensa del consumidor por los expertos de la UNCTAD y por autoridades del ramo de otros países beneficiarios del programa COMPAL, especialmente El Salvador.

EL DIARIO

Sociedad

Felcc determinará responsabilidades y competencias en caso Brockman

Presumen que productos alimenticios resellados ingresaron ya vencidos

- *Ganam: “Hay empresas grandes, metidas de por medio que sirvieron para la comercialización de los resellados en tiendas y supermercados”.*

El caso “Brockman” que involucra al ciudadano Samuel Brockman en el delito de resellado, falsificación y adulteración de marcas y sellos de productos alimenticios vencidos, denunciado en mayo último, hace presumir que la internación de esta mercadería al país pudo haberse producido de manera ilegal y rebasando la vigilancia del Servicio Nacional de Seguridad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (Senasag).

La información fue ofrecida por el fiscal de materia, asignado a la Aduana Nacional regional La Paz, Elías Fernando Ganam Cortes, además de deducir, que dichos productos alimenticios habrían llegado a Bolivia ya vencidos para posteriormente remarcarlos, reembolsarlos, reetiquetarlos y comercializarlos en territorio nacional.

Aparentemente –según Ganam-, la comercialización de estos productos con vencimiento alterado se la hacía a gran escala en tiendas comerciales importantes por su tamaño y hasta en supermercados.



Productos con fecha de vencimiento adulterados se comercializaban en céntricos locales comerciales.

“Hay empresas grandes, metidas de por medio que sirvieron para la comercialización de los resellados, se trata de tiendas comerciales y de supermercados”, dijo, a tiempo de instruir desconfiar de las famosas, pero peligrosas ofertas del dos o tres por uno en cuestión de compra y venta de abarrotes.

Informó que para confirmar o descartar la hipótesis de un posible contrabando, en el tema aduanero se dispuso se verifique toda aquella documentación presentada como prueba de descargo, para ver si la internación de la misma fue legal o ilegal, situación que está en proceso de investigación, y que los “peritos” dirán si este hecho es o no veraz.

EN MANOS DE LA FELCC

El fiscal Ganam, reveló que inicialmente se presumía que el delito era estrictamente de contrabando, razón por la que por orden judicial se procedió al allanamiento del domicilio de Brockman, ubicado en la calle Lisímaco Gutiérrez y 20 de Octubre. Tras el ingreso a la citada vivienda, grande fue la sorpresa de encontrarse con productos vencidos que estaban en proceso de remarcación.

Dijo que al encontrarse con otro tipo de delito –no de contrabando- se procedió a la apertura de un caso paralelo en la división “personas” de la Fiscalía y la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (Felcc), por el resellado, falsificación y adulteración de marcas y sellos, paralelamente al proceso por contrabando. Los dos procesos aún se están investigando, aclaró.

PRODUCTOS

La variedad de productos alimenticios encontrados en los operativos realizados por el Control Operativo Aduanero (COA), bajo la presunción inicial de que se trataba solamente de un delito de contrabando, van desde leches evaporada, condensada y en polvo; hasta caramelos; desayunos escolares; chocolates de las marcas Maquintosh, Nestlé, entre otros.

Producto de estas intervenciones –dijo el Fiscal-, se procedió a la ubicación de dos centros comerciales de distribución de estos alimentos, al margen de los ya distribuidos en otras tiendas y supermercados. En la calle Potosí cerca de la Socabaya, se ubicaron las dos tiendas de principal distribución de propiedad también de Brockman, cuyos productos quedaron precintados hasta que se emitan los resultados de los análisis periciales. Por otro lado, la autoridad contó que hasta la fecha no se pudo dar con los depósitos donde se almacenan estos productos ya resellados.

Niños y jóvenes están expuestos a consumir alimentos de mala calidad

- En los kioscos escolares se venden productos caducos y sin registro sanitario



Representantes del Ministerio de Justicia en Oruro y Senasag decomisaron golosinas con fechas vencidas y sin registro sanitario Niños y jóvenes que asisten a escuelas y colegios de la ciudad están expuestos a consumir alimentos de mala calidad, pues según una inspección realizada por funcionarios del Ministerio de Justicia dentro las atribuciones que le competen, junto al Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (Senasag) verificaron que en varios kioscos que se encuentran dentro las unidades educativas se venden productos con fechas de consumo vencidas.

En el transcurso de la mañana de ayer, se pudo constatar la venta y se decomisaron productos que eran expuestos a la venta sin autorización del Senasag además de otros detalles como: Nombre del producto, naturaleza y condición física del alimento, contenido neto, composición, identificación de lote, fecha de vencimiento, instrucciones para su conservación, nombre o razón social, dirección de la empresa, lugar y país de origen, marca, número de registro sanitario Senasag y el Número de Identificación Tributaria (NIT).

Ayer fue el primer día que se realizó dicha inspección por la serie de denuncias registradas, manifestó el representante de la oficina del Ministerio de Justicia en Oruro, Freddy Bracamonte.

En el recorrido se encontraron varios productos que no contaban con la información completa como registro sanitario del Senasag, o fecha de vencimiento para el consumo, atentando de esta forma contra la salud del consumidor. Este trabajo se realizará en todas las unidades educativas aunque lleve todo el año, indicó Bracamonte.

De los productos decomisados, preocupa a las autoridades que la mayoría sea por fechas vencidas y que las comerciantes, sin ningún reparo se animan a poner a disposición de los niños que compran estos alimentos, precisamente por el precio económico.

SENASAG

El encargado de Registro y Certificación de Inocuidad Alimentaria de Senasag, Ricardo Bustamante Castro, explicó que están entregando a las comerciantes un listado de los requisitos que debe tener cada producto para que sea tomado en cuenta antes de adquirirlos.

A la responsable de uno de los kioscos le pareció importante esta inspección, pero también sugirió a los fiscalizadores controlar en las tiendas de proveedores, ya que es complicado como consumidores, por cuestión de tiempo revisar, los productos que uno adquiere, explicó Cristina Alanes.

El funcionario de Senasag manifestó que también realizan inspecciones a los puestos de venta de los proveedores, pero los comerciantes conocidos como mayoristas, no toman en cuenta las recomendaciones de las autoridades de control.

Además dijo que algunos productos provienen de otros departamentos, en ese entendido enviarán una nota de alerta para que las oficinas de Senasag La Paz y Potosí ejerzan un mayor control.

Las autoridades recomendaron a los consumidores, verificar la información que necesariamente debe estar en impresa en la envoltura o envase del producto a ser adquirido.

Decomisan productos con fecha de vencimiento adulterada

Al interior de los depósitos de la ciudad de El Alto se encontró productos vencidos con fechas adulteradas y algunas etiquetas del Servicio Nacional de Seguridad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (SENASAG)



Productos de consumo masivo adulterados. Foto: Arch.

La Paz, 20 MAY (ANF).- El viceministro de Defensa al Consumidor, Fernando Fuentes, denunció este viernes que existen productos de consumo masivo vencidos o con fechas de vigencia adulteradas que están circulando en el mercado interno.

El pasado viernes se decomisó productos vencidos y etiquetas del Servicio Nacional de Seguridad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria (Senasag) falsos en los depósitos de la ciudad de El Alto, los productos son procedentes de China, Perú, Chile y otros países.

“Estamos encontrando depósitos con productos que ya cumplieron su vigencia, muchos de ellos tienen fechas de vencimiento adulteradas, incluso hemos encontrado sticker de Senasag para poner a cualquier producto. Estos productos son una bomba de tiempo para la salud de los bolivianos”, alertó Fuentes.

Dijo que los comerciantes de la calle Garcilaso de la Vega de la ciudad de La Paz, donde se comercializa estos productos al por mayor se oponen a la revisión de sus productos, situación que dificulta el trabajo de control de salubridad de los mismos.

El viceministro, anunció que se realizarán campañas de educación y prevención para identificar los productos vencidos con el fin de preservar la salud pública.

Desayuno escolar alimenta con productos vencidos

22 de Agosto de 2010, 08:32

Inspección: Nuevo Milenio asegura que elabora sus productos de forma higiénica y que la cebada y algunos otros elementos llegan del campo en condiciones lamentables.

La Paz - Bolivia.- La Alcaldía de Oruro halló, en una intervención a una de las empresas proveedora del desayuno escolar, alimentos en mal estado y envases de gestiones pasadas, informó a la red ATB el presidente del Concejo Municipal, Carlos Rodríguez.



Entre los productos se encontraron frutas podridas, y se observó que los alimentos se colocaban en envases caducos, lo que generó la susceptibilidad de las autoridades, quienes tomaron muestras para someterlas a las respectivas pruebas de laboratorio, para establecer si son dañinas para la salud de los estudiantes. El operativo se realizó debido a que el 3 de agosto se detectó en el Liceo de Señoritas Pantaleón Dalence y en el colegio Sebastián Pagador, alimentos en polvo en envases de plástico de fechas pasadas, además de fruta dañada.

Ese aspecto motivó a las autoridades a efectuar una inspección a las instalaciones en las que se elaboran los productos del desayuno escolar, allí se encontraron con la misma situación; sin embargo, uno de los gerentes de la empresa Nuevo Milenio, Nicky Reynaga, admitió en su defensa que se utilizaban envases pasados, pero aclaró que el producto es fresco y que la elaboración de las raciones se realiza de forma higiénica y con el cuidado requerido.

“Supuestamente había unas impurezas, pero como es un alimento para los estudiantes, es preciso comunicar que la materia prima, como la cebada y algunos otros elementos del campo, llegan en condiciones lamentables”, dijo.

Explicó que para atender ese problema, tiene la maquinaria de nueva tecnología, por lo que garantizó la calidad de los productos que reparten a los escolares orureños.

La directora de Defensa al Consumidor, Daysi Rivero, aseguró que para hablar de una sanción o no, se debe esperar el resultado de los análisis de las muestras tomadas.
La Prensa

Derechos del Consumidor llega a colegios

Publicado 22 septiembre, 2011 | Por [RaCV](#)



Ciudad de La Paz, septiembre 22 de 2011,

(EM/SZC).- El Ministerio de Justicia y el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor iniciaron una campaña de capacitación sobre Derechos del Consumidor y Consumo Responsable, dirigida a estudiantes de prepromoción de varias unidades educativas de la ciudad de La Paz.

“Día a día se percibe la escasez de agua, y nosotros debemos cuidar y consumirla racionalmente”, señaló Abel Márquez, jefe de Atención al Consumidor, durante la presentación de la campaña Jóvenes por un Consumo Responsable para Vivir Bien.

Las capacitaciones se iniciaron en los colegios Delia Gambarte de la zona de Pampahasi Bajo y 18 de Mayo de la zona Said, en La Paz.

Fuente: EM/SZ