

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



**MONOGRAFÍA**

(PARA OPTAR AL TÍTULO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN DERECHO)

**“PROPUESTA DE REFORMAS AL DECRETO  
SUPREMO 0065 EN SUS ARTÍCULOS 1, 2, 3, 6, 9 y 10;  
PROMULGADO EL 03 DE ABRIL DE 2009**

INSTITUCIÓN : MINISTERIO DE JUSTICIA  
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE  
LOS DERECHOS DEL USUARIO Y  
CONSUMIDOR  
POSTULANTE : JUANA ROSMILDA SUXO LOZA

LA PAZ – BOLIVIA

2012

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Dedicatoria  |    |
| Agradecimiento   |    |
| Prólogo  | 1  |
| Introducción   | 2  |
| TITULO PRIMERO   | 2  |
| CAPITULO I EVALUACIÓN Y BALANCE DE LA CUESTIÓN   | 2  |
| a) MARCO INSTITUCIONAL.  | 2  |
| b) MARCO TEÓRICO.  | 2  |
| c) MARCO HISTÓRICO   | 12 |
| 1. El Consumidor a la Constitución: ¿Reconocimiento necesario para su efectiva protección? Una historia de nunca acabar. El Consumo: acto esencial e inevitable de la vida humana. | 12 |
| 2.- El “Derecho del Consumidor”  | 14 |
| d) MARCO ESTADÍSTICO   | 18 |
| e) MARCO CONCEPTUAL.   | 23 |
| ✓ Consumidor o usuario   | 23 |
| ✓ Proveedor  | 23 |
| ✓ Distribuidores o comerciantes  | 23 |
| ✓ Productores o fabricantes  | 23 |
| ✓ Importadores   | 23 |
| ✓ Prestadores  | 24 |
| ✓ Producto   | 24 |
| ✓ Relación de consumo  | 24 |
| ✓ Servicio   | 24 |
| ✓ Derechos del reclamante  | 24 |
| f) MARCO JURÍDICO POSITIVO VIGENTE Y APLICABLE.  | 24 |
| ➤ Constitución Política del Estado. Art. 75 inc. 1 y 2.  | 24 |
| ➤ Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional (Decreto Supremo N° 29894 del 7 de Febrero de 2009) Art. 84  | 25 |

|   |    |
|---|----|
| (Atribuciones del Viceministerio de Derechos del Usuario y del Consumidor           |    |
| ➤ Decreto Supremo 0065  | 26 |
| g) LEGISLACIÓN COMPARADA  | 32 |
| TITULO SEGUNDO DIAGNOSTICO DEL TEMA DE LA MONOGRAFIA                                | 35 |
| CAPITULO II   | 36 |
| EL DESCONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE EL ALTO | 36 |
| 2.1. El desconocimiento en el sector publico  | 36 |
| 2.2. La mala coordinación con el sector privado                                     | 37 |
| CAPITULO III  | 39 |
| LA POSIBLE EFICACIA DE LA REFORMA DEL D.S. 0065 EN LA CIUDAD DE EL ALTO             | 39 |
| 3.1. La aplicación de la misma en relación al conocimiento de la población alteña   | 39 |
| 3.2. Efectos de la Reforma en la Ciudad de El Alto                                  | 40 |
| CAPITULO IV   | 42 |
| PROPUESTA DE PROYECTO DE REFORMA AL D.S. 0065                                       | 42 |
| 4.1. Presentación de propuesta de reformas al D.S. 0065                             | 42 |
| CONCLUSIONES CRÍTICAS   | 45 |
| 1) Primera conclusión   | 45 |
| 2) Segunda conclusión   | 46 |
| Recomendaciones y sugerencias   | 46 |
| Bibliografía  | 47 |
| Anexos  |    |

## **ÍNDICE DE CUADROS ESTADÍSTICOS**

|              |    |
|--------------|----|
| Cuadro N° 1  | 18 |
| Cuadro N° 2  | 18 |
| Cuadro N° 3  | 19 |
| Cuadro N° 4  | 19 |
| Cuadro N° 5  | 20 |
| Cuadro N° 6  | 20 |
| Cuadro N° 7  | 21 |
| Cuadro N° 8  | 21 |
| Cuadro N° 9  | 22 |
| Cuadro N° 10 | 22 |

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mi madre que me apoya y me sigue apoyando, como también a mí querido hermano menor al mismo tiempo a mi esposo; finalmente a todas las personas que me colaboraron.

### **AGRADECIMIENTO**

A la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, en especial al Dr. Juan Ramos, Dr. Alberto Luna; como también al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor dependiente del Ministerio de Justicia a la cabeza del Sr. Viceministro Lic. Fernando Fuentes, Arq. Nelson Guzmán, Dra. Cecilia Palacios, Lic. Abel Márquez y Lic. Guely Selaez.

## **PRÓLOGO**

A través de la historia, la humanidad a tratado de regular, legislar sus relaciones comerciales en una y mil formas. Pero en el devenir de la revolución industrial y el nacimiento de la mercancía, surge un nuevo paradigma de interés jurídico, el cual, nos señala que el simple hecho de adquirir un bien consumible, no es solo, un forma de contrato simple, sino, una forma elemental acción o exigir un estándar de protección personal y social, frente a una avasalladora, industria de producción en masa.

Y desde Babilonia, pasando por Roma y el Código Justiniano, la revolución industrial y capitalismo; Y la introducción de la mercancía como elemento final de la producción en masa y el consumidor como destinatario final de este proceso, han generado, un sin número de contravenciones en el momento mismo del uso de este bien para beneficio del consumidor que lo adquiere para poder colmar sus necesidades. El surgimiento de normas para la regulación de estas relaciones entre consumidor, proveedor e industria generadora del producto, es el mayor vacío que nos azota a las sociedades modernas y en particular al ciudadano boliviano.

El 2009 es crea el Viceministerio de defensa del usuario y el consumidor, en nuestro país, el cual, regula y llena de alguna manera este amplio espectro de acción que se genera entre usuario, intermediario, mercancía y productor. En la realidad practica, este ente regulador, de reciente creación, está dotado de una norma general y básica, que hace, a la misma es muy vulnerable a dejar de lado varias relaciones jurídicas del cotidiano que hacer del ciudadano fuera de su amparo.

Por ello, la búsqueda de nuevos elementos para su fortalecimiento, son urgentes y más que primordiales, en cuanto, a la protección del ciudadano. Por tanto, la veracidad de un trabajo consiente y responsable hace surgir una nueva forma de hacer más accesible la ley y la protección del estado, cuando uno está, en algún momento, en papel de cliente, consumidor o adquiriente.

Dra. Cecilia Palacios

## **RESUMEN**

La presente Monografía nos da a conocer la falta de una Ley que protejan los derechos del usuario y consumidor en Bolivia.

Refleja la falta de conocimiento acerca de los derechos y deberes como usuarios y consumidores en la ciudad de El Alto.

En el presente trabajo propongo la Reforma de los Artículos 1,2,3,6,9 y 10 del Decreto Supremo 0065 promulgado el 3 de abril de 2009; a los cuales se hace referencia en el presente trabajo proponiendo cambios en cada uno de ellos.

Analizando que los citados artículos son insuficientes para proteger los derechos con usuarios y consumidores se realizó una comparación con Legislación extranjera en donde se encontró más ideas para construir una nueva Ley que proteja de manera más concreta los derechos como usuarios y consumidores en la ciudad de El Alto, como también en toda Bolivia.

Finalmente en el presente trabajo se trata de aportar nuevas ideas para poder construir la Ley del usuario y consumidor a nivel Bolivia.



## **INTRODUCCIÓN**

La presente monografía de Trabajo Dirigido, es fruto de la labor desempeñada en el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor dependiente del Ministerio de Justicia, es un trabajo metódico, fundamentado en bases teóricas, jurídicas y conceptuales.

El tema trata de la reforma del Decreto Supremo 0065 promulgado del 03 de abril de 2009 en sus artículos 1, 2, 3, 6, 9 y 10 que son necesarios para su adecuado desarrollo de la protección de los derechos como usuarios y consumidores en la Ciudad de El Alto y a nivel nacional como es su propósito principal.

Existen fallas por la mala interpretación y falta de sanciones en las normas jurídicas que hoy por hoy nos rigen.

Para este trabajo se ha utilizado los métodos de deducción y estadística en cuanto al índice de cuantos casos que atendían en la ciudad de El Alto.

Finalmente se concluye, con que las reformas que se hicieron al Decreto Supremo 0065 en sus artículos 1, 2, 3, 6, 9 y 10 serán de mejor aplicación debido a la concretización de los entes los cuales brindan, ofrecen servicios, como también a proveedores y/o productores, etc.; para mejorar la protección de los Derechos del Usuario y Consumidor en la Ciudad de El Alto.

## **TITULO PRIMERO**

### **CAPITULO I EVALUACIÓN Y BALANCE DE LA CUESTIÓN**

#### **a) MARCO INSTITUCIONAL.**

De acuerdo al Art. 66 y 71 del Reglamento del Régimen Estudiantil de la Universidad Boliviana concordante con el Reglamento de la Modalidad de Graduación – Trabajo Dirigido de la Carrera de Derecho, se ha cumplido con todo los requisitos como consta en el file personal, a este efecto se ha procedido a registrar de conformidad con la Convocatoria N° 060/2010, en la Dirección de Carrera y previa solicitud, el Señor Director, mediante Resolución del H. concejo de Carrera N° 1441/2010; como consecuencia el Ministerio de Justicia – Viceministerio de Derechos del Usuario y del Consumidor, nombro como Agente en la Unidad de Asesoramiento y Atención al Usuario y Consumidor en la Ciudad de El Alto – Distrito 1, Zona Santa Rosa.

#### **b) MARCO TEÓRICO.**

Al utilitarismo jurídico no le interesa la verdad del derecho, sino su eficacia. Considera al derecho como un instrumento de la política o de la economía, una técnica de control social que se lleva a cabo a fin de obtener el mayor número de placeres o el aumento del poder colectivo.

La Escuela Libre de Derecho, surge como oposición a la visión dogmática conceptual de la materia jurídica, así como a la corriente exegetica del culto a la ley, en el que consideraba que todo el Derecho era Ley. Contrario a lo anterior, este modelo epistemológico, considera que el derecho surge de la sociedad independientemente de la ley y del Estado, y que únicamente se convalida en los tribunales. Para eso, esta postura considera al juez como el creador del derecho y no su intérprete o descubridor, quien al producir el derecho lo hace en base de su lógica y experiencia.

La jurisprudencia de intereses concibe al derecho como producto de los intereses que se dan en el interior de la sociedad y que pretenden ser reconocidos. En este modelo epistemológico, la función del jurista es interpretar los diversos intereses para buscar la armonía y la protección de todos.

La jurisprudencia valorativa, es otro modelo racional del derecho, mediante el cual, el jurista entiende que la principal función teleológica del Derecho, es servir a la justicia. Su investigación jurídica es de carácter fenomenológico, explica los principios y fines del derecho, fundamentando la construcción de su pauta por su referencia a los valores.

Pero el derecho, no solamente es algo racional, es también espiritual. Es él producto de la humanidad, la historia, la sociedad, la moral, la religión, la política, la economía, la ideología, la filosofía.

Un derecho espiritual es aquel que desentraña la filosofía, aquel que la ética nos lo define y lo valoriza para calificarlo; un derecho espiritual que bien puede resumirse en conceptos y aspiraciones axiológicas algunos de ellas incomprensibles, otras quizás irrealizables en el mundo de las ideas jurídicas materiales.

Pero el derecho no solamente es ese ente abstracto espiritual y racional que existe, también es práctico, real y eminentemente social, el derecho es algo tan complejo, que su aislamiento es difícil entenderlo, por eso es más fácil, comprender el derecho con los ojos de la realidad, percibiendo su cuerpo material a través de nuestros sentidos.

Con ello queremos decir que el derecho existe en dos mundos, el primero de ellos en el de las ideas, aquel que existe en el pensamiento de los juristas, en aquel derecho abstracto indefinible, racional y concreto que se traduce en

cuerpos jurídicos y normas jurídicas, que tiene además una manifestación artística y espiritual, a través de los principios axiológicos y de los juicios de valor; y también existe por otra parte, un derecho real, práctico, que existe en los tribunales, en los parlamentos o congresos, en las oficinas gubernamentales y en las empresas; que se percibe a través de los sentidos humanos, que puede tocarse, verse, escucharse a través de expedientes, documentos, libros y oírse en la voz de los abogados.

El iuspositivismo entiende que derecho y moral son conceptos distintos no identificables. Dado que el Derecho existe con independencia de su correspondencia o no con una u otra concepción moral: una norma jurídica no tiene condicionada su existencia a su moralidad; en todo caso, puede ésta afectar su eficacia o legitimidad, mas eso es una cuestión distinta. El Derecho puede ser justo e injusto, aunque lo deseable sea lo primero.<sup>1</sup>

Objeto propio de la jurisprudencia en cualquiera de sus diferentes ramas es el Derecho positivo; entendiéndose por Derecho positivo, o Derecho estrictamente así llamado, el Derecho establecido, en una comunidad política independiente por la voluntad expresa o tácita de su soberano o gobierno supremo.

Consideradas como una totalidad y como relacionadas y conexas las unas con las otras, las leyes y normas positivas de una comunidad particular o específica constituyen un sistema o cuerpo de Derecho. Y en tanto que limitada a uno cualquiera de tales sistemas o a alguna de sus partes, la Jurisprudencia es particular o nacional.

---

<sup>1</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Iuspositivismo>.

Muchos de estos principios comunes lo son a todos los sistemas, lo mismo a los sistemas toscos y rudimentarios de las sociedades primitivas, que a los sistemas más amplios y perfectos de las comunidades civilizadas. Ahora bien, los sistemas más amplios y perfectos de las comunidades civilizadas son afines, tanto por las numerosas analogías que se dan entre todos los sistemas, cuanto por numerosas analogías que se dan exclusivamente entre ellos mismos.

Así como los principios abstraídos de los sistemas positivos constituyen el objeto de la Jurisprudencia general, así también su cometido peculiar y exclusivo es la exposición de dichos principios. La Jurisprudencia general no se ocupa directamente de la conveniencia o inconveniencia de las leyes, tal como ésta se nos revela a la luz del criterio de utilidad o de cualquier otro de los diversos criterios que dividen el parecer de la humanidad. Si, en relación con alguno de los principios que constituyen su objeto propio, hace referencia a consideraciones de utilidad, lo hace sólo con el fin de definir tales principios, no con el fin de determinar su valor. Y esto es lo que distingue la ciencia en cuestión de la ciencia de la legislación: que esta última trata de establecer el criterio o medida a la vez que los principios subordinados o concordantes con tal criterio de acuerdo con el cual debe producirse el Derecho positivo, o al cual éste debe ajustarse.

Si la posibilidad de la Jurisprudencia general parece dudosa, ello se debe a que los principios y distinciones que los sistemas particulares tienen de común con otros, aparecen en cada uno de ellos mezclados con sus peculiaridades individuales y se hallan expresados en un idioma técnico propio de cada sistema.

Entiendo, pues, por Jurisprudencia general la ciencia que expone los principios, nociones y distinciones comunes a los sistemas de Derecho; comprendiendo por aquellos sistemas más amplios y perfectos que, por razón de su perfección y amplitud, mayor doctrina poseen.

De los principios, nociones y distinciones que constituyen el objeto de la Jurisprudencia general, algunos pueden ser considerados necesarios, ya que no podemos imaginarnos coherentemente un sistema de Derecho es decir, un sistema de Derecho desarrollado en una comunidad civilizada sin pensarlos como partes constitutivas de él.

La distinción entre Derecho escrito o promulgado y Derecho no escrito o no promulgado, con cuya última expresión se denominan en sentido judicial o impropio las más distintas manifestaciones; en otras palabras, entre el Derecho que procede directamente de un soberano o legislador superior, y el Derecho que procede directamente de un súbdito o de un creador de Derecho subordinado, al que presta autoridad un legislador soberano o supremo.

La distinción entre derechos que pueden hacerse valer contra todos, como, por ejemplo, la propiedad o dominio y derechos que pueden hacerse valer sólo contra personas específicamente determinadas, como, por ejemplo, los derechos derivados de un contrato.

La distinción, dentro de los derechos que pueden hacerse valer contra todos, entre propiedad o dominio y los diversos derechos restringidos, desmembrados de la propiedad o dominio.

La distinción de las obligaciones es decir, de deberes correspondientes a derechos contra personas específicamente determinada en obligaciones que nacen de contratos, obligaciones que nacen de delitos y obligaciones que nacen de hechos que no son ni contratos ni delitos, pero a las cuales se las denomina por analogía obligaciones.

De los principios, nociones y distinciones que son objeto de la Jurisprudencia general, otros no son necesarios, en el sentido que he dado a esta expresión. Es

decir, podemos imaginarnos coherentemente un sistema de Derecho evolucionado sin concebirlos como formando parte constitutiva de él. Como, sin embargo, descansan en razones de utilidad que tienen vigencia para todas las comunidades, y que son palpables o evidentes en todas las comunidades civilizadas, dichos principios, nociones y distinciones se dan, de hecho, con gran generalidad en sistemas de Derecho avanzados, pudiéndose, por ello, situarlos en el mismo plano que los principios generales que constituyen el objeto de la Jurisprudencia general.

Para poder distinguir, empero, las diversas clases de leyes, es preciso, en primer lugar, mostrar la semejanza entre ellas y, después, su diferencia específica: exponer por qué se hallan unidas bajo una denominación común, y determinar después los caracteres por los cuales se distinguen unas y otras. Hasta que esto no se ha llevado a cabo, no es posible discernir con precisión el objeto propio de la Jurisprudencia. No resalta, no se destaca suficientemente de los objetos semejantes o análogos con los que es susceptible de ser confundido.

Así, por ejemplo, para establecer la distinción entre Derecho escrito y no escrito, tenemos que indagar la naturaleza de este último: una cuestión llena de dificultades y que apenas si ha sido examinada con la requerida precisión por la mayoría de los autores que han hecho a este problema objeto de su atención. Veo que ha sido muy censurado y que ha sido también muy ensalzado, pero apenas si encuentro un intento para determinar lo que es. Y sin embargo, si este humilde problema fuera adecuadamente estudiado, es seguro que se calmarían la mayor parte de las controversias sobre sus ventajas.

Así como el conocimiento de lo que debe ser presupone el conocimiento de lo que es, así también la ciencia de la legislación presupone la Jurisprudencia, mientras que, al contrario, la Jurisprudencia no presupone la ciencia de la

legislación. Lo que las leyes han sido y son puede llegarse a conocer sin saber lo que ellas debieran ser.

Para nosotros, la Jurisprudencia es la ciencia de lo que es esencial al Derecho, a la vez que la ciencia de lo que el Derecho debe ser. La Jurisprudencia es particular o universal. Jurisprudencia particular es la ciencia de un sistema vigente de Derecho o de alguna parte de él. La Jurisprudencia exclusivamente práctica es particular.

El objeto propio de la Jurisprudencia general o universal a diferencia de la ciencia universal de la legislación es la descripción de aquellos objetos y fines del Derecho que son comunes a todos los sistemas, así como de aquellas semejanzas entre diferentes sistemas que descansan en la común naturaleza del hombre, o responden a peculiaridades semejantes en sus diversas posiciones.

Estas semejanzas, muy estrechas y que cubren una gran parte del terreno a tratar, están confinadas necesariamente a las que existen entre los sistemas de unas pocas naciones, ya que son sólo unos pocos los sistemas que es posible conocer, siquiera imperfectamente. El conocimiento de éstos, sin embargo, permite suponer los demás. Son sólo los sistemas de dos o tres naciones los que merecen atención: los escritos de los juristas romanos, las decisiones de los jueces ingleses en la época moderna, y los preceptos de los códigos franceses y prusiano en cuanto a la sistemática. Aun cuando puede decirse que son pocos los puntos en que coinciden los Derechos de las diversas naciones, es decir, los puntos en que son exactamente iguales, hay, sin embargo, amplio espacio para la ciencia universal de la legislación: es decir, las circunstancias no exactamente iguales pueden ser tratadas, no obstante, conjuntamente bajo el punto de vista de lo que tienen de común, añadiendo observaciones referentes a sus diferencias.



Mr. Bentham opina que esta Jurisprudencia debe encerrarse dentro de límites muy angostos. Esto es cierto, si por Jurisprudencia Universal entiende la Jurisprudencia que expone aquello que se halla en vigor universalmente como Derecho.

Pues, en efecto: a) Aun suponiendo que los sistemas de todas las naciones, bien totalmente o bien en parte, se asemejen exactamente los unos a los otros (es decir, que todos o muchos de los preceptos de los varios sistemas sean exactamente iguales), ni así, podríamos decir de ellos con propiedad que formaban un Derecho universal, ya que la sanción es aplicada por el Gobierno de cada comunidad y no por un superior común a toda la humanidad. Y esto como veremos más adelante clasifica al Derecho internacional con la moral más bien que con el Derecho. b) Como observa Mr. Bentham, los preceptos de los diferentes sistemas no son nunca absolutamente iguales; siendo la única parte en que coinciden exactamente aquellas expresiones fundamentales que designan las partes necesarias de cada sistema de Derecho. Así, por ejemplo, los derechos del marido, de la mujer etc., la regulación de las servidumbres en Inglaterra y en Francia, todo ello guarda analogías, pero, sin embargo, no es absolutamente igual ni en la materia ni en la forma, y, por ello, no puede ser designado por idénticas palabras.

De las conexiones entre la ciencia de la legislación y la jurisprudencia.

Es imposible considerar la Jurisprudencia completamente separada de la ciencia de la legislación, ya que las experiencias y consideraciones prácticas que llevan al establecimiento de leyes tienen que ser tenidas en cuenta al exponer el origen y mecanismo de estas últimas. Si no se exponen las causas de las leyes y de los derechos y obligaciones que crean, las leyes mismas resultan ininteligibles.

Allí donde el objeto es el mismo y diferentes los preceptos que le regulan en los distintos sistemas, es preciso explicar las causas de la diferencia: si se hallan en

una necesaria diversidad de circunstancias, o bien en el distinto modo de considerar la finalidad del Derecho por parte de los respectivos autores de las leyes. Así, por ejemplo, la prohibición o la aceptación restringida de los mayorazgos en un sistema, y su amplia recepción en otro, puede deberse, en parte, a las diferentes circunstancias en que se encuentran situadas las comunidades en cuestión, y en parte, también, a las diferentes concepciones, aristocráticas o democráticas, de los legisladores.

En la medida en que estas diferencias son inevitables, es decir, están impuestas sobre los diversos países, no hay posibilidad ni de alabanza ni de censura. Sólo la hay, cuando son fruto de una decisión humana; no obstante, yo nos las consideraré bajo este aspecto, sino causalmente, explicando su existencia. Así, por ejemplo, en lo relativo a la admisión o prohibición del divorcio, a la posibilidad de contraer matrimonio dentro de ciertos grados, etc.

Al exponer los principios que constituyen el objeto de la ciencia de la Jurisprudencia es decir, al exponer los que le permita la limitación de un curso el docente tratará, no sólo de formularlos por medio de expresiones generales o abstractas, sino que procurará también ilustrarlos con ejemplos tomados de sistemas particulares, especialmente con ejemplos del Derecho inglés o del Derecho romano o civil.

La obra que aquí ofrecemos a los ciberlectores, Sobre la utilidad del estudio de la jurisprudencia, fue escrita por John Austin en el año de 1828 y constituye la lección inaugural que Austin pronunció cuando se hizo cargo de la cátedra de Jurisprudencia a petición del círculo benthamista, principal promotor e impulsor de la Universidad de Londres. Por desgracia, el éxito no acompañó a Austin en sus intentos por consolidar la materia de Jurisprudencia habida cuenta de que esa materia hubo de ser suspendida, en el año de 1832, por carencia de alumnos inscritos.

Para Austin, el derecho, todo derecho, no es en sí más que un mandato, esto es, no es más que la expresión de un deseo o anhelo por parte de él o los detentadores del poder soberano, para que otro u otros individuos o agrupamientos se comporten de una manera determinada existiendo, claro está, la amenaza de una coacción directa, claramente especificada, para el o los casos en que el comportamiento individual o grupal contradiga el deseo manifiesto por él o los detentadores del poder soberano.

Por supuesto que esta manera de concebir el derecho como un mandato no es algo original de Austin, ya que, por ejemplo, tanto Hegel como Bentham, hablase ya pronunciado en un sentido similar.

En opinión de Austin, en todo derecho existen, además de las instituciones en que se expresa su materia normativa, un cierto número de principios o nociones, no peculiares de éste o del otro orden jurídico, sino comunes a todos, lo mismo en los sistemas toscos y rudimentarios de las sociedades primitivas, que a los sistemas más amplios y perfectos de las comunidades civilizadas.

Constituyeron las, llamémoslas bases ideológicas del pensamiento de Austin, los conceptos filosóficos de Jeremías Bentham y la visión jurídica de la Escuela histórica, cuyo máximo representante lo fue Friedrich Karl Von Savigny. Del enfrentamiento y revalorización de las premisas de estos movimientos, emergerá la postura de John Austin, expuesta en su particular visión del derecho.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <http://publicaciones.ua.es/filespubli/pdf/02148676RD3949576.pdf>

c) **MARCO HISTORICO.**

**2. El Consumidor a la Constitución: ¿Reconocimiento necesario para su efectiva protección? Una historia de nunca acabar. El Consumo: acto esencial e inevitable de la vida humana.**

“Con mucho frío pero, a la vez, con mucha hambre, salí con paso rápido de mi hogar con destino al nuevo y pintoresco local de comida rápida (o chatarra si queremos llamarlo así) que está a cuerdas de donde habitualmente pernocto. Llego al local, compro un sándwich, pago su costo, me regalan la nueva figurita de colección y vuelvo a mi casa contento con la compra. Prendo el televisor, tenedor y cuchillo en manos, ketchup y mayonesa a mis lados como las pistolas de un Sheriff y comienzo el deleite de la carne de res y la Palta Hass. Avanzan las horas, y lo que en un comienzo causaba satisfacción en mí, ahora tiene efectos nocivos en mi estómago. Voy al Médico y me diagnostican intoxicación a causa de la mala refrigeración de la carne de res obtenida de una especie alterada genéticamente; con problemas de gastritis por la palta que fue preservada con químicos altamente tóxicos y en una época del año distinta a la que normalmente se cosecha paltas y, más encima, la figurita de regalo contenía altas concentraciones de tolueno y plomo que ignorantemente mordí por mis nervios. ¿Qué hacer frente a todo ello?. Perdí la boleta de la compra y el Servicio de Salud me la exige para sancionar al local, aduciendo que el local cumple con las “normas sanitarias”; el local comercial se niega a atenderme; las instituciones de “protección” me exigen que “converse” con el local o sino que inicie un “juicio”, a costo y tiempo MÍO; y yo, con un dolor de estómago insoportable, no puedo hacer nada al respecto.

Finalmente me voy a mi casa, con una licencia médica y el mal sabor de una carne transgénica y una palta en descomposición, sin respuesta, sin reparación, sin protección, y con mucha frustración”.

Actos como éstos son, sin lugar a duda, cotidianos en nuestra geografía nacional e internacional, donde un acto tan sensible y tan básico en todo Ser Humano como es el Consumo, se ve desprotegido y totalmente vulnerado por fuerzas externas las cuales no se pueden controlar ni fiscalizar. Apoyándonos de la situación antes descrita, podemos reafirmar nuestra premisa respecto a que gran parte de los actos que realizamos tienen como uno de sus ejes el “Consumo”, constituyéndose en una cualidad “inherente” al Ser Humano por el sólo hecho de ser tal.

Ahora, siguiendo con el fondo de nuestro asunto, Consumir se define, según el diccionario de la Lengua de la Real Academia Española, como “Destruir, extinguir”, así cuando consumo un bien lo que hago es “destruirlo, extinguirlo” con mi acto. Por otro lado, el Consumo, dentro del mismo diccionario, se define como “acción y efecto de consumir comestibles y otros géneros de vida efímera”. Ahora, cuando hablamos de Consumir, la primera idea que atraviesa nuestra mente es “acto jurídico por el cual se adquiere un bien o contrata un servicio mediante el pago de un precio o tarifa con el objetivo de satisfacer necesidades”; sin embargo, olvidamos la connotación pura e intrínseca de este acto y su materialidad en la sociedad.

Durante mucho tiempo se ha considerado el consumo, casi exclusivamente en relación con la satisfacción de necesidades y deseos: el mercado nos ofrece bienes y servicios, y el consumidor los compra en función de sus preferencias individuales las cuales responden principalmente al precio y calidad ofrecidos. Durante los últimos años esta forma de comprender el consumo como una práctica reducida exclusivamente al ámbito de las necesidades y preferencias personales, ha ido cambiando. De hecho, en muchos lugares el consumo se ha transformado en un ámbito central en la promoción del cambio social, un espacio en el cual las personas no sólo satisfacen necesidades, sino que también plasman sus valores, creencias y ejercen su ciudadanía. Esta transformación en el

consumo surge, entre otras, como consecuencia de: a) las desigualdades, tensiones y problemas vinculados a la globalización económica; b) el visible deterioro del medio ambiente como consecuencia de un modelo de desarrollo industrial no sustentable y c) el surgimiento de nuevos estilos de vida en donde consumir emerge como un espacio central en la construcción de las identidades individuales y grupales.

En medio de estas transformaciones, crecientemente las personas buscan consumir éticamente en línea con sus valores y convicciones.

Debemos siempre recordar que Consumidor y Ser Humano son la misma persona. No debemos olvidar que toda persona en todo momento consume y que todos ejecutamos actos de consumo de diversos bienes y servicios, ya sean bienes libres o bienes económicos y no se reserva este título o categoría a determinadas personas que poseen poder adquisitivo.

Así entonces, y teniendo en cuenta los sucesos a los cuales nos vemos enfrentados en la actualidad, es que se ha hecho un tema muy común en las agendas públicas de los Estados el fortalecimiento de las normas de protección al Consumidor, así como además la importancia de esta función y acción en nuestro diario vivir.

## **2.- El “Derecho del Consumidor”**

Desde los orígenes de nuestra historia, la satisfacción de las múltiples necesidades ha sido el pilar fundamental del desarrollo humano. Es así como la Revolución Neolítica marcó el inicio de la historia de las civilizaciones por cuanto se instauró, por primera vez, un sistema de satisfacción de necesidades de forma sistemática, pasando del Nomadismo al Sedentarismo. Posteriormente, y con la llamada “Revolución Industrial”, los patrones de consumo y el concepto de consumidor en sí cambian drásticamente. Se avanza hacia la “mecanización” de la satisfacción de necesidades, desplazando el trabajo humano por el de las

máquinas y utilizando formas de producción masiva que muchas veces se acompañaban de procesos productivos que no eran sostenibles.

“La protección gubernamental hacia los consumidores no es un fenómeno reciente. Por ejemplo, han existido durante siglos las leyes concernientes al uso de los implementos de medición y peso. Aproximadamente, en el año 1800 A.C, el Rey de Babilonia promulgó leyes contra los precios excesivos, la mala calidad y la adulteración de los productos. El Código de Justiniano en el año 529 introdujo conceptos que son extraordinariamente parecidos al moderno enfoque que los códigos de ética de la industria y las leyes de responsabilidad industrial. El Código exigía igualmente marcas de fabricante en los productos para de esa forma identificar a los productores de mercadería de imitación o falsificada”<sup>3</sup>

En este sentido, el profesor Ricardo Sandoval expresa que “el nacimiento verdadero de las reglas de protección del consumidor se produce como consecuencia del paso de una economía agraria a una economía industrial, porque esta última se caracteriza por la producción y oferta masiva de bienes y servicios”<sup>4</sup>.

“La transformación del funcionamiento de las economías modernas y la aparición de complejos procesos de extracción de materias primas, diseño, aprovisionamiento, elaboración, confección y producción en cadena, han hecho surgir la necesidad de adaptar el Derecho a esta nueva realidad social, con el

---

<sup>3</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION OF CONSUMERS UNION. Seminario 3, El poder de los consumidores en la economía de libre mercado. En su: “El Poder de los Consumidores en la década de los noventa. Actas del XIII Congreso Mundial IOCU”. Hong Kong, 1991. p.61

<sup>4</sup> SANDOVAL LÓPEZ, Ricardo. Capítulo I, Sección I, Evolución del Derecho del Consumidor. En su: Manual de Derecho Comercial”. Séptima edición, Santiago de Chile, Tomo I Volumen I. Editorial Jurídica de Chile. 2007, P.128

objeto de asegurar una adecuada protección de los derechos de los consumidores”<sup>5</sup>.

Todo ello desembocó en que en nuestra época, donde existe la producción en serie, las agroindustrias, las grandes fábricas manufactureras y, aún más, las llamadas empresas “transnacionales” o “multinacionales”, se avance hacia un sistema globalizado de atención directa al ciudadano consumidor.

Pero, ¿cómo se regula o protege a este ciudadano consumidor en esta nueva relación empresa – consumidor?. Al existir un mercado tan poco regulado y altamente libre, se discute la inminente necesidad de que nazca una protección al consumidor.

“El primer problema que buscó solucionar el derecho del consumidor y que de alguna forma fomentó su aparición, fue el de las dificultades provocadas a la salud del consumidor por la adquisición de determinados productos, perjuicios que quedaban sin una compensación adecuada, ya que no existía una reglamentación apropiada para conseguir la eficaz protección de su salud, así comienzan a dictarse leyes y reglamentos que determinan ciertas exigencias de calidad a productos básicos”<sup>6</sup>.

Una de las primeras manifestaciones de esta protección al consumidor la encontramos contenida en la Sherman Antitrust Act del año 1890, de Estados Unidos de Norteamérica, donde uno de sus fundamentos principales era sancionar las prácticas contrarias a la libre competencia.

---

<sup>5</sup> MANQUE TAPIA, Carlos. *Introducción. En su: “Derecho del Consumidor. Responsabilidad Civil por productos defectuosos en la ley 19.496 (modificada por la ley 19.955) frente a una adecuada protección de los consumidores”*. Librex ediciones. 2006. p.7

<sup>6</sup> FUENTEALBA SANTUBER, Andrea “Los Derechos del Consumidor en la Doctrina y Legislación Comparada”. *Memoria de Prueba (Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales) Concepción, Chile, Universidad de Concepción 2002, p.6.*



Luego de este paso inicial, la comunidad internacional se comenzó a preocupar por este vacío en normas de cada Estado en materias de Consumo, por lo cual, paulatinamente, se generó un movimiento que recorrió varios países, estableciendo normas de protección al consumidor y de regulación del mercado, teniendo en consideración el rol que cumple este sujeto dentro de éste.

Uno de los más importantes hitos que marcó el inicio de este movimiento a nivel Internacional, fue el mensaje que el Presidente Kennedy, un día 15 de marzo de 1962, dio al Congreso del Estados Unidos de Norteamérica, cuando señala que el problema del consumidor es de carácter universal y que, “el Consumidor, por definición, nos incluye a todos”.

“De esta forma, a partir de los años sesenta son numerosos los países que buscan, mediante normas diversas el amparo del usuario, entre ellos podemos destacar a Inglaterra con la “Consumer Protection Act” del 1961; la “Trade Descriptions Act” de 1968; o en un plano más local, La Ley de Defensa del Consumidor de México del año 1975”<sup>7</sup>.

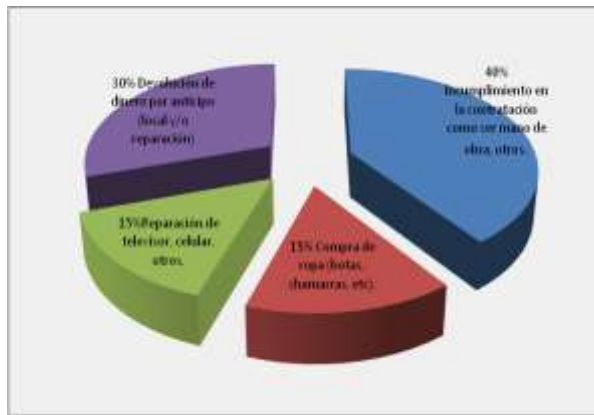
---

<sup>7</sup> FUENTEALBA SANTUBER, Andrea “Los Derechos del Consumidor en la Doctrina y Legislación Comparada”. Memoria de Prueba (Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales) Concepción, Chile, Universidad de Concepción 2002, p.7.

**d) MARCO ESTADISTICO**

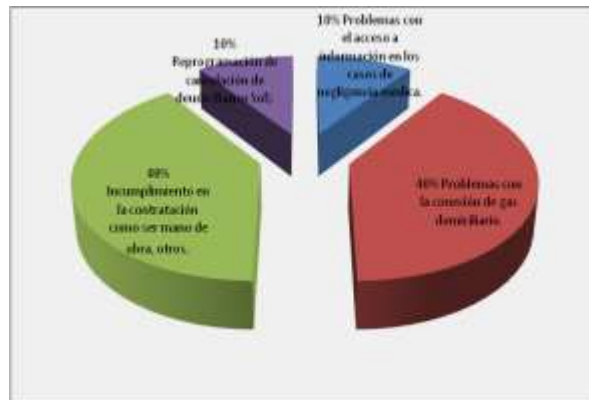
Para mayor información presento la afluencia de casos recibidos en la Ciudad de El Alto en el Centro de Atención al Usuario y Consumidor ubicado en la Zona Santa Rosa del Distrito 1, desde el 1 de octubre del 2010 al 1 de mayo de 2011; como también el trabajo realizado conjuntamente con la Intendencia del Gobierno Municipal Autónomo de la indicada Ciudad.

**Cuadro N° 1**  
**Mes de Octubre de 2010**



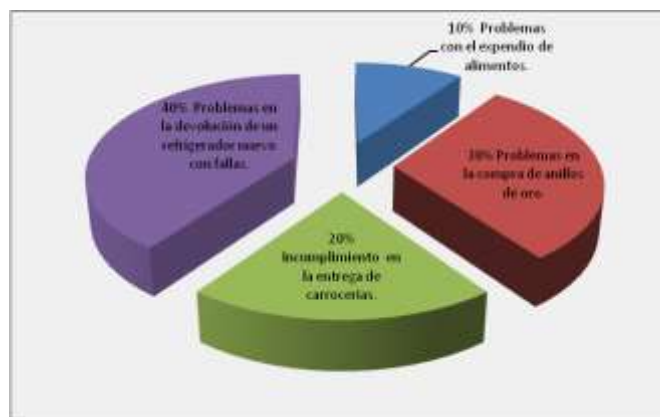
En este primer mes, se presentaron 8 casos con referencia a la devolución, incumplimiento en la contratación y otros en el Centro de Atención al Usuario y Consumidor.

**Cuadro N° 2**  
**Mes de Noviembre de 2010**



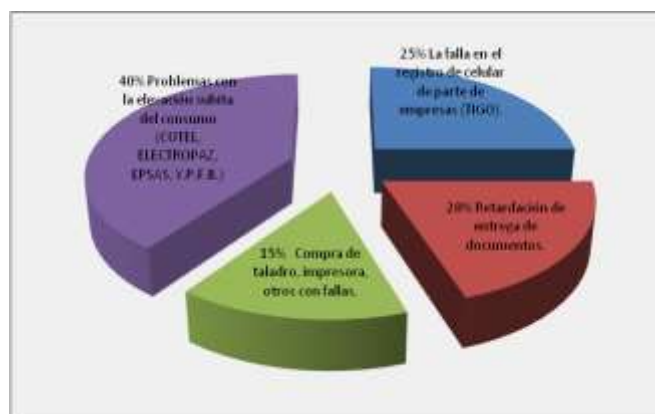
En el segundo mes, se presentaron 9 casos con diferentes reclamos, con posterior solución.

**Cuadro N° 3**  
**Mes de Diciembre de 2010**



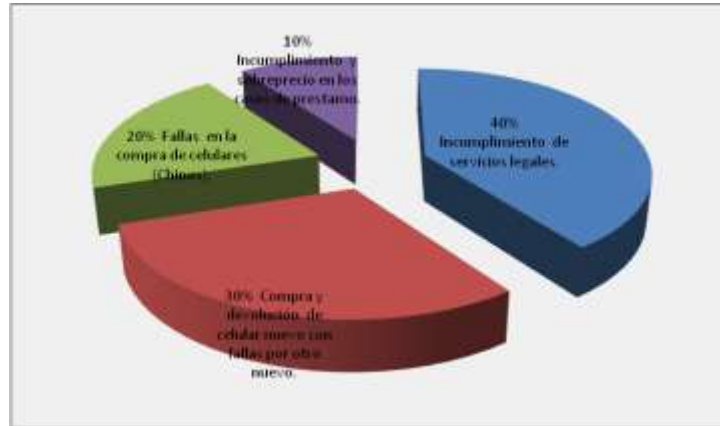
En el tercer mes se presentaron 10 casos, con diferentes reclamos y otros que estaban en proceso de solución.

**Cuadro N° 4**  
**Mes de Enero de 2011**



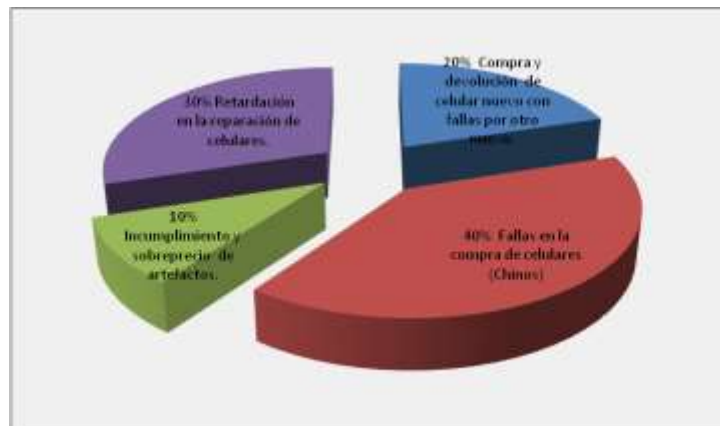
En el cuarto mes en la gestión 2011, se presentaron 10 casos con diferentes reclamos los cuales fueron resueltos en un 100%.

**Cuadro N° 5**  
**Mes de Febrero de 2011**



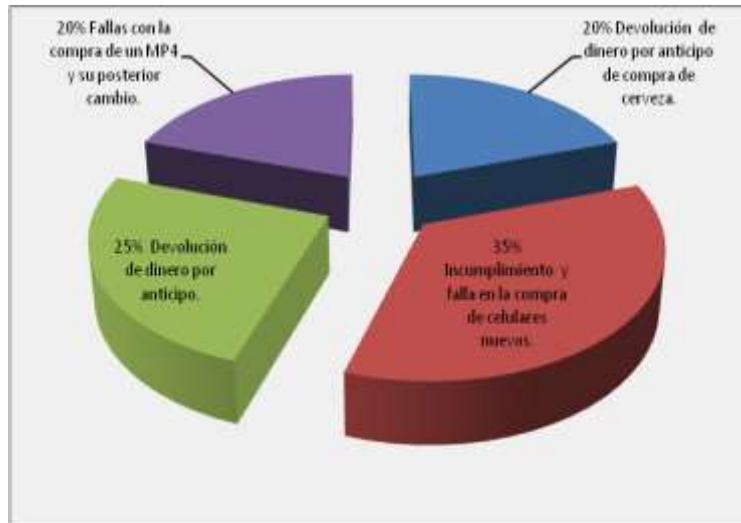
En el quinto mes en la gestión 2011, se presentaron 10 casos, los cuales están en proceso de solución.

**Cuadro N° 6**  
**Mes de Marzo de 2011**



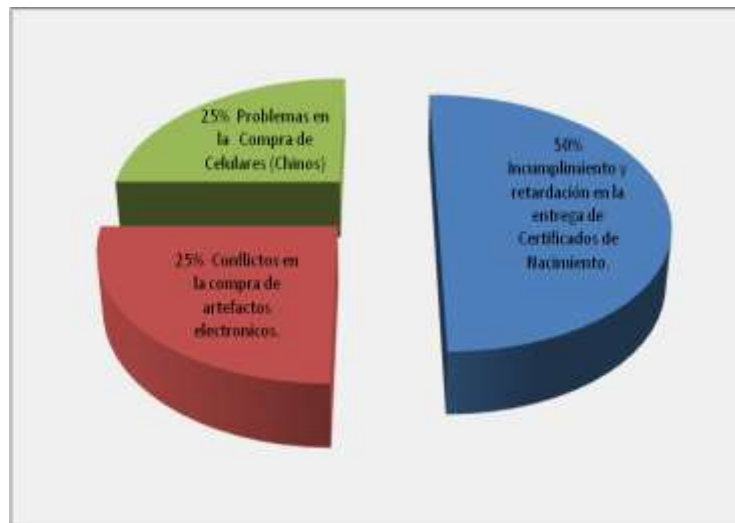
En el sexto mes se presentaron 10 casos con diferentes reclamos, los cuales están siendo solucionados en un 100%.

**Cuadro N° 7**  
**Mes de Abril de 2011**



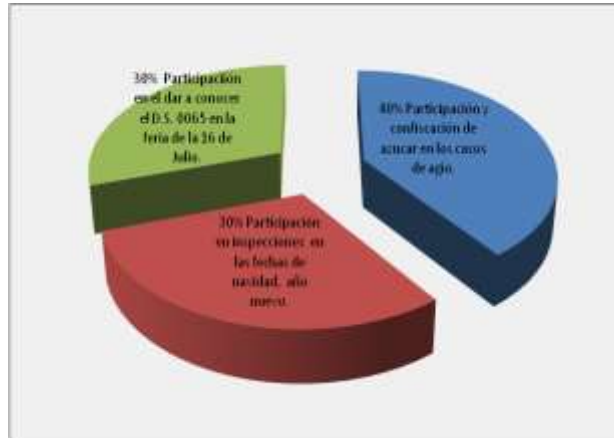
En el presente cuadro, se da conocer los 10 casos presentados de diferente índole en relación a sus reclamos, los cuales están siendo solucionados en un 100%.

**Cuadro N° 8**  
**Mes de Mayo de 2011**



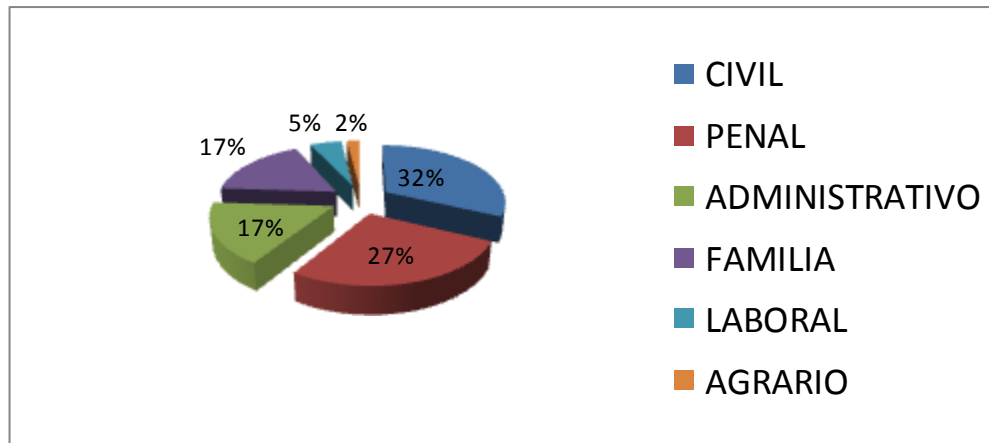
En este mes, se presentaron 10 casos de los cuales se solucionaron de manera más rápida todas las denuncias o reclamos, debido a los reclamos se los pudo solucionar por contar con recibidos en el Centro de Atención al Usuario y Consumidor.

**Cuadro N° 9**  
**Trabajos de inspección conjuntamente la Intendencia de la**  
**Ciudad de El Alto**



En el presente cuadro; doy a conocer el trabajo conjunto hecho con la Intendencia de la Ciudad de El Alto, velando la buena alimentación de los habitantes alteños.

**Cuadro N° 10**  
**Casos atendidos en cuanto a la Materia (Orientación)**



En este último cuadro, se da a conocer el tipo de orientación que se dio en centro de atención al usuario y consumidor ubicado en la Ciudad de El Alto

**e) MARCO CONCEPTUAL.**

- ✓ **Consumidor o usuario.-** Toda persona física o jurídica que adquiere, utilice o disfrute como destinatario final, productos, servicios y/o actividades, sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes lo producen, facilitan, suministran o expiden.

Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.

- ✓ **Proveedor.-** Toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera que en forma periódica o habitual, produzca, fabrique, acondicione, manipule, facilite, prepare, distribuya, almacene, done o venda producto o brinde o preste servicios en el mercado.
- ✓ **Distribuidores o comerciantes.-** Las personas naturales o jurídicas que venden o proveen de otra forma al por mayor, al por menor, productos o servicios destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
- ✓ **Productores o fabricantes.-** Las personas naturales o jurídicas que producen, extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- ✓ **Importadores.-** Las personas naturales o jurídicas que importan para su venta o provisión en otra forma en el territorio nacional.

- ✓ **Prestadores.-** Las personas naturales o jurídicas que prestan servicios a los consumidores.
- ✓ **Producto.-** Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.
- ✓ **Relación de consumo.-** Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor el cambio de una contraprestación económica.
- ✓ **Servicio.-** Cualquier actividad económica ofrecida por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que satisface directa o indirectamente las necesidades del consumidor.
- ✓ **Derechos del reclamante.-** Por el cual se entiende que el reclamante tiene derecho a la compensación justa, a la reparación, a la devolución, al resarcimiento del daño causado, al cumplimiento forzoso de la obligación y al pago de daños y perjuicios.
- ✓ **Derechos del reclamante.-** Por el cual se entiende que el reclamante tiene derecho a la compensación justa, a la reparación, a la devolución, al resarcimiento del daño causado, al cumplimiento forzoso de la obligación y al pago de daños y perjuicios.

**f) MARCO JURIDICO POSITIVO VIGENTE Y APLICABLE.**

- **Constitución Política del Estado. Art. 75 inc. 1 y 2.** Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos: 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.  
2) A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.<sup>8</sup>

➤ **Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional (Decreto Supremo N° 29894 del 7 de Febrero de 2009)**

**Art. 84** (Atribuciones del Viceministerio de Derechos del Usuario y del Consumidor) Las Atribuciones del Viceministerio de 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) Proponer normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las o los consumidores y de las y los usuarios de servicios.
- b) Promover normas, políticas, programas y proyectos para garantizar y defender el acceso universal a los servicios básicos.
- c) Impulsar e implementar programas y proyectos de educación y difusión de los derechos y deberes de las y los consumidores y usuarios.
- d) Promover la participación de las organizaciones sociales en la protección, defensa de los derechos de los consumidores, usuarios y no usuarios, mediante el control social en la calidad, oportunidad cobertura y tarifas de los servicios básicos.
- e) Atender, responder y solucionar oportunamente los reclamos de los usuarios y consumidores.
- f) Promover la aplicación de los instrumentos internacionales en el ámbito de los derechos de los y las consumidores y usuarios.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Constitución Política del Estado, promulgado el 7 de febrero de 2009.

<sup>9</sup> Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, Decreto Supremo N° 29894 del 7 de Febrero de 2009. Editorial U.P.S.

➤ **Decreto Supremo 0065**

**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.- (Ámbito 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, publicitarios 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 Regulación).** 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 párrafo 1 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 Q 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.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Decreto Supremo N° 0065, promulgado el 3 de Abril de 2009.

**g) LEGISLACIÓN COMPARADA.-** Para el tema específicamente de otros países por ejemplo la Ley Peruana N° 29571 del 1 de septiembre de 2010 en la Presidencia de Alan García Pérez – Presidente Constitucional de la República; Javier Velásquez Quesquén Presidente del Consejo de Ministros.

En este punto doy a conocer de las falencias existentes en el Decreto Supremo 0065 a comparación del Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú y Argentina.

| <b>Decreto Supremo 0065 de Bolivia en proceso de convertirse una Ley</b>   | <b>Código de Protección y Defensa del Consumidor del Perú</b>  | <b>Ley 24240. Defensa del Consumidor de la Argentina</b>  |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe una buena identificación de los sujetos a los cuales afecta este D.S. 0065.</li> <li>• En el presente D.S. 0065 no existe la reglamentación con referencia a la publicidad.</li> <li>• En el D.S. 0065, no se toma todavía en cuenta</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el presente código ya se identifica de manera concreta a los sujetos a quienes sancionara esta ley si se vulnera los derechos como consumidor.</li> <li>• En este código, ya existe una reglamentación para las publicidades para salvaguardar el derecho del consumidor.</li> <li>• Como también se tiene referencia a las</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En esta ley se protege los derechos de los usuarios con referencia al ofrecimiento de publicidad.</li> <li>• También existe una similitud con la protección de la salud.</li> <li>• Como también en las condiciones de compra – venta dirigida a los consumidores – usuarios.</li> </ul> |



|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>las asociaciones para su reglamentación y posterior protección del usuario y/o consumidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el D.S. 0065, no se establece que sanciones tendría una infracción por ejemplo hacia las entidades que otorgan crédito que todavía no están afiliadas a la ASFI.</li> <li>• No se protege las operaciones crediticias a favor del usuario.</li> <li>• En nuestro D.S. 0065 no reglamenta con referencia a las arbitrariedades que cometen las empresas que publicitan determinados productos, los cuales no se presentan de manera fidedigna al momento de recoger el producto.</li> </ul> | <p>asociaciones las cuales están bien identificadas para su control y posterior protección a favor del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En referencia a este punto el Código Peruano, contempla este punto con relación a los contratos.</li> <li>• Protege a la salud y seguridad de los consumidores de manera concreta, lo cual no existe en el D.S. 0065.</li> <li>• Se reglamentan los métodos comerciales coercitivos.</li> <li>• Se reglamentan los métodos agresivos o engañosos.</li> <li>• En el caso de la legislación peruana también existen asociaciones.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un artículo en el cual se sancionara el incumplimiento de la obligación.</li> <li>• En la ley argentina se toma en cuenta las modalidades de prestación de servicios.</li> <li>• Protege en la venta domiciliaria, por correspondencia y otras.</li> <li>• Protege a los usuarios en las operaciones de venta de crédito.</li> <li>• En esta legislación se reglamenta las operaciones de venta de crédito.</li> <li>• Como también la responsabilidad por daños.</li> <li>• En la legislación argentina cuentan con entes a los cuales se</li> </ul> |
|--|---|---|

|   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el D.S. 0065, no existe una asociación de consumidores que puedan proteger los derechos vulnerados de los mismos consumidores.</li> <li>• Tampoco existen sanciones para las entidades privadas que incumplen con sus servicios como por ejemplo las casas de empeño.</li> <li>• De igual manera en el D.S. falta la inclusión de la normatividad para poder sancionar de alguna manera a las entidades públicas que no cumplan con lo ofrecido. En el D.S. 0065 se debería crear un ente, el cual pueda dirimir estos asuntos para solucionar a la brevedad posible estos casos que se presentan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la legislación peruana se tiene derecho a la restitución en el caso de incumplimiento de parte del proveedor.</li> <li>• En la legislación peruana existe la regulación al sistema de servicios regulados.</li> <li>• En la legislación peruana existe un acápite de exclusiva protección con referencia a la salud de los consumidores.</li> <li>• Como también al ofrecimiento de productos o servicios educativos.</li> </ul> | <p>puede acudir para recibir la protección debida cuando existen abusos en contra del consumidor argentino.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En la legislación argentina también existen asociaciones de consumidores, quienes pueden tomar las medidas correspondientes para su defensa.</li> <li>• Finalmente existe un tribunal de arbitraje que puede versar sobre estos asuntos entre partes.</li> </ul> |
|---|--|---|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Se debería implementar talleres de educación para que los consumidores/usuarios.</li></ul> |  |  |
|--|--|--|

## **TITULO SEGUNDO DIAGNOSTICO DEL TEMA DE LA MONOGRAFIA**

### **CAPITULO II**

#### **EL DESCONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR EN LA CIUDAD DE EL ALTO**

##### **2.1 El desconocimiento en el sector publico**

Se debe al no conocimiento de los derechos como usuarios y consumidores en la Ciudad de El Alto, expresados en la actual Constitución Política del Estado en su Artículo 75 en su inc. 1 y 2; donde específicamente se da a conocer los derechos a los que tenemos acceso todos los ciudadanos en general.

Los ciudadanos alteños específicamente no conocen este artículo que los favorece en la compra, consumo, uso de toda clase de productos en general.

Los ciudadanos alteños al no conocer estos derechos sufren engaños, ante todo la gente que llega del área rural, quienes sufren atropellos, maltratos de parte de comerciantes, instituciones y otros con la compra de artefactos como por ejemplo celulares que son muy frecuentes en la Ciudad de El Alto.

Por otro lado el no conocimiento de los derechos, hace que los ciudadanos alteños sufran estafas directas, porque al comprar un producto no cuentan con la suficiente garantía para estar seguros de que ese equipo funcionara por el tiempo que le indica el comerciante; se han presentado varios casos en los cuales compran el producto lo utilizan una semana y el aparato ya presenta fallas, entonces los usuarios acuden primero donde compraron el producto pero ahí por el tiempo pasado ya no pueden hacer nada.

Entonces buscan instancias donde le pueden dar solución posible, pero como el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor en la Ciudad de El Alto, no es tan conocido pocos llegan a nuestra institución situada en la Zona Santa Rosa a media hora de la Ceja de El Alto.

Es por esta razón que este Viceministerio, hace el trabajo recibiendo llamadas, acudiendo al llamado del usuario y presentándose en el lugar del conflicto, o en la tienda o el lugar donde se produce el desacuerdo.

El desconocimiento de estos derechos, hace que los pobladores de la Ciudad de El Alto, se vean vulnerados en sus derechos de manera diaria, no contando con la seguridad de estar comprar un producto de buena calidad; como en el caso de artefactos eléctricos o electrónicos.

En el caso de las casas de crédito que dan equipos, muebles a crédito, no se cuenta con una entidad que los regule y les proporcione directrices para su buen manejo a favor del usuario/a; en este caso en particular por ejemplo los precios son altos, debido a que ellos fijan el monto; de manera indefectible también el cómo será el tipo de crédito y que el artefacto en cuestión irá acompañado de otro artefacto; de esa manera se vulnera los derechos del usuario y consumidor en la Ciudad de El Alto.

## **2.2 La mala coordinación con el sector privado**

La mala coordinación se refiere con el sector privado, es ante todo porque no se puede concertar citas de manera directa; debido a que siempre se debe mandar una solicitud de audiencia. De esta manera se va dando largas a la solución al que tienen derechos todos los usuarios y/o consumidores.

Como también la no tolerancia de los comerciantes quienes no tienen la amabilidad suficiente cuando se trata de poder conversar sobre el problema con el usuario, porque no se encuentran en ese momento en su negocio, que tenemos que esperarlos, hay pocos comerciantes que tienen la amabilidad de poder conversar en ese instante para poder solucionar el problema.

También se puede ver que las casas comerciales, no cuentan con un régimen el cual controle el modo de prestar dinero, el porcentaje de interés que a veces es más del 20% sobre el capital en un mes por ejemplo, entonces este tipo de atropellos no se los puede sancionar porque no se cuenta con un poder coercitivo; el cual no está inserto en el D.S. 0065; es por esa razón que no se puede actuar de manera directa como Viceministerio; se tiene que actuar conciliando acudiendo a la buena fe del proveedor del producto, pero en el caso que no se cuente con esa buena fe no podemos hacer nada a favor del usuario y/o consumidor.

Con referencia a este punto, también se puede argumentar que el sector privado, no nos ofrece una buena manera para poder solucionar el conflicto, al menos si se trata de artefactos que según su garantía ya no tiene vigencia; es algo que se ve en las tiendas comercializadoras de la Zona 16 de Julio.

Al referirnos a la mala coordinación que existe en el sector privado, también se puede comprobar que cuando sucede un conflicto con referencia al ente financiero con relación a un usuario en particular, dicha entidad no nos da las facilidades correspondientes para poder solucionar; sino que hay que cumplir con la burocracia enviando una carta, solicitando audiencia; de esa manera se va retardando con la solución a favor del usuario.

De esa manera no existe una buena coordinación con el ente privado en relación a entidades o con personas privadas naturales; para poder así defender los derechos del usuario y consumidor.

## **CAPITULO III**

### **LA POSIBLE EFICACIA DE LA REFORMA DEL D.S. 0065 EN LA CIUDAD DE EL ALTO**

#### **3.1. La aplicación de la misma en relación al conocimiento de la población alteña**

La aplicación de dicha norma se plasma con el conocimiento al que tiene derecho cada ciudadano de la Ciudad de El Alto, como también a nivel Bolivia, pero más nos centramos en la urbe alteña, por ser una de las ciudades donde se comete mas atropellos a los usuarios y consumidores vulnerando sus derechos.

La eficacia del Decreto Supremo 0065, surgiría a raíz del conocimiento que se debe impartir y se impartió en la ciudad de El Alto a través del Centro de Atención al Usuario y Consumidor ubicado en la Zona Santa Rosa Distrito 1 de la misma ciudad, al difundir por ejemplo con el pegado de afiches en las diferentes zonas que estuvieron a nuestro alcance como también difundiendo en la Feria de la Zona 16 de Julio, dando información a las diferentes personas que llegaban al Centro, dando informaciones cortas y concisas a los estudiantes de la Unidad Educativa Rotary Chuquiago Marka del nivel secundario.

Se evidencia que los habitantes de la ciudad de El Alto, no conocen los derechos que están plasmados en la Constitución actual, ya que ellos mismos no conocen nuestro Centro de Atención; a raíz de ese detalle no se puede cubrir toda la ciudad de El Alto; porque es inmensa porque cuenta con sus más de nueve distritos.

Al conocer dicha norma los ciudadanos del Alto, se ven más protegidos con relación al consumo, uso de bienes o productos, para que no resulten perjudicados con la mala compra de artefactos o en su caso con el mal servicio que ofrecen algunas entidades públicas o privadas.

### **3.2. Efectos de la Reforma en la Ciudad de El Alto**

Un primer efecto de la reforma; sería que el ciudadano se ve más protegido, al conocer sus derechos que están plasmados en la Constitución Política del Estado como también en el Decreto Supremo 0065.

Un segundo efecto de la reforma; es los alteños ya no caerían en los argumentos engañosos de los comerciantes quienes a costa de todo les quieren vender los productos ante todo a las personas que llegan del área rural.

Un tercer efecto, se concretaría de alguna manera la buena coordinación con los entes privados y públicos; con referencia a la rápida solución de los problemas suscitados con los usuarios en el caso de servicios; como también a las casas comerciales.

En el caso de las casas comerciales o de préstamo, se debe implementar un reglamento corto y conciso el cual regule de alguna manera el cómo actuar de ellos; con relación a los prestamos, porque son ellos mismos que imponen el monto del interés de manera intransigente en algunos casos.

Un cuarto efecto; se refiere a que los habitantes de la Ciudad de El Alto, conocerán sus derechos, los cuales los protegen y de esa manera se verán seguros para poder optar por x o z producto o servicio de acuerdo al caso que se esté llevando por delante.

Un quinto efecto; consistiría en la consolidación del conocimiento de los derechos como usuarios y consumidores en los pobladores de la ciudad de El Alto; para ellos mismos puedan defenderse de los atropellos sufridos como también saber a dónde acudir para presentar sus reclamos y de esa forma viabilizar y solucionar los reclamos a la brevedad posible, no olvidando la cooperación de instituciones,



entidades y otros con referencia a la solución que se debe dar a favor del usuario y consumidor en la Ciudad de El Alto.

Un sexto efecto, sería que todos los ciudadanos de la Ciudad de El Alto, tendrían que contar con un ente el cual proteja sus derechos en cada por ejemplo subalcaldía o en algún centro de atención para que no se vulneren más sus derechos.

## CAPITULO IV

### PROPUESTA DE PROYECTO DE REFORMA AL D.S. 0065

#### 4.1. Presentación de propuesta de reformas al D.S. 0065

*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.*

#### **Propuesta.-**

**Artículo 1.-** El presente artículo tiene por objeto principal la protección en el ámbito del consumo de alimentos, farmacéuticos como también con la compra de artefactos, (eléctricos, electrodomésticos, computadores, cámaras y otros, etc.); contratación de servicios de cualquier índole (como ser espectáculos y otros, etc.) Al mismo tiempo promocionar la consolidación de los derechos como usuarios y consumidores; al mismo tiempo hacer seguimiento de los reclamos o denuncias correspondientes en defensa fehaciente en pro del usuario y consumidor como tal para contribuir a un coexistir conveniente.

*Artículo 2.- (Ámbito 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.*

**Propuesta.-**

**Artículo 2.-** El presente artículo es de aplicación en todo el Estado Plurinacional y tendrá un alcance hacia las personas naturales o privadas, jurídicas, sociedades anónimas, mixtas, colectivas, comandita simple y/o por acciones, sociedades de responsabilidad limitada y todo tipo de asociaciones y/o casas comerciales o de préstamo que coexistan en el territorio boliviano, las cuales realicen actividades de producción, exportación, importación, comercialización de bienes muebles y/o inmuebles, material de origen nacional o no.

*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.*

**Propuesta.-**

**Artículo 3.-** Son consumidores y/o usuarios toda persona natural, física o jurídica que adquieren, utilizan, disfrutan de bienes muebles, inmuebles material de origen nacional o no o que presten servicios ya sea de naturaleza pública, privada en sociedad y otros dentro del Estado Plurinacional.

**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 1 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.*

**Propuesta.-**

**Artículo 6.-** (Acceso a la información). En este artículo precisamente se necesita de toda la cooperación a nivel privado o público o en su caso nos referimos al sector regulado y al no regulado, aunque en este segundo sector se tiene más dificultad para conseguir información acerca del conflicto que se nos presenta con cada uno de los casos al Centro de Atención al Usuario y Consumidor en la Ciudad de El Alto; todo esto establecido en el Artículo 130 párrafo I de la Constitución Política del Estado Plurinacional en el tiempo no mayor a 48 horas esto se establece ante todo en el sector regulado y no así en el sector no regulado el cual tarda en acceder a su información.

*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.*

**Propuesta.-**

**Artículo 9.-**

En referencia al información las entidades tanto del sector regulado como del sector no regulado, cabe destacar que con este sector es con el cual se tiene que tener más paciencia por el tiempo que se tardan en dar información acerca del conflicto entre partes es por eso que se tendría que dar un plazo no más de 48 horas caso imponer una sanción en el caso de asociaciones por ejemplo.

**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.

**Propuesta.-**

**Artículo 10.-**

En cuanto al incumplimiento se debe imponer una sanción salvo los casos fortuitos o de fuerza mayor y en los casos que fuesen fortuitos o de fuerza mayor, en estos casos el usuario y/o consumidor tendría el derecho a solicitar el resarcimiento de daños y perjuicios de esa manera se protegería más los derechos como usuarios y/o consumidores.

En referencia a los delitos del área penal como ser agio, las sanciones serán impuestas por el Ministerio Público.

**CONCLUSIONES CRÍTICAS**

**1) Primera Conclusión.-**

Consiste en que el conocimiento, de los derechos como usuarios y consumidores en la ciudad de El Alto, se verá beneficiado, protegiendo de esta manera sus derechos de manera más eficaz; concreta, concisa de esta manera se estaría individualizando y concretando los derechos que son innatos e inherentes a cada ciudadano según la Constitución Política del Estado.

## **2) Segunda Conclusión.-**

Se evidenciaría que los derechos al ser ya conocidos por los pobladores de la ciudad de El Alto concretamente, ya no recibirían gato por liebre, de esta manera no se estaría vulnerado los derechos suscritos como tales en la Constitución Política del Estado.

Al mismo tiempo se constaría, que al conocer todos sus derechos como consumidores o usuarios defenderían de manera autónoma sus derechos, acudiendo las instancias encargadas para poder solucionar de buena manera y a la brevedad posible los reclamos.

### **Recomendaciones y sugerencias**

Se recomienda crear más entes los cuales protejan nuestros derechos como usuarios y consumidores en cada distinto servicio o adquisición de un producto o contratación de diversa naturaleza que solicite cualquier persona.

Se recomienda que se divulgue de más extensiva, dichos derechos a los cuales tenemos acceso como consumidores y usuarios a nivel nacional como también de manera concreta a los pobladores del área rural; quienes son los más perjudicados al no conocer dichos derechos.

Al finalizar esta propuesta me refiero de manera concreta a que la divulgación de los derechos del usuario/consumidor en la Ciudad de El Alto, tienen gran impacto para proteger sus derechos que están inscritos en la actual Constitución Política del Estado. También de esta manera se estaría consolidando contundentemente el conocimiento de los derechos a los cuales tienen derechos todos los ciudadanos alteños como también a nivel nacional.

## **Bibliografía**

- Constitución Política del Estado, Gaceta Oficial de Bolivia, 2009.
- CODEDCO - Comité de Defensa de los Derechos del Consumidor en Bolivia.
- Dirección General de Comercio Área Defensa del Consumidor Memoria 2005 “MERCOSUR”.
- Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, en su versión ampliada de 1999. Nueva York, 2003.
- Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo, Decreto Supremo N° 29894 del 7 de Febrero de 2009.
- Ley 24540 Defensa del Consumidor, sancionada el 22 de septiembre de 1993 en la Republica Federativa de Argentina.
- Ley 29571, promulgado el 14 de agosto de 2010 en la Republica del Perú.
- Memoria Institucional 2010, Ministerio de Justicia, La Paz – Bolivia.
- Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de agosto de 2006.
- Procedimiento Administrativo Ley No. 2341, 1ra Ed. Mayo 2004, U.P.S. Editorial S.R.L.
- Sánchez Rubén “DEFENSA DEL CONSUMIDOR” Secretario Ejecutivo de FUCC Responsable político del Programa Cooperativismo y Medio Ambiente de CUDECOOP, Publicado el 28 de junio de 2001.

# Ανεκός



En fecha 14 de noviembre se asistió a la Feria Interinstitucional de Ciudad Satélite:  
Instituciones que participaron en la feria.

- Dirección General de Seguridad Ciudadana.
- Secretaria de desconcentración y Transparencia
- Federación de Juntas Vecinales – El Alto
- Ministerio de Justicia – Viceministerio de Justicia y Derechos Fundamentales.
- CIDEM – Centro de Información y Desarrollo de la Mujer.
- Pro mujer (Institución Financiera).
- Ministerio de Salud y Deportes
- SEDES- La Paz. Servicio departamental de Salud.
- INALFA
- CVMNC – Centro vital de Medicina Natural científica.
- Hospital Boliviano Holandés.
- Ministerio de Justicia - Centro Integrado de Justicia D- 1
- Policía Nacional - Regimiento Policial N° 3 Ciudad Satélite
- Ministerio de Justicia – Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- Policía FELCN- Seguridad Ciudadana
- Brigada de Protección a la familia
- Centro de nutrición infantil ALBINA R. DE PATIÑO.

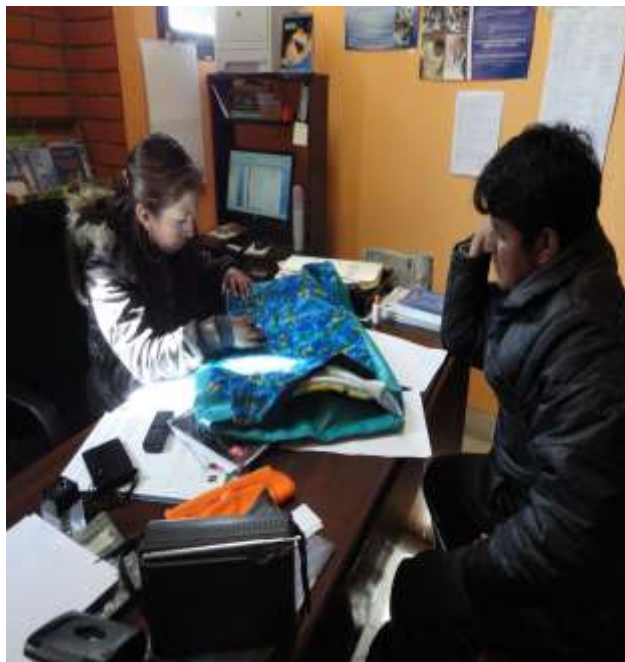
En ese sentido que participamos en el stand conjuntamente con el Centro Integrado de Justicia y se dio a conocer todos los avances realizados en materia de protección efectiva de los derechos de usuario y consumidor. Repartiendo volantes, bálticos, y otros difundiendo los Derechos del Usuario y Consumidor a vecinos/as, organizaciones sociales y población Alteña en general que participó de la feria. Se orientó y respondió a las preguntas que realizaron a las personas que visitaron nuestro stand.



En fecha 9 de diciembre de 2010, se fue a la Feria de la 16 de Julio para hacer conocer a la población en general con la distribución de folleto más su explicación; lo que hace el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor en la Ciudad de El Alto.



Atención al público en general en el Centro de Atención al Usuario y Consumidor, ubicado en el mismo Centro Integrado de Justicia.



Llenado de formulario de reclamos con los datos generales del reclamante y la persona, o entidades denunciadas. Además de la relación de hechos que suscitaron la denuncia.



Atención personalizada a los usuarios/ denunciantes.