

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



ACREDITADA POR RESOLUCIÓN CEUB 1126/2002

MONOGRAFÍA

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO DE
CONCILIACIÓN EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL
USUARIO Y CONSUMIDOR, COMO MEDIO
ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
LAS RELACIONES DE CONSUMO”**

(PARA OPTAR AL TÍTULO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN DERECHO)

POSTULANTE : Univ. Daniela Quisbert Flores
TUTOR ACADÊMICO : Dr. Nelson Tapia Flores
INSTITUCIÓN : Ministerio de Justicia

La Paz – Bolivia
2014

DEDICATORIA

Dedico a DIOS, mi salvador, mi amigo, mi guía, mi padre...quien ha escuchado mis suplicas en cada oración, dándome todo su amor.

A mis padres: Ricardo y Lilian, quienes me dan todo su amor y ayuda incondicional, en cada una de mis actividades.

A mis hermanos Claudia y Josué, quienes me han brindado toda su ayuda y amor, para la realización de este trabajo.

A la Carrera de Derecho de la Universidad Mayor de san Andrés, que me acogió desde el primer día para mi formación profesional.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS

Por darme la vida y guiar mí camino.

A MI FAMILIA

Por su apoyo moral, emocional, espiritual y material en mi carrera profesional.

Al Abog. WILDER FABRICIO PERÉZ MENDIZÁBAL, por su apoyo en cada paso del camino que fui recorriendo, a partir del momento que fue mi Tutor Institucional.

Al VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES del MINISTERIO DE JUSTICIA, por todo el apoyo brindado en el transcurso de mi Trabajo Dirigido los cuales serán de mucha ayuda en el ejercicio de mi carrera profesional.

A LA CARRERA DE DERECHO de la Universidad Mayor de San Andrés, por brindar docentes altamente calificados, para impartir sus conocimientos a cada uno de los futuros profesionales.

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR, COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
PRÓLOGO	IV
INTRODUCCIÓN	V
PRINCIPALES ABREVIATURAS UTILIZADAS.....	VI
TITULO PRIMERO	1
DESARROLLO O CUERPO DE LA MONOGRAFÍA.....	1
1. FUNDAMENTACIÓN O JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	2
2. DELIMITACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA	4
2.1. Delimitación Temática	4
2.2. Delimitación Espacial.....	4
2.3. Delimitación Temporal.....	5
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
4. OBJETIVOS	6
4.1. Objetivo General	6
4.2. Objetivos Específicos	7
5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	7
5.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	7
5.1.1. Método explicativo.....	7
5.1.2. Método de análisis.....	8
5.1.3. Método Histórico	8
5.1.4. Método Exegético	8
5.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	8

5.2.1.	Técnica de Observación	8
5.2.2.	Técnica Bibliográfica	8
5.2.3.	Técnica de Fichaje.....	8
5.2.4.	Técnica Documental.....	9
TITULO SEGUNDO		10
DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO DEL TEMA		10
CAPÍTULO I.....		11
1. CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		11
1.1	ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CONCILIACIÓN	11
1.1.1	La conciliación en el mundo	11
1.1.1.1	Grecia.....	11
1.1.1.2	Roma.....	11
1.1.1.3	Edad Media.....	12
1.1.1.4	Francia	12
1.1.1.5	México	13
1.1.1.6	Colombia.....	13
1.1.1.7	Escenario Internacional.....	14
1.1.2	La conciliación en Bolivia	15
1.2	CONCEPCIÓN DE LA CONCILIACIÓN	17
1.1.1.	Etimología.....	17
1.1.2.	Definición.....	18
1.3	NATURALEZA JURÍDICA.....	19
1.4 DIFERENCIA DE LA CONCILIACIÓN CON OTROS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....		20
1.4.1	Medios Alternativos de Resolución de Conflictos.....	20
1.4.2	Diferencia entre la Conciliación y el Arbitraje	24
1.4.2.1	La conciliación.....	24
1.4.2.2	Arbitraje.....	24
1.4.3	Diferencia entre la Conciliación y la Mediación.....	25
1.4.3.1	Por su procedimiento	25

1.4.3.2	En cuanto a la participación de terceros	25
1.4.3.3	En cuanto a la participación de las partes	25
1.4.3.4	En cuanto al control del resultado de las partes	25
1.4.4	Diferencia entre la Conciliación y la Negociación	26
1.5	CONCILIACIÓN JUDICIAL Y CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL.....	26
1.5.1	Descripción conceptual	26
1.5.2	Diferencias entre la conciliación judicial y la conciliación extrajudicial	27
1.5.2.1	Por el lugar.....	27
1.5.2.2	Por el tercero.....	27
1.5.2.3	Representación de las partes	28
1.5.2.4	Improcedencia.....	28
1.5.2.5	Por la inasistencia de las partes.....	28
1.5.2.6	Por los efectos de la inasistencia de ambas partes	28
1.5.2.7	Por los intervinientes	29
1.5.2.8	Efecto por falta de acuerdo	29
1.5.2.9	Contenido del Acta	29
1.5.2.10	Por medios compulsivos	30
1.5.2.11	Por el tiempo.....	30
1.5.2.12	Por la información	30
1.5.3	Diferencia entre la Lógica del Proceso Judicial y la Conciliación.....	30
1.5.4	Fines de la Conciliación Extrajudicial	31
1.6	CARACTERÍSTICAS DE LA CONCILIACIÓN	31
1.7	FORMAS DE CONCILIACIÓN	32
1.7.1	Conciliación como Procedimiento	32
1.7.2	Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos:	34
1.7.3	Conciliación en materia de consumo	34
1.7.4	Conciliación según las funciones del conciliador	35
1.7.5	Conciliación por el ámbito territorial.....	35
1.8	PRINCIPIOS DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN BOLIVIA	36

1.8.1	De acuerdo al artículo 2° de la Ley de Arbitraje y Conciliación (Ley N° 1770), de 10 de marzo de 1997	36
1.8.2	Principios de la conciliación en Bolivia.....	37
1.9	VENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN BOLIVIANA	37
1.10	TEORÍA DE LOS CONFLICTOS	38
1.10.1	El Conflicto	38
1.10.2	Elementos intervinientes en un conflicto	39
1.10.2.1	Características personales	39
1.10.2.2	Emociones.....	39
1.10.2.3	Terceros	39
1.10.3	Tipos de Conflictos	39
1.10.4	Causas de los conflictos	40
CAPÍTULO II		42
2	PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES	42
2.1	Noción de consumidor.....	42
2.2	Desarrollo de los movimientos de protección del consumidor	43
2.2.1	Organizaciones Protección de Derechos de Consumidores y Usuarios.....	45
2.2.1.1	Organización Internacional de Unión de Consumidores (siglas en inglés IOCU)	45
2.2.1.2	Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (FACUA) ...	46
2.2.1.3	Centro para la Defensa del consumidor (CDC)	46
2.2.1.4	Protectora	47
2.2.1.5	Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODOCU)	47
2.2.1.6	Comité de Defensa de los Derechos de Consumidores (CODEDCO) ...	48
2.3	Día Mundial del consumidor	48
2.3.1	Como parte de festejos en Bolivia	49
CAPÍTULO III		50
3	VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR.....	50
3.1	Actividades del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, desde su creación (2009 – 2013)	50

3.1.1	Actividades del Viceministerio en la gestión 2009.....	50
3.1.2	Actividades del viceministerio la Gestión 2010.....	51
3.1.3	Actividades del Viceministerio en la Gestión 2011	52
3.1.4	Actividades del Viceministerio en la Gestión 2012.....	52
3.1.5	Actividades del Viceministerio en la Gestión 2013.....	52
3.2	Misión.....	54
3.2.1	Misión del Ministerio de Justicia	54
3.2.2	Visión del Ministerio de Justicia.....	54
3.2.2.1	Misión del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	54
3.3	Objetivos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	55
3.3.1	Objetivos Generales	55
3.3.2	Objetivos específicos	55
3.4	Principios que rigen las actuaciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	55
3.5	Creación de los Centros de Atención al Usuario y al consumidor (CAUC)	55
3.5.1	Principios de los Centros de atención al Usuario y Consumidor	56
3.6	Reclamos atendidos en los Centros de Atención al Usuario y Consumidor	57
3.6.1	Casos atendidos en la gestión 2009.....	57
3.6.2	Reclamaciones atendidas en la gestión 2010	58
3.6.3	Reclamaciones atendidas en la gestión 2011	59
3.6.4	Reclamaciones atendidas el 2012.....	60
3.6.5	Reclamaciones atendidas en la gestión 2013	60
3.7	Normas que regulan el accionar del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor	60
3.7.1	Marco Normativo Internacional.....	60
3.7.1.1	Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Consumidores.....	60
3.7.1.2	Comunidad Andina de Naciones (CAN)	61
3.7.2	Marco normativo Nacional	61

3.7.2.1	Constitución Política del Estado	61
3.7.2.2	Decreto Supremo N° 29894	62
3.7.2.3	Decreto Supremo N° 0065	62
3.7.2.4	Resolución Ministerial N° 0068 de 30 de abril de 2009	62
3.7.2.5	Ley N° 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.....	63
3.7.2.6	Proyecto de Decreto Supremo que reglamenta la Ley N° 453	64
3.7.2.6.1	Puntos importantes del proyecto	64
3.8	Implementación de la Conciliación en los Centros de atención del Viceministerio de defensa de los Derechos de los usuarios y Consumidores	65
3.8.1	Registro para el Centro de Atención del VDDUC	65
3.8.2	Requisitos de funcionamiento	65
3.8.3	Requisitos para el ejercicio profesional	66
	De acuerdo a la Ley N° 1770 y el Decreto Supremo N° 29894, se debe contar con los siguientes requisitos:	66
CAPÍTULO IV		67
4	LEGISLACIÓN COMPARADA.....	67
4.1	NORMATIVA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y CONCILIACIÓN DE MÉXICO, REPÚBLICA DOMINICANA Y ARGENTINA	67
4.1.1	Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) de México.....	67
4.1.1.1	Procuraduría Federal del Consumidor	71
4.1.2	Ley General de Protección de los Derechos del consumidor N° 358-05, de Republica Dominicana	76
4.1.2.1	Pro consumidor	80
4.1.3	Ley 24.240 (modificada con la ley 26. 361) de Defensa del consumidor de Argentina.....	82
4.2	DEFENSA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES Y LA CONCILIACIÓN EN BOLIVIA	83
4.2.1	Defensa del Consumidor	83
4.2.1.1	Constitución Política del Estado	83
4.2.1.2	Ley de Municipalidades.....	84

4.2.1.3	Ley General de Defensa de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y de los Consumidores	85
4.2.1.4	Decreto Supremo N° 29894	85
4.2.1.5	Decreto Supremo N° 65/09	86
4.2.1.6	Resolución Ministerial 68/09.....	86
4.2.2	Conciliación en Bolivia.....	86
4.2.2.1	Ley de Arbitraje y Conciliación.....	86
4.2.2.2	Ley General de Defensa de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y de los Consumidores	90
CAPÍTULO V	91
5	PROPUESTA NORMATIVA	91
	PROYECTO DE PROCEDIMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONCILIACIÓN DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR.....	91
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	97
	CONCLUSIONES	98
	RECOMENDACIONES	100
	BIBLIOGRAFÍA	101
	ANEXOS	106

PRÓLOGO

El reconocimiento y consagración que hace la nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia a los derechos de usuarios y consumidores, requiere de planes, programas y normativa adecuada que permita efectivizar la protección, promoción y respeto de estos derechos, en ese sentido la conciliación es una forma eficaz de resolver los conflictos emergentes en las relaciones de consumo.

Las formas de reclamación en la actualidad responden a una mirada antigua y en alguna medida inadecuada de solución de conflictos, emergentes de las relaciones de consumo. Esto es claro en los procedimientos administrativos utilizados en el sector regulado, únicamente alcanzan a proteger a usuarios en materia de servicios básicos y en algunos casos de servicios especiales, como el del sistema financiero o el de seguros y pensiones, observándose engorrosos procedimientos que intimidan a los usuarios y generan un descreimiento en la efectividad de la protección de sus derechos. Es peor en el ámbito de lo que se ha denominado el sector no regulado, que alcanza a Gobernaciones y Municipios, donde no existen apropiados desarrollo normativo. La alternativa de solución se ajusta simplemente a medios de fiscalización y control de los municipios, que no han asumido la necesidad de implementar espacios de solución de controversias en estos aspectos.

La alternativa de crear ámbitos de solución de conflictos, a través de la conciliación, resulta muy auspiciosa, sobre todo si se piensa que el Estado ahora tiende a tomar un rol más protagónico en materia de la protección de los derechos de usuarios y consumidores. Si además se tiene presente la nueva Ley General de Derechos de las Usuarías y Usuarios y Consumidoras y Consumidores ya promulgada, se puede concluir que el Estado está obligado, en sus diferentes niveles, a dotarse de una capacidad de protección más directa y efectiva en la fiscalización de la vulneración de estos derechos, dejando de lado la antigua concepción de que los proveedores serán quienes resuelva de manera directa las controversias que se originen en este ámbito.

Por todo esto se puede comprender la utilidad de desarrollar este trabajo e investigación que promueva la conformación de medios alternativos de solución de conflictos.

Wilder Fabricio Pérez Mendizábal
Ex-Director VDDUC

INTRODUCCIÓN

Existe una extrema necesidad de ajustar y mejorar las condiciones de la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, en la población boliviana. Con el avance de las políticas públicas, debiendo empezar por el nivel central y generar repercusión en el ámbito municipal.

Como punto de partida tomamos en cuenta a la Conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos, en los aspectos más importantes para la aplicación en la solución de conflictos de los usuarios y los consumidores frente a los proveedores. Tomando en cuenta que este mecanismo de solución de controversias no es nuevo en Bolivia, tal es el caso de los Centros de Conciliación de la Cámara de Comercio.

Por lo tanto, se ha tomado la importancia del tema de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), pero por la diferencia que contiene cada uno de estos, se ha tomado la mayor importancia en la Conciliación, que se ajusta a la nueva norma y principios del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

El propósito de la investigación, es demostrar con argumentos teóricos, jurídicos, doctrinarios la importancia de la implementación de un procedimiento de conciliación en los Centros de atención del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor como medio alternativo de resolución de conflictos en las relaciones de consumo.

PRINCIPALES ABREVIATURAS UTILIZADAS

VDDUC	Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y de los Consumidores
CAUC	Centro de Atención al Usuario y al Consumidor
LFPC	Ley Federal de Protección al Consumidor
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
CAN	Comunidad Andina de Naciones

TITULO PRIMERO

**DESARROLLO O CUERPO DE LA
MONOGRAFÍA**

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR, COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

1. FUNDAMENTACIÓN O JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Se entiende por conciliación, aquel mecanismo alternativo de resolución de conflictos, en el cual dos o más personas, de manera voluntaria, en virtud de una relación contractual o de otra naturaleza, es susceptible de transacción, en la cual la solución del conflicto les corresponde a las partes, a través de un tercero imparcial llamado conciliador que propicia un dialogo, para solucionar el conflicto de manera amistosa.

En este sentido, la modalidad de la conciliación se da en dos maneras: conciliación institucional y conciliación independiente.¹

Este medio alternativo de resolución de conflictos, es regulado por la Ley N° 1770 de 10 de marzo de 1997²; sin embargo, las formas de resolución de conflictos no han evolucionado en el ámbito del consumo, a pesar que la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores forma parte de las atribuciones de los Gobiernos Autónomos Municipales con la ley N° 2028 de 28 de octubre de 1999³, sin embargo esta norma es aun incompleta en defensa de los usuarios y consumidores, con el trascurso del tiempo y la Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, estas atribuciones fueron

¹ Decreto supremo N° 28471, de 29 de noviembre de 2005, establece las modalidades requisitos y procedimiento del sistema conciliatorio en Bolivia.

² Título III De la Conciliación - Ley de Arbitraje y Conciliación

³ Artículo 8.- (Competencias). Las competencias del Gobierno Municipal para el cumplimiento de sus fines son las siguientes: IV. EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

1. Representar y defender; cuando corresponda, ante las Superintendencias sectoriales el interés y derechos de los usuarios de su jurisdicción afectados por las empresas concesionarias de servicio...

nuevamente asignadas a los Gobiernos Autónomos Municipales, dotándoles de potestad normativa, ejecutiva y técnica en el ámbito de su jurisdicción y competencias territoriales⁴.

En la gestión 2013, se realizó un diagnóstico de la normativa de los Gobiernos Autónomos, con relación a los derechos de los usuarios y consumidores⁵, los resultados obtenidos de la normativa municipal, nos indica que no han desarrollado medios alternativos de resolución de conflictos, en las relaciones de consumo, tampoco generó normativa con relación a la defensa de los derechos; sin embargo, trabajan realizando operativos e inspecciones en diversas actividades de consumo.

Cabe mencionar la existencia de las oficinas de defensa del consumidor, tal como es el caso de la Alcaldía de la ciudad de La Paz, que cuenta con la Oficina Municipal de Defensa del Consumidor (OMDECO)⁶.

Con la creación del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor⁷, se ha empezado a generar una cultura con respecto a los derechos de los usuarios y consumidores, de esta manera, proteger a la población más vulnerable y velar por el bienestar de los usuarios y consumidores al momento de adquirir o usar bienes y servicios dispuestos por el mercado.

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor ha normado la defensa y ha establecido el procedimiento de admisión, gestión y seguimiento de reclamaciones, tanto para el sector no regulado, como para el sector regulado, con la

⁴ Artículo 302, numeral 37 de la Constitución Política del Estado, determina como competencia municipal, las políticas que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito municipal.

⁵ Diagnóstico realizado por Daniela Quisbert Flores (postulante de trabajo dirigido – egresada de la Carrera de Derecho de la Universidad Mayor de San Andrés), en la Unidad de Políticas Públicas del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en la tutoría del Ex Director de los derechos del usuario y consumidor – Abog. Wilder Pérez Mendizábal.

⁶ Políticas Públicas de promoción y protección de los derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores – Propuesta Base.

⁷ Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, en su artículo 79 incluye en la estructura organizacional del Ministerio de Justicia al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

creación de Centros de atención al Usuario y al Consumidor, en el marco de sus competencias y los derechos reconocidos por la Constitución Política del Estado⁸.

Los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, han sido dotados del Reglamento de Procedimiento de Atención y Gestión de reclamos del Viceministerio⁹, esta normativa establece una etapa de conciliación¹⁰; sin embargo, el procedimiento no se ajusta a la norma vigente nacional y las reuniones carecen de conciliadores acreditados por el Ministerio de Justicia¹¹

Por todo lo expuesto, el presente trabajo de investigación se funda en los derechos constitucionales y la norma vigente nacional para la protección efectiva de los derechos de usuarios y consumidores, dando un ajuste normativo al procedimiento de atención y gestión de reclamaciones, en base al procedimiento del sistema conciliatorio de Bolivia, dando un fortalecimiento de una cultura de paz, orientado a mejorar la calidad de vida de las bolivianas y los bolivianos, hasta alcanzar el “Vivir Bien”.

2. DELIMITACIÓN DEL TEMA DE MONOGRAFÍA

2.1. Delimitación Temática

El presente trabajo, se enmarca en el seguimiento de las Políticas Públicas para la protección de los derechos de usuarios y consumidores, medios alternativos de resolución de conflictos, derecho constitucional y derecho público administrativo.

2.2. Delimitación Espacial

Los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Ministerio de Justicia, serán el

⁸ Artículo 75 y 76 de la Constitución Política del Estado.

⁹ Resolución Ministerial N° 68, de 30 de abril de 2009.

¹⁰ Artículo 13 del Reglamento de procedimiento de atención y gestión de reclamos del Viceministerio.

¹¹ Artículo 93° de la Ley de Arbitraje y Conciliación.

ámbito espacial de esta investigación. Es necesario establecer que es la ciudad de La Paz el límite jurisdiccional donde se centraliza toda la información, a través de la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y consumidor.

2.3. Delimitación Temporal

Se tomará en cuenta los reclamos gestionados desde la gestión 2009, creación de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor, hasta la gestión 2013.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La vulneración de los Derechos de los Usuarios y Consumidores, frente al poder del proveedor en las relaciones de consumo, ha impulsado al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor la necesidad de crear Centros de Atención, recepcionando reclamaciones y/o denuncias, que se gestionan de acuerdo a la Resolución Ministerial 0068, de 30 de abril de 2009¹².

Siendo atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, el atender, responder y solucionar oportunamente los reclamos de los usuarios y consumidores¹³, ha conducido a establecer la conciliación en el Reglamento de Procedimiento de Atención y Gestión de Reclamos, para explicar mejor acudamos a copiar el contenido del Reglamento anexo adjunto a la Resolución Ministerial N° 0068 de 30 de abril de 2009, que conforme al artículo 13 del mencionado Reglamento señala:

“Etapa de Conciliación. Se podrá convocar a audiencia de mediación entre el reclamante y el proveedor con el fin de arribar a una solución de forma amistosa.”

¹² Reglamento de Procedimiento de Atención y gestión de Reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos de Defensa del Usuario y del consumidor.

¹³ El Decreto Supremo N° 29894

Se han logrado solucionar los reclamos y/o denuncias a través de la “conciliación” realizada por el Centro de Atención al Usuario y al consumidor, pero se debe tomar en cuenta que los proveedores, en ocasiones, asisten a las reuniones con profesionales abogados, quienes han solicitado en ocasiones la acreditación de los terceros¹⁴ que llevan a cabo el acto de reunión de conciliación, rechazando la parte invitada a la conciliación por no contar con un procedimiento y un funcionario conciliador acreditado¹⁵.

Por lo tanto la falta de adecuación dentro del marco legislativo nacional de la “conciliación” en ámbito de consumo, afecta a la aplicación efectiva de la gestión del reclamo, tomando en cuenta que existe una norma vigente para establecer modalidades, requisitos y procedimiento del sistema de conciliación.

Por lo expuesto, es necesario plantearse el siguiente problema:

- *¿Es importante implementar un procedimiento de conciliación en los Centros de Atención al Usuario y al consumidor del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, como medio alternativo de resolución de conflictos en la relación de consumo, de forma que garantice la gestión de las reclamaciones?*

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

- Proponer una Resolución Ministerial que permita la conciliación en materia de derechos de usuarios y consumidores, frente al proveedor; de forma que garantice la solución de conflictos o controversias, evitando la mentalidad litigiosa, por una cultura de paz, para el “Vivir Bien”.

¹⁴ Este tercero llamado *conciliador*, quien es habilitado por las partes, facilitando el dialogo entre ambas, proponiendo y promoviendo fórmulas de para el acuerdo, que permita una solución satisfactoria para ambas partes.

¹⁵ Durante la permanencia de Trabajo Dirigido, se ha observado este tipo de inconvenientes en la práctica, por lo cual no se ha podido solucionar la reclamación, de manera amistosa, como establece el Anexo adjunto de la Resolución Ministerial.

4.2. Objetivos Específicos

- Determinar los antecedentes de la conciliación y su importancia
- Analizar cuán importante es la conciliación, como medio alternativo de resolución de conflictos.
- Estudiar si el marco legal que impera el Reglamento anexo, adjunto a la Resolución Ministerial N° 68/09, es suficiente para dar las garantías y protección en el ámbito de los derechos de usuarios y consumidores.
- Recolectar, sistematizar y establecer doctrina que justifique la implementación de la conciliación como medio alternativo de resolución de conflictos.
- Análisis y comparación, de tres normas de legislación extranjera en materia de Derechos de usuarios y consumidores, y medios alternativos de resolución de conflictos.

5. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

5.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

5.1.1. Método explicativo.

Con este método se podrá realizar una investigación interpretativa, para tratar de determinar las dificultades y los tropiezos que se encuentran por falta de un procedimiento de conciliación para asegurar la gestión de la reclamación, como medio alternativo a la resolución de conflictos en el ámbito de consumo, descubriendo los problemas tal y cual aparecen en la realidad; teniendo como objetivos explicar el fenómeno y llegar al conocimiento de las causas, es el fin de la investigación.

Permiten revelar las causas y relaciones de fenómenos de la realidad racionalmente, saliendo del marco de las características sensoriales de los objetos.

5.1.2. Método de análisis.

Implica separación mental o material del objeto de investigación en sus partes integrantes para descubrir los elementos esenciales nuevos que los conforman; es el proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad.

5.1.3. Método Histórico

Es necesario realizar un estudio exhaustivo, con relación a la evolución de la conciliación y, de tal manera, la implementación en el sistema boliviano.

5.1.4. Método Exegético

Se utilizará este método ya que se realizara el análisis de las Leyes y normas que rigen la materia.

5.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

5.2.1. Técnica de Observación

Se debe observar atentamente los fenómenos en relación a la conciliación y los derechos de usuarios y consumidores, para tomar la información necesaria y registrarla para el análisis del mismo.

5.2.2. Técnica Bibliográfica

Se realizará la recolección de toda la bibliografía con relación a los medios alternativos de resolución de conflictos y la protección de los derechos de usuarios y consumidores.

5.2.3. Técnica de Fichaje

Se registra todos los datos importantes de la conciliación, medios alternativos de resolución de conflictos y protección de los derechos de usuarios y consumidores en fichas, normas y

leyes, los cuales se elabora de manera ordenada, estas fichas contendrán la información más importante del tema, esta técnica constituye una de las más valiosas, aun siendo una técnica auxiliar, nos permite ahorrar tiempo y espacio.

5.2.4. Técnica Documental

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recolecta para la consulta en documentos.

TITULO SEGUNDO

**DESARROLLO DEL
DIAGNÓSTICO DEL TEMA**

CAPÍTULO I

1. CONCILIACIÓN COMO MEDIO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CONCILIACIÓN

1.1.1 La conciliación en el mundo

Se toma como antecedente, dentro del espíritu de los hombres, que ha existido la conciliación como una necesidad de solucionar controversias, en la cual sacrifican sus posiciones extremas para llegar a un acuerdo perdurable que permitiera la convivencia sin esfuerzos y en lógica armonía.

Precisamente por ello, la conciliación toma cuerpo en las sociedades reunidas bajo la autoridad de un patriarca o de un jefe de familia que resolvía en equidistancia.

1.1.1.1 Grecia

En la antigüedad, la sociedad ateniense solicitaba que los conflictos se disiparan sin necesidad de recurrir a litigios, encargando a los Thesmotetas la disuasión y persuasión de los espíritus en crisis, para advenirlos en transacción o compromisos arbitrales, procurando convencer a las partes transigir equitativamente sus diferencias.

1.1.1.2 Roma

En la antigua roma la conciliación no estuvo regulada en ley alguna de manera expresa, no obstante la ley de las doce tablas respetaba la aveniencia a la cual pudiesen llegar las partes, con los llamados jueces de aveniencias, y de la época de Cicerón, refiriéndose a esta institución, fundada en el aborrecimiento que debía tener a los pleitos, diciendo de la aveniencia que era un acto de liberalidad digno de elogio y provechoso para quien lo realizaba.

En esta parte es importante mencionar que los romanos, en momentos de entusiasmo y repetidas oportunidades, inspirados se reunían al pie de una columna, erigida en memoria de Julio Cesar, para dirimir sus diferencias y terminar amigablemente sus litigios. Posteriormente se implementó en el cristianismo, con fuerza la conciliación, a este respecto se cita algunos pasajes de la Santa Biblia y pueden considerarse como fundamentos propios

de la conciliación: “*Transige con tu adversario mientras esta con él en el camino, no sea que te entregue al juez*”, “*Aquel a quien reclama una cosa, dé lo que le pidan y algo más*”.

La administración de justicia, estaba separada de la función militar: el edil curul, conocía de los juicios sobre los asuntos en comercio y el Pretor establecido en el año 387, conocía de los juicios civiles y penales.

1.1.1.3 Edad Media

El rey delegaba personas llamadas Pacis absertor, para que intervinieran en algunos litigios entre algunas personas a efecto de procurar su aveniencia, dando algunas leyes que de alguna manera establecieron la conciliación.

1.1.1.4 Francia

En los siglos XVII y XIX, fue regulada con carácter institucional, en siglo XVIII llega a la Francia revolucionaria, de ideas liberales en el marco revolucionario, dando paso a la divulgación del mismo. La ley de 24 de Agosto de 1790, decretada por la Asamblea Constituyente de Francia, se estableció la facultad de conciliar al juez.

La conciliación operaba como una etapa previa al nacimiento del proceso civil, ante una oficina llamada “*bureaux de paix et de conciliation*”, antecedente de importancia para la carta de 1812.

El estudio de Hitters sobre la temática, agrega que en la revolución Francesa, “sobre sus ideas inspiradas en Voltaire, Rousseau y Montesquieu, partió la idea de que la nueva codificación basada en el racionalismo iluminista – a diferencia de las leyes de ancient régime – no necesitaba de grandes interpretaciones para ser aplicada ya que se trataba de normas de extrema claridad inspiradas en la razón; de tal modo que su aplicación al caso concreto no precisa de jueces especialistas en derecho, sino de simples ciudadanos de buena fe y con cierta cultura”.¹⁶

Estos antecedentes fueron la inspiración para la conciliación española, cuyos frutos encontramos en la Constitución Política de Cadiz de 1812, cuando Fernando VII había entregado la corona a petición de Napoleón Bonaparte, sin embargo, recupero la corona en 1814 deroga la Constitución; en 1820, pone en vigencia su texto en total integridad, estableciendo los juicios de conciliación en el Título V, comenzado con la declaración de leyes y reglamentos que regulan esta institución, en 1821 es obligatoria para los

¹⁶ Hitters Juan Carlos “La justicia conciliatoria y los conciliadores”. Ed. Platence, 1983

eclesiásticos y militares, en 1835 le da el carácter de juicio¹⁷ y, en 1829 el Código de Comercio crea los jueces avenideros, para conflictos jurídicos de naturaleza mercantil.

En 1855 en la Ley de Enjuiciamiento Civil española, estableció la justicia conciliatoria improcesal en una audiencia anterior a promover la demanda introductoria. Decía el artículo 201 que “*antes de promover un juicio debe intentarse la conciliación ante juez competente*”, disposición que mantiene el artículo 460 de la ley reformada en 1881 exceptuando del acto a los juicios verbales, los declarativos que fueran propuestos como incidentes o previnieran de la jurisdicción voluntaria, los que tuviesen como parte al estado y sus proyecciones institucionales, los que interesen a menores e incapacitados para libre disposición de sus bienes, los que fuesen deducidos contra personas desconocidas o inciertas, o contra ausentes que no tengan residencia conocida, o que se domicilien fuera del territorio del juzgado en que debe entablarse la demanda, los procesos de responsabilidad civil contra jueces y magistrados y los juicios de árbitros y de amigables componedores, los universales, los ejecutivos, de desahucio, interdictos y alimentos provisionales.¹⁸

1.1.1.5 México

En la Constitución de 1824, según el artículo 155 se refería a acudir obligatoriamente al medio de la conciliación anterior a la acción civil; en la quinta ley se encuentra inserta la obligatoriedad de la conciliación; en la sexta ley señalan como autoridades encargadas de tentar la conciliación a los alcaldes y jueces de paz.

1.1.1.6 Colombia

Históricamente hay un propósito del Estado colombiano, de acercar la justicia a la sociedad y de generar espacios pacíficos de resolución de conflictos, con el fin de descongestionar los despachos judiciales, entonces han visto necesario implementar estos medios como ser la conciliación, como forma de promover la convivencia social.

Permanentemente con las continuas reformas judiciales se implementó reformas en la década de los 70, obligando las celebraciones de las audiencias de conciliación procesal en asuntos de naturaleza civil, pero en la práctica no conllevó una apropiación de tal institución como mecanismo de solución de conflictos y una actividad más dentro de la acción procedimental, hasta el punto de ser una audiencia de rutina, donde jueces no asistían a la misma, dejando la audiencia a un funcionario de menor rango, los litigantes no veían en esta institución el camino más expedito de la solución del conflicto, sino el

¹⁷ Demanda, contestación y sentencia que obliga con el consentimiento de las partes.

¹⁸ La conciliación – Notas y estudios sobre el proceso civil, Argentina.

entorpecimiento del camino judicial; y esto no solo se dio en el campo civil, también en el campo laboral. En ese sentido, el objetivo del sistema jurídico político colombiano, es establecer la conciliación como mecanismo de solución de conflictos intersubjetivos aplicados, en la administración de justicia, logrando un medio eficaz para la descongestión de los despachos judiciales,¹⁹

1.1.1.7 Escenario Internacional

La conciliación como forma de resolución de conflictos aparece después de la Primera Guerra mundial, en los acuerdos de Lacarnos de 1925 y en el acta general de arbitraje de 1028²⁰. Aunque parece asemejarse a la mediación y los buenos oficios.

Se concibió principalmente con un espíritu de reacción contra los buenos oficios y la mediación, pues en el siglo XIX, se consideraban que permitían con excesiva facilidad disimular maniobras de presión de las grandes potencias sobre los Estados pequeños y medianos. Se opinó que este procedimiento tenía carácter jurídico y formal más acusador, puesto que el instituto de conciliación posee un carácter de imparcialidad.

Se manifestó un rebrote de intereses por esta forma de solución de las controversias a partir de los años 1960. Se encuentra, por ejemplo, en el protocolo de 1962, por el que se creó una comisión de conciliación y buenos oficios encargada de encontrar la solución a las controversias que pudieran surgir entre estados partes de la Convención de la UNESCO contra la discriminación en área de la enseñanza.

En la convención de las Naciones Unidas sobre el derecho del mar de 1982, que señala las delimitaciones marítimas, deben llevarse a cabo por vía de acuerdos, y a falta de ello por la conciliación internacional, al respecto Richard Meese propuso; *que a los estados les convendría utilizar con mayor frecuencia la conciliación internacional para algunas de las delimitaciones que queden por realizar.*²¹

La conciliación fue motivo de particular interés para los asuntos posibles de transacción, pero se debe observar que viene pensada como un acto anterior al proceso, y aun antes de él, como posible audiencia preventiva y saneadora de los intereses y derechos enfrentados.

¹⁹ La conciliación como solución de conflictos – Universidad Cooperativa de Colombia, investigación apoyada y aprobada por el CONADI, aprobada en noviembre de 2011.

²⁰ Jean-Pierre Cot. La conciliation internationale, Pédone, Paris, 1928.

²¹ Meese- Richard. “Delimitations Maritimes”, artículo publicado en 1998”

1.1.2 La conciliación en Bolivia

La conciliación y el arbitraje han tenido sus orígenes en las primeras codificaciones, para solucionar las controversias de manera pacífica, estas raíces primarias codificadas de la conciliación y el arbitraje, se presentaron como una categoría procesal, aunque de contenido sustantivo. Ya en 1826 con la primera Constitución Política del Estado, contiene normas con relación a los ministerios de conciliadores, en los cuales limitaban a escuchar las soluciones de las partes, enseñar sus derechos y procurar entre ellas un acomodamiento pertinente.

En el texto constitucional, hay una presencia de la conciliación, para la solución de disputas entre particulares, siendo uno de los primeros instrumentos normativos para la función de los conciliadores; posteriormente se fueron recogiendo los principios básicos de la institución de la conciliación, dando facultades a los jueces de paz en el régimen de administración de justicia.

En el código de procedimiento Santa Cruz de 1832, contiene bastante normativa sobre el arbitraje u los árbitros o componedores amigables, nombrados por escritura pública. Las partes designaban los objetivos, y quedo excluido la prohibición del arbitraje en casos de hacienda, de beneficencia, establecimientos públicos y divorcios.

Es importante mencionar, la ley del órgano judicial de 1857, reconoce la postulación de disposiciones relacionadas a jurisdicción arbitral y su ejercicio, jurisdicción que depende de las partes, para solucionar en un compromiso.²²

La Ley General del Trabajo de 1942 y su Decreto Reglamentario del mismo año, con la finalidad de dotar un procedimiento de solución de conflictos laborales, introdujo en el país medios pacíficos de solución de conflictos la conciliación y el arbitraje. Esta norma es aplicable obligatoriamente para la solución de conflictos laborales, instrumentos útiles para la aplicación en las negociaciones colectivas entre el empleado y el patrón.

La conciliación y el arbitraje en Bolivia aparecen regulados de manera especial y distinta a partir de las codificaciones del año 1976. El Código de Procedimiento Civil de 1976 y el código de Comercio de 1977, abrogan las Compilaciones del Procedimiento Civil de 1878, el Código Mercantil de 1834 y demás leyes complementarias y modificaciones.²³

²² Capítulo 2. del Título Preliminar, Artículo 11 al 14, de la Ley de organización judicial

²³ López del Solar Elio Rodolfo, “Conciliación y Arbitraje” Ed. Jurídica “Zegarra”- p.7.

El Código de Familia de 1973, otorga a los jueces la facultad de convocar a las partes en un juicio de divorcio a la conciliación²⁴, dentro del procedimiento y en caso de mutuo acuerdo el juez propondrá medios conciliatorios convenientes a los esposos en el intento de separación.

Por su parte, el Código de Comercio de 1977 contiene dispositivos sobre el arbitraje mercantil, instrumento normativo que compatibiliza el arbitraje comercial obligatorio con el Código de Procedimiento Civil puesto en vigencia un año antes. Este cuerpo adjetivo en el Libro Cuarto de los procedimientos especiales Título I Capítulo II, regula al arbitraje comercial en los artículos 1478 al 1486, estableciendo reglas sobre el sometimiento al arbitraje en controversias, en la cual la ley permite transigir, prescribiendo aspectos de validez y contenidos del cuerpo arbitral, el arbitraje en sociedades y el procedimiento en el juicio de arbitadores o amigables, componedores para diferencias comerciales.²⁵

Una norma que ha previsto el arreglo conciliatorio, de manera obligatoria en los juicios dentro los tribunales Ordinarios, se encuentra contenida en la ley del Órgano Judicial²⁶, señala en el artículo 16, la obligación de los jueces y magistrados de procurar la conciliación de las partes, en las causas sometidas a su conocimiento. Esta norma tiene una dinámica procesal facultada, para conciliar y llegar en acuerdos entre las partes.

Las exigencias contemporáneas, impulso a la Cámara Nacional de Comercio a utilizar los mecanismos alternos de solución de conflictos, sistema de la conciliación y el arbitraje comercial, con un significativo a porte a Bolivia.

Entonces, para la solución de disputas entre particulares, la conciliación adquiere presencia en el texto constitucional y constituye el primer instrumento normativo para los funcionarios conciliadores.

Se debe considerar, de otro lado, que la conciliación y el arbitraje en Bolivia no surgen como imposición legal. Las comunidades indígenas y pueblos originarios, tradicionalmente y desde tiempos ancestrales han practicado y habitualmente aplican, como costumbre, la solución de sus conflictos mediante sistemas prácticos de tipo convencional y verbal. En la organización comunitaria las partes en conflicto se adhieren voluntariamente a la conciliación y mediación de un tercero hasta lograr el avenimiento de sus pretensiones. Este arreglo informal es aceptado en la solución de asuntos privados, familiares e inclusive en cuestiones de falta y delitos menores, donde la sanción o castigo al culpable es mas de

²⁴ Artículo 395 del Código de Familia. 1973.

²⁵ López del Solar Elio Rodolfo, "Conciliación y Arbitraje" Ed. Jurídica "Zegarra"- p.8.

²⁶ Ley 1455 de febrero de 1993.

carácter moral que punitivo. En realidad, este mecanismo y otros análogos, que hoy utilizan expertos para desjudicializar algunos trámites en los despachos judiciales, con la finalidad de propiciar la celeridad de litigios, es una costumbre habitual en las comunidades indígenas, donde las autoridades son las que tradicionalmente han asumido el papel de jueces para resolver los conflictos al interior del grupo y de manera ajena al poder judicial.²⁷

Existen otras disposiciones legales que contiene de manera parcial la institución de conciliación y arbitraje, entre ellas la legislación de la abogacía al establecer el Código de Ética de la abogacía.

1.2 CONCEPCIÓN DE LA CONCILIACIÓN

Es conveniente precisar lo que significa la palabra conciliar, antes de pasar a la definición de la institución de la conciliación como Medio Alternativo de Resolución de Conflictos.

1.1.1. Etimología

Algunos autores indican que la palabra conciliación tiene su origen en la voz latina <<conciliation – onis>> que significa unión, vinculo, sociedad, asociación.

Otros autores manifiestan que deriva del verbo conciliar y este del latín <<concilio, - are>>, derivado de concilium, -ii asamblea, reunió. El concilium romano significaba una asamblea general, y en particular era la asamblea de la plebe, en estas asambleas se reunían las personas para cerrar las negociaciones y resolver los conflictos.

Otros autores mantienen que la palabra conciliación viene del latín <<Concilitio>> del verbo conciliare, utilizado para denominar la actividad enmarcada a componer, avenir sus actividades respecto del punto o cuestión en que estaban en disidencia. Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, significa componer, ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos

En su significado común, la Conciliación en latín conciliatio onis, en inglés conciliation; en francés Concilitation; en italiano, conciliazione. Es la acción de conciliar. Conciliación consiste en ajustar las posiciones de los que estaban opuestos entre sí.

El acto de conciliación tradicionalmente, se ha visto reflejado dentro de un proceso judicial, donde los sujetos que intervienen como partes con intereses opuestos. Este es presenciado

²⁷ López del Solar Elio Rodolfo, “Conciliación y Arbitraje” p.10

por un juez, el cual toma conocimiento de la causa, para aclarar el conflicto, basada en una demanda y su contestación, en busca de los puntos controvertidos para poder arribar a una fórmula conciliatoria que resulte equitativa para ambas partes. Formando parte de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos Procesales, desarrollados en un juicio procesal, en busca de evitar la sentencia.

Sobre la Conciliación Procesal el Doctor Cesar Castañeda Serrano, sostiene: *El éxito de la conciliación depende del grado de concientización que debe tener un juez para aplicar en forma adecuada el Principio de Inmediatez procesal.*²⁸

1.1.2. Definición

La Conciliación es un Medio Alternativo de Resolución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. La conciliación tiene una serie de etapas en su procedimiento, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas en el conflicto desistible, transigibles o determinado como conciliable por la ley, encuentran la manera de resolver el conflicto con un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Pero también dentro de este conflicto se involucra a un tercero neutral e imparcial llamado Conciliador, que actúa habilitado por las partes, y como función facilita el diálogo entre ellas y promueve fórmulas de acuerdo que permitan llegar a soluciones satisfactorias para ambas partes.

Entonces decimos que “la conciliación es un mecanismo, es un medio alternativo de solución de conflictos que consiste en aquella actividad de carácter voluntaria, realizada por las partes y un tercero denominado – conciliador suscrito a un centro de conciliación, sea neutral o sea imparcial sin poder de decisión, elegido por un tercero, que asiste a las partes para que ellos mismos encuentren la solución a su conflicto de intereses, que satisface ampliamente los intereses de ambas partes, la conciliación tiene por destino intentar un acuerdo inteligente entre las partes que pongan fin a su conflicto de intereses y con el que se restablece la paz social”.

²⁸ Castañeda Serrano Cesar, profesor de Derecho Procesal Civil de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, en su artículo titulado “Conciliación como forma especial de conclusión del proceso”.

1.3 NATURALEZA JURÍDICA

La naturaleza del acto conciliatorio debe diferenciarse del acto resultante que puede tener respuestas diferentes según lo hayan dispuesto las partes.

Couture plantea: la conciliación es un acto del proceso o se trata de un avenimiento entre partes donde puede haber renunciaciones bilaterales y, en su caso, transacción propiamente dicha.²⁹

Amado (2005,65) define a la conciliación como “procedimiento para la solución directa y amistosa de las diferencias que puedan surgir de un determinado conflicto, mediante el cual las partes en controversia, con la colaboración de un tercero conciliador, ponen fin al conflicto celebrando un acuerdo”.³⁰

Se debe trazar una diferencia de la conciliación en la etapa del proceso o anterior al proceso, de aquellos sistemas que son facultad del órgano judicial, de esta cifra surge que la conciliación siendo una etapa previa al proceso, su naturaleza preventiva señala un proceso autónomo cuando alcanza su resultado de avenimiento.

Entonces la conciliación tendría un proceso independiente entre partes y un órgano que intermedia, pacífica y amigablemente, que consigue un resultado útil y efectivo al interés de ambas partes³¹.

Se designa como proceso de conciliación a los procesos de saber por razones jurídico procesales, por lo que se entiende eliminar el nacimiento de un proceso principal ulterior, también de conocimiento, mediante el intento de una avenencia o arreglo pacífico entre las partes.³²

En síntesis la autonomía procesal de la conciliación es obtenida desde la especialidad de su objeto, este último en su materia no interesa la Litis³³ de la discusión, sino el acuerdo

²⁹ Couture Eduardo J. Estudios de Derecho Procesal Civil. Buenos Aires. Ed. Depalma. 1979. P.229

³⁰ Brett Castillo Sandra, “La Conciliación como alternativa de resolución de conflictos en forma pacífica”- Valencia, marzo 2009, p 11.

³¹ En el ordenamiento jurídico venezolano la conciliación es una institución del derecho procesal, al que se llega por un acto exhortivo del juez, producida durante el curso de un proceso. Es el acuerdo de voluntades para tomar decisiones que conlleva a la solución de conflictos. Por eso las personas que van a un proceso de conciliación deben hacerlo de modo abierto, dispuesto al dialogo, donde se plantean aspectos comunes a fin de construir el acuerdo que beneficie a todos los interesados.

³² Guasp Jaime. Derecho Procesal Civil. Madrid. Ed. Instituto de Estudios Políticos, 1956 p. 1234

³³ Tecnicismo puro en castellano como litigio: “Contienda judicial entre partes en la que una de ellas mantiene una pretensión a la que la otra se opone o no satisface”.

logrado a de la aveniencia, siendo un caso especial de razón, no de Derecho Material, sino de Derecho Procesal³⁴.

1.4 DIFERENCIA DE LA CONCILIACIÓN CON OTROS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para realizar la diferencia de los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos existentes, es necesario conocerlos de manera significativa, sin entrar de fondo al tema.

1.4.1 Medios Alternativos de Resolución de Conflictos

Con frecuencia uno de los hábitos más generales, donde se acude a un tercero para la resolución de un propio conflicto, son los jueces y como consecuencia da la saturación de los Tribunales de Justicia, dando una dilación en la resolución del conflicto planteado, este problema ha causado que se recurra a otro tercero para solucionar los conflictos, identificando una serie de mecanismos, conocidos como Medios Alternativos de Resolución de Conflictos son herramientas que ayudan a facilitar el tratamiento de conflictos adecuados a las características que poseen, guardan una lógica diferente al proceso judicial y son conocidos con las siglas MARCs, se toma en cuenta que los Medios Alternativos deben ser tomados como Medios Apropriados para la Resolución de Conflictos.

Los MARCs³⁵ son mecanismos que facilitan mejorar un acceso fácil a la justicia para todos los ciudadanos en defensa de sus derechos constitucionales, su importancia es determinada fundamentalmente para la adecuada protección de los ciudadanos, no se trata solo de reconocimientos de una gran variedad de derechos subjetivos, sino de dar una verdadera

³⁴ Conjunto de normas que regulan la actividad jurisdiccional del Estado; es decir, los órganos y formas de aplicación de las leyes. *También es llamado Derecho Adjetivo o de Forma.*

³⁵ Es necesario mencionar las repercusiones de estos métodos no litigiosos siendo a López Aparicio Tito Antonio, manifestando lo siguiente: *la utilización de los métodos alternativos de conflictos que repercutan la capacidad de las partes a decidir desde su elección y que además permiten su participación directa en el proceso, significa una nueva forma de entender los conflictos lo que impacta la cultura y el sistema de relaciones sociales favorablemente ya que alientan conductas pacificadoras en las personas y en las organizaciones en que estas se desenvuelven, reciclando la tendencia a un comportamiento menos agresivo y violento, tan necesario en estos tiempos caracterizados por el individualismo y la pérdida de valores humanistas(...) Las transformaciones que se han dado en el siglo que acaba de concluir están modificando la concepción del mundo y en consecuencia las expresiones que lo manifiestan; las personas cada vez más buscadas ser protagonistas para participar en la construcción de un futuro más promisorio que el presente que se vive.*

eficacia. Este reconocimiento efectivo que propone al ciudadano el goce de todas sus garantías y la posibilidad de recurrir a recursos reales en la vulneración de los mismos.

Estos mecanismos se convierten en medios eficaces y menos onerosos que el Órgano Judicial³⁶, para la solución pacífica de los conflictos. La existencia de MARCs o medios extrajudiciales de solución de conflictos, están relacionados con identificar diversas insuficiencias en el sistema judicial.

La utilización de los Medios Alternativos de Resolución de conflictos o medios extrajudiciales de solución de conflictos, no niega la vía judicial, sino busca el fortalecimiento del Órgano Judicial como medio eficaz de solucionar los conflictos de la población, debido a que la utilización de los MARCs reduzca la carga de trabajo judicial, buscando neutralizar los diversos conflictos derivados a las partes.

a) Definición

Los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos son un conjunto de procedimientos que permiten resolver un litigio sin recurrir a la fuerza o sin que lo resuelva un juez. Es un mecanismo conducente a la solución de conflictos jurídicos por otras vías que no son justicia institucional, tradicional u ordinaria.

El maestro Marco Eduardo Alvares Gutiérrez³⁷ manifestó: *“Los Medios Alternativos de solución de Controversias, son procedimientos que se sigue fuera de los tribunales del Estado, para resolver conflictos. Están reconocidos entre estos la conciliación, mediación y arbitraje, enmarcados entre la autocomposición y la heterocomposición, con la característica de ser herramientas que dependen de la voluntad de las partes, para iniciar y tramitarse, por lo cual no son esencialmente coactivos, lo que no obsta para que el Estado intervenga para forzar el cumplimiento del acuerdo o del laudo, en caso de deshonorarse. Su recepción o actual difusión tiene su explicación en las insuficiencias de los tribunales y la necesidad de encontrar cauces de solución por vía del compromiso consiente, y no de la confrontación”*.

³⁶ Constitución Política del Estado

³⁷ En México, 24 de mayo del 2008.

b) Características de Medios Alternativos de Resolución Conflictos

Los MARCs, plantean características que facilitan su utilización:

- Amplía la calidad del resultado final de la resolución de conflicto.
- No desconocen la necesidad del monopolio de la resolución de conflictos por parte del Órgano Judicial.
- Adopta una cultura de paz, aquella mentalidad litigiosa con la que cuentan los países, es equilibrada por los medios alternativos tachando en la mayoría de los casos la secuela de violencia que tiende a obstaculizar el funcionamiento de estos mecanismos.
- Inicia la tendencia de reestructurar los sistemas judiciales, teniendo como fundamento primordial al acceso a la justicia.
- Posibilita la solución de conflictos al margen de los tribunales.
- Es voluntaria por lo que su difusión, corresponde a una nueva cultura de paz, de una sociedad y que sus miembros sean más participativos, conscientes de su responsabilidad y con el deseo de solucionar sus problemas de cuenta propia, por la búsqueda de soluciones más razonables.

c) Otros Medios Alternativos de Resolución de Conflictos

Dentro de la clasificación de los MARCs, tenemos la siguiente clasificación:

Arbitraje.- Mecanismo heterocompositivo de solución de conflictos por el que las partes acuerdan que un tercero particular resuelva sobre los méritos de los argumentos de las partes.

Al respecto del arbitraje se obtiene el siguiente concepto *“Es un procedimiento para decidir conflictos de intereses entre contratantes, mediante fallos dictados por particulares, investidos transitoriamente de la función de administrar de justicia, denominados árbitros, que designan las partes de común acuerdo, o la Cámara Nacional de Comercio”*.³⁸

³⁸ Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de La Paz

Iruretagoyena sostiene, el arbitraje puede ser jurídico³⁹ o de equidad⁴⁰.

Mediación.- Medio de solución de conflictos, por el cual las partes llegan a un acuerdo consensual con la ayuda de un tercero.

La mediación es un proceso no adversarial de solución de controversias en la que un tercero imparcial crea condiciones para que los participantes puedan construir una perspectiva común, diferente del problema, que incluya el reconocimiento de la visión del otro.⁴¹

La mediación como un proceso comunicacional educativo, se conforma de interacciones comunicativas, por todos los implicados en los encuentros de mediación. Es educativa porque implica las partes y en propio mediador una situación de aprendizaje, que conduce el conocimiento de nuevas formas de interacción, de relación, que influye en el comportamiento inmediato y mediato.

Las partes al encontrar un espacio y un tercero que les facilita comunicar sus sentimientos, temores y necesidades dentro de un contexto de conflictivo, posibilitado para asumir un comportamiento diferente, por ello se considera que son educados para este tipo de conductas humanas frente al conflicto.⁴²

Negociación.- Medio de resolución de conflictos entre partes con el fin de llegar a un acuerdo o solución de un conflicto. Este mecanismo ofrece a las partes interesadas el espacio para tratar peticiones o asuntos en controversias buscando llegar a acuerdos, mediante el compromiso mutuo para el cumplimiento.

El problema básico de la negociación no son propiamente los asuntos a debatir, sino los temores, y necesidades inherentes a cada una de las partes que estarán presentes en cada entrevista, la negociación requiere de las partes involucradas como

³⁹ Arbitraje jurídico, que necesita a jueces capacitados en la materia a resolver.

⁴⁰ Arbitraje de equidad, solo basta los buenos oficios, conocido como amigable composición.

⁴¹ Vecchi y Greco, 1999.

⁴² López Aparicio Tito Antonio, Medios Alternativos de Solución de Conflictos, Santa Cruz – Bolivia, Agosto del 2001, p. 9.

condición básica que no se puede ignorar, porque si las partes no están abiertas a la negociación, estas no serán viable. Una buena técnica de negociación⁴³.

La negociación no tiene una tercera persona como parte de la misma, las formalidades están establecidas por las partes y estas son las que controlan el proceso y el resultado.

1.4.2 Diferencia entre la Conciliación y el Arbitraje

La diferencia entre estos dos medios alternativos de resolución de conflictos, consiste que por un lado la Conciliación busca de manera amistosa la solución más conveniente a los intereses de las partes con la colaboración de un tercero imparcial, que propone formulas a posibles soluciones para las partes. Por otro lado el Arbitraje designa la solución de conflictos a terceros imparciales llamados árbitros, quienes decidirán la controversia.

1.4.2.1 La conciliación

Es un proceso donde las partes solucionan sus problemas.

Es un fallo por escrito.

Es un MARC, Auto-compositivo⁴⁴, es decir, donde las partes tienen mayor control sobre el resultado.

Solución del conflicto por voluntad de las partes.

No toma decisiones, asiste a las partes

Las partes tienen un mayor protagonismo, un papel activo.

Se obtienen resultados como *gano yo - ganas tú*. Ganan ambas partes.

Se desarrolla en un clima amistoso, no adversarial.

1.4.2.2 Arbitraje

El árbitro es un tercero

Es por fallo de un laudo arbitral.

⁴³ López Aparicio Tito Antonio, Medios Alternativos de Solución de Conflictos, Santa Cruz – Bolivia, Agosto del 2001.

⁴⁴ Se entiende como autocomposición la renuncia del derecho propio en beneficio del interés ajeno. Al igual que la autodefensa, sus manifestaciones pueden ser unilaterales o bilaterales, según provenga de ambas partes del conflicto de una de ellas. Como podemos ver, es una solución que proviene de la voluntad de una o ambas partes.

Tiene como característica resolver una controversia sin que un tercero decida la solución. Pero esto no quiere decir que no interfieran terceros en la autocomposición, es común en la conciliación, en la negociación y en la mediación.

Es un MARC, Hetero-compositivo, es decir, donde el tercero tiene mayor control sobre el proceso y el resultado.

La solución del conflicto es por la voluntad de un tercero.

Toma decisiones vinculantes.

Las partes tienen un menor protagonismo.

En el Arbitraje es *gana – pierde*, solo una de las partes gana.

Es un clima de confrontación, adversarial.

1.4.3 Diferencia entre la Conciliación y la Mediación

1.4.3.1 Por su procedimiento

La **mediación** se guía hacia una solución contractual cualquiera del conflicto de intereses entre las partes.

La **conciliación** se guía hacia una solución justa del conflicto de intereses, de cada uno lo suyo.

1.4.3.2 En cuanto a la participación de terceros

En la **mediación** el tercero tiene un menor protagonismo durante el desarrollo de todo el proceso, pues participa pasivamente en el proceso limitándose a juntar o aproximar a las partes, absteniéndose de proponer soluciones al conflicto.

La **conciliación** tiene mayor protagonismo en el proceso, ya que puede proponer a las partes del proceso soluciones no vinculantes del conflicto. Participa de manera activa en el proceso.

1.4.3.3 En cuanto a la participación de las partes

En la **mediación** las partes tienen un mayor protagonismo, un papel más activo, ya que el mediador no propone soluciones al conflicto.

En la **conciliación** las partes tienen menor protagonismos, desde el momento en que el conciliador, puede proponer opiniones, para la solución del conflicto, pero a su vez más activo que en el proceso judicial.

1.4.3.4 En cuanto al control del resultado de las partes

En la **mediación** ya que las partes tienen un papel más activo, son las mismas partes en conflicto las que construyen por sí mismas la solución del conflicto, este proceso genera mayor propiedad en la solución, teniendo posibilidades de cumplimiento.

En la conciliación la solución del conflicto puede o no estar influenciado por el tercero, siempre y cuando las partes acepten la solución planteada, pero no es vinculante.

1.4.4 Diferencia entre la Conciliación y la Negociación

La conciliación es una negociación asistida, porque interviene un tercero llamado conciliador. No solo las partes. En cambio en la negociación es directa, porque solo intervienen las partes en el conflicto.

La diferencia en cuanto al control de la solución del conflicto, la conciliación por su parte tiene un porcentaje de control. Sin embargo, la negociación controla al 100% de control en el resultado.

La conciliación es una oportunidad de la ley para llegar a un acuerdo; la negociación es un acuerdo bilateral, donde la ley no interfiere.

1.5 CONCILIACIÓN JUDICIAL Y CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

1.5.1 Descripción conceptual

Conciliación Judicial, es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia; en este sentido es una forma especial del proceso judicial. El tercero que dirige esta clase de conciliación, es naturalmente el Juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.

Conciliación prejudicial o extrajudicial, es un medio alternativo al proceso judicial, mediante esta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio, es decir es un mecanismo flexible, donde el tercero que actúa o interviene es uno llamado conciliador, y el acuerdo al que llegan las partes, es de tipo transaccional.

1.5.2 Diferencias entre la conciliación judicial⁴⁵ y la conciliación extrajudicial⁴⁶

La diferencia entre la conciliación judicial y extrajudicial⁴⁷ son:

1.5.2.1 Por el lugar

- a. Conciliación Judicial: se realiza en un juzgado de paz, juzgado de paz letrado o un juzgado especializado, se lleva a cabo dentro de un proceso judicial, constituye una etapa más del proceso judicial.
- b. Conciliación Extrajudicial: se realiza en un centro de conciliación extrajudicial autorizado por el Ministerio de Justicia o un juzgado de paz.

1.5.2.2 Por el tercero

- a. Conciliación Judicial: la audiencia de conciliación lo lleva a cabo un tercero imparcial, llamado Juez, que tiene como misión fundamental solucionar el conflicto imponiendo una sentencia que es de obligatorio cumplimiento.
- b. Conciliación Extrajudicial: lo lleva a cabo un tercero neutral e imparcial llamado conciliador extrajudicial, especializado en conciliación.

El conciliador puede ser un profesional o una persona natural capacitada en técnicas de negociación y en mecanismos alternativos de solución de conflictos, acreditado ante el Ministerio de Justicia y adscrito a un Centro de Conciliación Extrajudicial

⁴⁵ La Conciliación Judicial es la que se presenta durante el trámite de un litigio, dentro un proceso judicial, por disposición legal para los procesos que así lo faculte. Nuestra normativa jurídica regula la conciliación civil, minera, administrativa, laboral, entre otras, Algunos ejemplos de la conciliación judicial determinada por la norma nacional en el tiempo son los siguientes: el código de Procedimiento Civil establece la conciliación como diligencia previa o durante procesos civiles, exceptuando en la intervención del estado y municipalidades, entre algunos otros.

En la Ley general del trabajo, señala la obligatoriedad de acudir a la conciliación en conflictos colectivos de trabajo.

Ley N° 1770, artículo 95 faculta la creación de Centros de conciliación en los distritos Judiciales por la corte Suprema de Justicia, ahora tribunales de justicia.

⁴⁶ <http://limamarc-revista.blogspot.com>

⁴⁷ En países como Perú (2001), la conciliación extrajudicial o prejudicial como Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos, se implementó de manera obligatoria en distritos conciliatorios de Lima y el Callao, con la finalidad de descongestionar al Poder Judicial de su enorme carga procesal y brindar un mayor acceso a la justicia las personas de enormes escasos recursos económicos. Al igual que Bolivia, el Perú también cuenta con la Ley 26872, denominada Ley de Conciliación Extrajudicial, desde noviembre de 1997.

público o privado, que asiste a las partes a encontrar su propia solución a un conflicto de carácter jurídico.

1.5.2.3 Representación de las partes

- a. Conciliación Judicial: en el proceso judicial las personas naturales pueden actuar en la audiencia de conciliación mediante apoderados o representantes.
- b. Conciliación Extrajudicial: las partes participan en la audiencia de conciliación de manera personal, las partes no pueden actuar mediante apoderado.

1.5.2.4 Improcedencia

- a. Conciliación Judicial: la audiencia de conciliación procede cuando el invitado domicilia en el extranjero.
- b. Conciliación Extrajudicial: No procede cuando el invitado domicilia en el extranjero.⁴⁸

1.5.2.5 Por la inasistencia de las partes

- a. Conciliación judicial: Si ambas partes no asisten a la primera sesión de conciliación se cita para una nueva sesión de conciliación.
- b. Conciliación Extrajudicial: Si ambas partes no asisten a la conciliación se da por concluido el proceso de conciliación.

1.5.2.6 Por los efectos de la inasistencia de ambas partes

- a. Conciliación Judicial: el acta de conciliación por inasistencia de ambas partes, habré las puertas de la audiencia de pruebas.

⁴⁸ De acuerdo al anexo A, modelo de Normas Procesales, del Decreto Supremo N°28471 de 29 de noviembre de 2005; indica que si bien la conciliación es un acto personal, se admite la representación debidamente acreditada mediante poder especial otorgado al efecto, en cuyo caso supone la declaración de voluntad del representante que interviene a su nombre, por cuenta y en interés del representado, surtiendo todos sus efectos legales conforme lo determina el párrafo II del Artículo 87 de la Ley N° 1770, que transcribe: “*Las partes podrán participar en la conciliación, en forma directa o por medio de representantes debidamente acreditados mediante poder especial otorgado al efecto. Podrá contar o no, con el patrocinio de abogado*”.

- b. Conciliación Extrajudicial: el acta de conciliación por inasistencia de ambas partes constituye un título de admisibilidad, el cual tiene anexarse a una demanda judicial.

1.5.2.7 Por los intervinientes

- a. Conciliación Judicial: interviene el juez, el auxiliar jurisdiccional, las partes, abogados de las partes, apoderado.
- b. Conciliación Extrajudicial: interviene las partes, el abogado verificador de la legalidad de los acuerdos.⁴⁹

1.5.2.8 Efecto por falta de acuerdo

- a. Conciliación Judicial: de no haber acuerdo, el juez, con lo expuesto por las partes, procederá a enunciar los puntos controvertidos, y en especial los que van a ser materia de prueba.

De no haber acuerdo el proceso judicial continúa hasta la sentencia.

- b. Conciliación extrajudicial: de no haber conciliación, el proceso de conciliación concluye definitivamente, emitiendo la correspondiente acta por falta de acuerdo.

1.5.2.9 Contenido del Acta

- a. Conciliación Judicial: en el acta se consignara la fórmula de conciliación propuestas por el juez y no aceptadas por las partes, mencionando además la parte que no presto su conformidad a la misma.
- b. Conciliación Extrajudicial: en el acta de conciliación no se consignara las formulas propuestas de ninguna de las partes, ni del Conciliador.

⁴⁹ En Bolivia no es necesario la asistencia de un abogado profesional, para asistir a las partes, en el acto de conciliación extrajudicial.

1.5.2.10 Por medios compulsivos

- a. Conciliación Judicial: las partes que rechazan la fórmula de conciliación, propuesta por el juez se le impone una multa, en caso que en la sentencia otorga igual o menor derecho que la fórmula de conciliación.
- b. Conciliación Extrajudicial: a la parte que rechaza la fórmula de conciliación no se le impone multa alguna.

1.5.2.11 Por el tiempo

- a. Conciliación Judicial: puede durar años.
- b. Conciliación Extrajudicial: Se resuelve en horas.

1.5.2.12 Por la información

- a. Conciliación Judicial: es pública.
- b. Conciliación Extrajudicial: es confidencial.

1.5.3 Diferencia entre la Lógica del Proceso Judicial y la Conciliación⁵⁰

Diferencia	Proceso Judicial	La Conciliación
Nivel de Solución ⁵¹	Pretensiones/posiciones (contenidas en la demanda, contestación y reconvención).	Problemas (contenidos dentro o fuera de la solución).
Criterio de Solución	La ley aplicable.	Criterios flexibles
Atmosfera	Adversarial.	Cooperativa ⁵²
Orientación Hacia el conflicto	Hacia la discusión del pasado.	Hacia la búsqueda de soluciones a futuro
Control del proceso	Vertical	Horizontal

⁵⁰ Cuadro realizado por la Universidad NUR – Centro de conciliación Comunitario. “La Conciliación – una alternativa para la solución pacífica de conflictos”

⁵¹ En la conciliación extrajudicial, se centra en resolver problemas manifestados en la solicitud de conciliación o que surjan durante la respectiva audiencia.

⁵² Se refiere a una orientación de negociación o estratégico – racional, es decir un ambiente de cooperación para lograr la solución del problema.

La diferencia del proceso judicial y la conciliación extrajudicial, es indicar la mejor alternativa para la celeridad⁵³ en la solución de una controversia en el ámbito de consumo. Muchas de las personas con escasos recursos económicos, al verse frente a los muy numerosos casos que no han sido solucionados con prontitud, y más al contrario se paga costosos abogados, prefieren perder el costo del bien o servicio, que perder en un largo proceso.

Es por este motivo que la conciliación, constituye un medio de acceso directo a la justicia, sin retrasos, y sin esos “pero”, que acarrea en algunos casos, los procesos judiciales.

1.5.4 Fines de la Conciliación Extrajudicial

La conciliación busca que las partes, con asistencia del conciliador, puedan realizar lo siguiente:

- Su solución en base a la creatividad.
- Entendimiento mutuo y comunicación.
- Buenas relaciones.
- Reducir, evitar el sistema judicial.
- Trabajar juntos para un entendimiento mutuo, para resolver el conflicto.

1.6 CARACTERÍSTICAS DE LA CONCILIACIÓN

Dentro de la conciliación, tenemos las siguientes características:

- Se considera una etapa previa al arbitraje, dentro de los MARCs.
- El tercero propone la solución y persuade a las partes.
- El tercero debe ser un experto en la materia.
- Se pretende la satisfacción de intereses particulares.
- El proceso termina en el momento que dispongan las partes.
- No es vinculante.
- El conciliador formula un acta.

⁵³ Darle a los usuarios y consumidores, una respuesta rápida a las exigencias de sus reclamaciones,

- Se designa lugar e idioma.
- Es un método rápido y económico.
- El cumplimiento del procedimiento debe ser voluntario.

1.7 FORMAS DE CONCILIACIÓN

1.7.1 Conciliación como Procedimiento

En varias partes del mundo, como Harvard se enseña que la conciliación es como un proceso, en la cual un conciliador asiste a dos o más partes en un conflicto, para dirimir sus diferencias mediante un acuerdo negociado y sobre todo voluntario. Este proceso debe ser manejado por el conciliador, quien debe utilizar una variedad de técnicas y métodos para ayudar a las partes a poder alcanzar un acuerdo, pero este tercero no tiene poder de decisión.

Para Susana Cures, la conciliación es un proceso voluntario, caracterizado por la confidencialidad y a través del cual los participantes ayudados por un tercero neutral intentan aislar los aspectos del conflicto que los convoca, tratando de encontrar opciones y desarrollar alternativas para llegar cooperativamente a un acuerdo que contemplando los intereses satisfaga las necesidades de todos los participantes.

Por otra parte Folder y Taylor, manifiestan que conciliación es un proceso mediante el cual las participantes, junto con la asistencia de una persona neutral, aíslan los problemas en disputas con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La conciliación es un proceso que hace un hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas. Por tanto, constituye un proceso que confiere autoridad sobre el mismo a cada una de las partes.

Para Roberto Padilla, conciliación es un proceso de gestión de conflictos en el cual un tercero neutral, quien ayuda a las partes a llegar a una solución mutua.

Caballenas, manifiesta que la conciliación además de ser un acto y un acuerdo configura un procedimiento. Así, la conciliación como procedimiento, se integra por los trámites y formalidades de carácter convencional o de imposición legal para posibilitar una coincidencia entre los que tienen planteado un problema jurídico o un conflicto económico social.

Vescovi, define a la conciliación como un procedimiento en el que las partes, ayudados por un tercero que inclusive puede ser un Juez o un Conciliador, llegan a una solución del conflicto mediante una transacción.

Robert Bianchi, afirma que la conciliación es un procedimiento no formal, voluntario y bajo condiciones de confidencialidad, conducido por un tercero imparcial y aceptado por las partes de una disputa, que facilita el dialogo entre las mismas haciendo posible un acuerdo convenido con aquellas.

Carl A. Slaikeu, define la conciliación como un procedimiento; a través del cual, un tercero ayuda a dos o más partes a encontrar su propia solución a un conflicto. El valor de este procedimiento permite a dos o más adversarios examinar un problema tanto en privado como en reuniones conjuntas, con el objetivo de crear una solución en que todos ganen y que responda suficientemente a los intereses (individuales y comunes) y les permite descartar otras salidas como juicios o el recurso a la fuerza, acordando en cambio concretar voluntariamente el plan acordado.

La Conciliación como un procedimiento de solución de conflictos, por el cual las partes asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procura un acuerdo voluntario, que verse sobre material transigible de carácter extrajudicial y definitivo, que pone fin al conflicto.⁵⁴

⁵⁴ Ley de Arbitraje y Mediación de Ecuador.

1.7.2 Conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos:

Para **Linda Singer**, la conciliación es el método principal de negociación con hombre bueno, incluye a la disputa a un extraño que no tiene poder para tomar decisiones en nombre de las partes. El conciliador se reúne con las partes, tanto por separado como conjuntamente con el fin de ayudarles a llegar a un acuerdo.

Para **Roque J. Caivano**, en cuanto a su posición de conciliación nos dice “es un sistema que está expuesto a la consideración pública, en virtud de la incesante difusión que se está realizando y es el medio, a través del cual, algunos gobiernos plantean la alternativa para descongestión de los tribunales”.

“La conciliación, es un mecanismo de gestión de conflictos en el que uno o más terceros imparciales asisten a las partes para que éstas intenten un acuerdo recíprocamente aceptable” es manifestado por **Lawry y Hardine**.

Podemos mencionar dentro de este trabajo de investigación a **Monroy Cabra**, que nos dice, “la conciliación es un medio alternativo de conflictos. La filosofía que inspira la conciliación es que las mismas partes resuelvan el conflicto en forma práctica con la ayuda de una persona natural o un Centro de Conciliación o aun el mismo Juez, en ciertos casos. En la conciliación, el tercero asiste a las partes y les ayuda a buscar soluciones a un conflicto proponiendo arreglos, que son obligatorios para las partes. El proceso de conciliación se basa en la confidencialidad y la buena fe con la que las partes acuden al mismo”.

1.7.3 Conciliación en materia de consumo

Es la acción de vía de la mediación de una asociación de consumidores y usuarios, o bien desde un organismo público de consumo, llevar a cabo actuaciones tendentes a conciliar las posturas enfrentadas entre un consumidor y una empresa.

La conciliación suele ser el siguiente paso una vez que el consumidor no ha podido resolver directamente con el empresario o profesional su reclamación. Esto, da lugar a hablar ya de un litigio de consumo surgido en la relación comercial habida y los agentes mediadores intentarán conseguir una solución amistosa entre las partes que evite el inicio de otras vías de reclamación (administrativa o judicial).

1.7.4 Conciliación según las funciones del conciliador

Para Christopher Moore, define a la conciliación como la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente.

Todd Carver y Albert Vondra, considera que las funciones del conciliador varían dependiendo de las personalidades y deseos de las partes en disputa, la naturaleza de los asuntos considerados y la personalidad y capacitación específica del Conciliador.

La función del Conciliador es asistir a las partes para que ellas mismas acuerden la solución, guiándolos para clarificar y delimitar los puntos conflictivos, el conciliador puede sugerir, interpretar, aportar argumentos u opiniones, persuadir o informar a las partes y con cada una de ellas por separado, procurando descubrir cuáles son los verdaderos intereses que subyacen en la disputa y ayudando a encontrar posibles opciones, que pueden producir una mutua satisfacción de intereses, señala Roque J. Caivano.

1.7.5 Conciliación por el ámbito territorial⁵⁵

a) Nacional

La conciliación es nacional cuando se la realiza entre residentes de Bolivia por conflictos surgidos en el territorio nacional.

b) Internacional

⁵⁵ USAID – BOLIVIA, Fundación Internacional de Abogados, “Manual de Conciliación”

Es internacional cuando se desarrolla entre personas de distinta nacionalidad con domicilio en estados diferentes o entre países u organizaciones internacionales.

1.8 PRINCIPIOS DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN BOLIVIA

1.8.1 De acuerdo al artículo 2º de la Ley de Arbitraje y Conciliación (Ley N° 1770), de 10 de marzo de 1997

Los principios que deben regir el arbitraje y la conciliación como medios alternativos de resolución de conflictos adoptados son:

1. PRINCIPIO DE LIBERTAD

Consiste en el reconocimiento de facultades potestativas a las partes para adoptar medios alternativos al proceso judicial para la resolución de controversias.

2. PRINCIPIO DE FLEXIVIDAD

Que consiste en el establecimiento de actuaciones informales, adaptables y simples.

3. PRINCIPIO DE PRIVACIDAD

Que consiste en el mantenimiento obligatorio de la necesaria reserva y confidencialidad.

4. PRINCIPIO DE IDONEIDAD

Que consiste en la capacidad para desempeñarse como árbitro o conciliador.

5. PRINCIPIO DE CELERIDAD

Que consiste en la continuidad de los procedimientos para la solución de las controversias.

6. PRINCIPIO DE IGUALDAD

Que consiste dar a cada parte las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos.

7. PRINCIPIO DE AUDIENCIA

Que consiste en la oralidad de los procedimientos alternativos.

8. PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN

Que consiste en la oportunidad de confrontación entre las partes.

1.8.2 Principios de la conciliación en Bolivia

Los siguientes principios están basados en el Artículo 87° de la ley de arbitraje y conciliación:

- a) Los actos, procedimientos, declaraciones e informaciones que tuvieren lugar en la conciliación, serán de carácter reservado y confidencial, sujetos a las reglas del secreto profesional y no tendrán valor de prueba en ningún proceso judicial.
- b) Las partes podrán participar en la conciliación, en forma directa o por medio de representantes debidamente acreditados mediante poder especial otorgado al efecto. Podrá contar o no, con el patrocinio de abogados.
- c) Las actuaciones y audiencias de la conciliación se efectuaran en forma oral y sin ninguna constancia escrita consentida ni firmada por las partes o registrada, por medios mecánicos, electrónicos, magnéticos y similares. Están prohibición no involucra las anotaciones del conciliador que serán destruidas a tiempo de suscribirse al acta final. Se salva lo dispuesto en contrario por los reglamentos de las instituciones especializadas.

1.9 VENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN BOLIVIANA

La conciliación tiene como ventaja:

- **Sin formalidad**, este procedimiento no requiere de mayores formalidades siendo su procedimiento muy simple con actuaciones orales e inmediatas.
- **Economía**, la tasa del centro de conciliación, son insignificantes ante los costos de cualquier otro proceso de solución judicial de controversias. Tal es el caso del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Nacional de Comercio. En el caso de los Centros de Atención al Usuario y al consumidor, con una implementación de este Medio Alternativo de Resolución de conflictos, no tendrá costo alguno al ser de espíritu público.

— **Descongestión de la vía judicial**, facilitara el acceso a la administración judicial.

1.10 TEORÍA DE LOS CONFLICTOS

Antes de acabar este primer capítulo, se debe realizar un análisis del conflicto, debiendo tomar en cuenta que no podrían haber surgido los medios alternativos de resolución⁵⁶ de conflictos, por ello trabajaremos sin entrar en lo profundo en el tema.

1.10.1 El Conflicto

La vida está llena de conflictos, a menudo se ve en el entorno que rodea a la sociedad, se dice que: “El conflicto es como un hormiguero sobre el que se lanzó una piedra”, siendo un choque de intereses.

La palabra conflicto deriva del latín *conflictus* significando “para atacar juntos”. El diccionario de la lengua española, de la Real Academia, define conflicto con su primera acepción como: combate, lucha, pelea, en su segunda como enfrentamiento armado, en su tercera como apuro situación desgraciada y de difícil salida, y finalmente como problema, cuestión, materia de discusión.

Otros autores como Francesco Carnelutti manifiesta al respecto, “*el conflicto de intereses calificado por la pretensión de uno de los interesados y la resistencia del otro*”.

Algunas definiciones a tomar en cuenta, son:

Todo conflicto es fundamentalmente contradicción, discrepancia, inconformidad y antagonismo. (Alsenon Kogan)

J. A. Walls, Jr. Manifestó que “*el conflicto es el proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta de forma negativa sus intereses*”.

El conflicto es una lucha expresada entre, al menos, dos partes interdependientes que persiguen metas que consideran incompatibles.

⁵⁶ Según Iruretagoyena, los métodos de resolución de conflictos tiene como antecedente las practicas realizadas por religiosos y de ciertos grupos étnicos de inmigrantes, llegados a Norte América desde el siglo XVI; preocupados por mantener su unidad y sus costumbres eran proclives de resolver sus diferencias dentro de sus respectivas comunidades a través de la intervención de sus ministros de su iglesia o de los ancianos; se vio alentada por los medios adoptados por las asociaciones comerciales de determinados sectores industriales.

Conflicto es una controversia o diferencia explícita que ocurre entre al menos, dos partes que comparten entre sí por los mismos recursos escasos o que persiguen metas incompatibles de manera que las opiniones, decisiones y conductas de otro grupo.⁵⁷

Entonces se debe entender al conflicto como: *la interacción productiva de intereses y valores que compiten entre sí. Es una función de cualquier sociedad y representa una oportunidad para identificar problemas, resolverlos y lograr el cambio social.*

1.10.2 Elementos intervinientes en un conflicto

1.10.2.1 Características personales

Dado que las partes que dirimen los conflictos son personas, las características personales de cada uno frente al conflicto incidirán en el mismo: dureza, objetividad, reflexión, autocrítica, etc.

1.10.2.2 Emociones

Los conflictos tocan los sentimientos, muchos de estos relacionados con aspectos de desconfianza hacia el otro, lo que puede llevar a un espiral de malas interpretaciones de la realidad, llamada imágenes espectaculares, en lo que las partes en conflicto llegan a percibir que cada acción del otro, por mínima que esta sea, está dirigida a dañarla, pero el sentimiento de desconfianza no es el único, sino que también intervienen otros como la frustración, decepción, rabia, dolor, aceptación, rechazo, enojo, sumisión, etc.

1.10.2.3 Terceros

En la Resolución del conflicto siempre más personas intervinientes que las partes, como: negociador, conciliador, mediador, árbitro.

1.10.3 Tipos de Conflictos

Los tipos de conflictos más frecuentes son:

- Conflictos políticos: sistema político rechazado e inadecuado, distribución de poder, liderazgo, institucionalidad débil.

⁵⁷ http://convivenciassustentables.cl/subidos/documentos/guía_construccion_consensos.doc

- Conflictos ambientales y por uso de recursos naturales: escasez de recursos naturales, mal usos de los recursos ambientales, destrucción del medio ambiente.
- Conflictos económicos: Tenencia legal y/o legitimada por un poder económico o político, presión y uso de bienes, destrucción de bienes, gestión de recursos, manejo de bienes, reivindicación judicial.
- Conflictos sociales: Pobreza, sistema político y económico, vulneración de derechos o ausencia de garantías para su ejercicio, reivindicaciones sociales.
- Conflictos de cultura: diferencias generacionales, contraposición de valores, imposición cultural, desconocimiento de los valores, reconocimiento de la diversidad cultural, reconocimiento de la interculturalidad, motivos religiosos.⁵⁸

Según Edmundo Baron, existen otros tipos de conflictos:

- Conflictos intrapersonales: Este tipo de conflictos remite al conflicto interior con uno mismo. En diversas ocasiones entre aquello que se quiere y aquello que se debe, presentado en cada uno como dilemáticas.
- Conflictos Interpersonales: se refieren a los problemas que existen entre dos o más personas porque existen intereses, necesidades opiniones y valores opuestos; o aspectos solio emocionales que les genera conflictos.
- Conflictos Organizacionales: son conflictos que tiene lugar en diferentes áreas u objetivos aparentemente contrapuestos.

1.10.4 Causas de los conflictos

Cuando se realiza un análisis de los numerosos actores involucrados, a través del tiempo, así como una variedad de causas posibles y muchas veces tiene que ver con la actitud o el comportamiento de las personas frente al objetivo deseado.

Estas son las causas más frecuentes:

⁵⁸ De acuerdo a lo descrito en la Guía de capacitación de la Fundación UNIR Bolivia.

Intereses Incompatibles: los desacuerdos sobre intereses provienen de diferentes concepciones sobre que debe satisfacer y respetar para que cualquier persona o grupo social pueda desarrollarse plenamente.

- **Mala Comunicación:** El conflicto tiene lugar debido a la falta de comunicación o a que cada parte interpreta de forma diferente la información, tiene malos entendidos, sigue a rumores, etc.
- **Incompatibilidad entre personas:** Las situaciones conflictivas proviene de desacuerdos entre los distintos estilos de comunicación y las emociones o percepciones que tiene una de la otra,
- **Fuerzas estructurales inequitativas:** El conflicto surge por desigualdades, injustas, asimetría de poderes y falta de equidad social, cultural y económica que rivalizan.
- **Diferencia de valores:** Las situaciones conflictivas ocurren por concepción, conductas, percepciones morales, estilos de vida, ideologías, religiones y creencias contrapuestas, y muchas veces también por el desconocimiento de los valores, usos y costumbres de una determinada cultural.
- **Diferencia de Percepciones:** El conflicto surge porque las partes tienen percepciones distintas de la realidad.
- **Bienes o recursos en juego:** Los conflictos proviene del desacuerdo sobre la distribución o repartición de bien posesión de recursos en juego.

CAPÍTULO II

2 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES

El PROFESOR FAZAL abordo el tema de fortalecimiento de consumidores como orador principal en el Congreso Mundial en Hong Kong, Mayo de 2011, en el mismo manifestó lo siguiente:

Hace unos 3.500 años, los hititas de Anatolia, que está ahora en Turquía, tenían un código de consumo en relación a temas alimentarios. Este código tenía dos principios: "No ENVENENARÁS a tu prójimo con grasa".

"No envenenarás", es decir, los alimentos deben ser seguros y saludables. "No engañarás a tu prójimo con grasa", es decir que no debe haber engaño o confusión.⁵⁹

2.1 Noción de consumidor

La expresión “*consumidor*”, viene siendo un concepto perteneciente de la ciencia de la economía, para describir un sujeto de mercado, si bien actualmente se lo utiliza en el lenguaje jurídico a nivel mundial, este concepto forma parte de esta ciencia como un sujeto de adquisición de bienes o de utilización de servicios para la satisfacción personal, familiar. Y para esto existe una contraposición, el *empresario* quien persigue el bien por el valor del cambio, para llegar a la finalidad de recuperar su capital y ampliarla.

Sin embargo, se define de manera legal al Consumidor y Usuario como “*la persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad profesional o empresarial*”, definición que se puede encontrar en la Ley General de General para la defensa de los consumidores y usuarios de España

En Bolivia se define al Consumidor y Usuario, a través del Artículo 5 de la Ley General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, Ley N° 453 de 6 de diciembre del 2013, como “ Las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan productos o servicios, como destinatarios finales”.⁶⁰

⁵⁹ Blog de Consumers International

⁶⁰ Portal Jurídico LEXIVOX libre

2.2 Desarrollo de los movimientos de protección del consumidor

Las primeras Organizaciones de Consumidores, tiene su antecedente en Estados Unidos con la creación de la *Liga de Consumidores* en el año de 1801 en la ciudad de Nueva York. La consolidación se dio con la publicación del libro *Your Money's Worth* donde se reclamaba la publicación de resultados, sobre algunos productos, promovida por Consumer Unión.

Por primera vez en la Haya en Marzo de 1960 se realizó la Conferencia Internacional de Organizaciones de Consumidores, con la participación de 17 organizaciones presentes, conferencia en la cual firmaron documentos para la creación de la Organización Internacional de Unión de Consumidores (IOCU), dando inicio al movimiento mundial de consumidores.

Jhon Fitzgerald Kennedy, fue el que impulso el movimiento de protección de los derechos del consumidor, en su campaña electoral, manifestó la frase “consumidores, por definición nos incluye a todos” el 15 de marzo de 1962 en su mensaje sobre la Protección de los consumidores, indico cuatro derechos básicos al consumidor; la información, seguridad, audiencia y elección.

Las naciones Unidas (del cual forma parte Bolivia desde 14 de noviembre de 1945) aprobaron en 1985 las Directrices para la protección de los Consumidores en el ámbito internacional

Estas Directrices actúan como un referente internacional del movimiento de consumidores, pero con los nuevos avances en tecnología y prácticas de negocios, hay una fuerte sustentación para proceder a revisarlas a fin de asegurar que siguen siendo eficaces para los desafíos que enfrentan los consumidores .Las Directrices fueron adoptadas por la ONU en 1985 después de 10 años de trabajo de campaña de CI, otorgándole una importante legitimidad a los principios de los derechos del consumidor y sirviendo asimismo como guía para el desarrollo de legislaciones nacionales de protección al consumidor.

En 1999 las Directrices fueron actualizadas con una nueva sección sobre Consumo y Producción Sustentables (sección G) para reflejar las preocupaciones ambientales que surgieron durante la década de 1990.⁶¹

Las Directrices han sido interpretadas y traducidas en claros derechos de los consumidores:

- Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas
- Derecho a la seguridad
- Derecho a ser informado/a
- Derecho a elegir
- Derecho a ser escuchado/a
- Derecho a la reparación
- Derecho a la educación de los consumidores
- Derecho a un medio ambiente sano.

En Europa la protección pacífica de los consumidores, a través de organizaciones públicas o privadas, no se articula hasta la mitad del presente siglo siendo el Consejo de Consumidores de Dinamarca, en 1947, la primera en aparecer, seguida durante la década de los sesenta, de diversos movimientos en Francia (después de la segunda guerra mundial se creó en Francia el *bureau de la Consummation* dentro del comité nacional de la productividad, naciendo posteriormente el Instituto Nacional de Consumo, convertido en 1981 el ministerio del Consumo) , Alemania (destaco la Asociación alemana de consumidores en 1960) y Reinos Unidos (el *National Consumer Congress* en 1975 realizó un llamamiento a favor de los consumidores, sobre la necesidad de realizar un trabajo en la legislación).

La aparición de los movimientos protectores del individuo es fruto de la nueva dimensión del mercado tras el éxito de la revolución industrial con el desarrollo económico. En este panorama se aprecia una creciente desigualdad entre los sujetos particulares, consumidores en definitiva, y las empresas, generalmente grandes, que operan en el mismo, al disminuir progresivamente las posibilidades de elección de las partes más débiles del contrato. Como consecuencia de ello se limita su autonomía de la voluntad, no estando en condiciones de hacer valer sus exigencias o sus necesidades ante los productores, al carecer, no solo de los medios imprescindibles para enfrentarse a dichas empresas con las que necesita contratar,

⁶¹ <http://es.consumersinternational.com>

son las únicas que ofrecen los bienes y servicios básicos en la nueva sociedad, sino también, de la información suficiente sobre la calidad y los precios de los productos.⁶²

2.2.1 Organizaciones Protección de Derechos de Consumidores y Usuarios

2.2.1.1 Organización Internacional de Unión de Consumidores (siglas en inglés IOCU)

A comienzo de la década del 70, se abrió una oficina regional en Asia. Los integrantes de su comité asesor provenían de India, Singapur, Malasia, Islas Fiji y Filipinas, países éstos con intereses muy diferentes a los que motivaban a los fundadores originales de la IOCU. Esta decisión sería de crucial importancia en la historia del movimiento internacional de los consumidores

A principios de la década de 1980 la IOCU empezó a trabajar en Latinoamérica y el Caribe, inicio una oficina en Uruguay y trabajo con la organización de México afiliada.

Ya en la década de los 90, la IOCU ponía en marcha extensos programas para incrementar la capacidad del movimiento en todas partes del mundo, dando instrucción tanto en métodos como en temas específicos. Los miembros aumentaron hasta casi alcanzar la cifra de 250 organizaciones en 115 países. El movimiento de los consumidores se había convertido en un fenómeno verdaderamente global.

Para fines de la década 1990, lo que existía era una organización que había sufrido una gran transformación, y que quedó reflejada en un cambio de nombre de IOCU a Consumers International (CI), ocurrido en 1995.⁶³

La organización de campañas y la captación de nuevos miembros se convirtieron en una prioridad particular en Europa Central y Oriental, así como en África.

El enfoque mundial de la actividad se manifestó de varias maneras. Muchas publicaciones (con inclusión de informes anuales) aparecieron en tres idiomas. Se celebraron congresos mundiales por primera vez en América Latina (Chile, 1997) y más tarde en África (Sudáfrica, 2000). Los presidentes de CI provenían sucesivamente de Indonesia, Hong Kong, Australia, Brasil y Kenia.

⁶² Acedo Penco Ángel – Profesor Asociado de Derecho Civil, en la Universidad de Extremadura. “*La noción de consumidor y su tratamiento en el derecho comunitario, estatal y autonómico, breve referencia al concepto de consumidor en el Derecho Extremeño*”.

⁶³ [Http://es.consumersinternational.org](http://es.consumersinternational.org)

En favor de los derechos de los consumidores la CI trabaja en nuevos temas sobre alimentos, comercio y normas de tecnología.

2.2.1.2 Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (FACUA)

Es una organización no gubernamental, dedicada a la defensa de los derechos de los consumidores, tiene un carácter progresista, plural, democrático y participativo. Comprometidos con mejorar la publicidad, el control del mercado, la calidad y el etiquetado. La Federación de Asociación de Consumidores y Usuarios inicia como una propuesta por la Federación vecinal madrileña, pero tuvo algunos percances en la capital de Andalucía y en otros pocos lugares de España, sin embargo conto con el apoyo de la Feredaración Provincial de Asociaciones de vecinos de Sevilla, en la asociación de Consumidores de Sevilla, bajo el nombre de ACUS adoptando personalidad jurídica, constituida la Asociación de Consumidores se produce un claro impulso al movimiento de defensa de los intereses de los consumidores.

En 1981 nace en Sevilla, con la creación de la Asociación de Consumidores y posteriormente extendiéndose en el resto de las provincias Andaluzas, dando el nacimiento de la Federeración de Asociaciones de consumidores y Usuarios de Andalucía.

A partir de la fecha se fueron creando asociaciones de consumidores en diferentes provincias como Cádiz, Granada, Huelva, Málaga y Jaén, todos en nombre de la defensa.

También nace la revista Consumerismo (1984-1985), y una de las características que ha marcado el camino de FACUA ha sido su independencia, y marcando metas.

FACUA es miembro de Consumers Internacional,

2.2.1.3 Centro para la Defensa del consumidor (CDC)

En el Salvador en 1989 se implementó un proceso privatizador en servicios de telefonía y energía eléctrica. La privatización de los servicios públicos han causado en el Salvador el incremento de tarifas, la peor amenaza a los derechos económicos y sociales viene del modelo globalizador neoliberal, pretendiendo convertir a los ciudadanos en clientes y a los gobernantes en servidores de los poderosos capitales transnacionales.⁶⁴

Es entonces que el Centro para la Defensa del Consumidor desde 1991 viene desarrollando en el Salvador una experiencia de educación, para generar una ciudadanía activa.

⁶⁴ Armando Flores, Movimientos de Consumidores, formación de activistas. dirección@cdc.org.sv

Realizando diferentes campañas como la Campaña por la restitución del subsidio a la energía eléctrica, que logro la realización de 12 marchas a nivel nacional y la recolección de 50 mil cartas ciudadanas dirigidas al Presidente de la Republica, logrando que mantengan el subsidio a las familias más pobres el 2002.⁶⁵

2.2.1.4 Protectora

La Asociación fue fundada el 24 de Agosto de 1994 por un grupo de consumidores, altamente comprometidos, con el objeto de fomentar la participación de los usuarios consumidores, a través de la defensa de sus derechos individuales y colectivos para la construcción de una democracia participativa.

El 2008 el grupo logro, la incorporación de nuevos asociados y profesionales en distintas áreas, junto a la firma de convenios con otras instituciones, se ha programado campañas de formación de conciencia ciudadana; reclamos colectivos, educación e información para el consumidor.

PROTECTORA, es una Asociación Nacional de Defensa del Consumidor, sin fines de lucro, que tiene por finalidad la defensa de los derechos, la información y educación de los usuarios y consumidores. Por tal motivo goza de legitimación y Personería Jurídica en la Provincia de Mendoza, de donde es originaria, con independencia de toda empresa, gobierno o actividad lucrativa. En el orden nacional dispone de filiales para concretar sus campañas, para lo que se encuentra inscripta en el Registro Nacional de Asociaciones de Defensa al Consumidor (RNAC) N° 35.

En el orden internacional pertenece a Consumer Interational con matrícula de Miembro N°: 3016, siendo parte de Consumers International, como voz global e independiente que hace campañas en favor de los consumidores.⁶⁶

2.2.1.5 Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODOCU)

La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile, ODECU, es la más importante asociación independiente y autónoma en la defensa y protección de los derechos de los consumidores.

⁶⁵ dirección@cdc.org.sv

⁶⁶ <http://www.protectora.org.ar>

ODECU cuenta con personalidad jurídica otorgada por el Ministerio de Economía de Chile, es miembro de Consumers International, la International Consumers Research and Testing, ICRT y de Organizaciones de Consumidores de Latino América y el Caribe, OCLAC.⁶⁷

2.2.1.6 Comité de Defensa de los Derechos de Consumidores (CODEDCO)

En Bolivia se encuentra CODEDCO, es una organización sin fines de lucro conformada por profesionales, trabajadores y voluntarios que buscan una efectiva Protección de los derechos de los consumidores y que cumplen un rol de participación como ciudadanos. Miembro de la Federación Mundial Consumers International.⁶⁸

Sin embargo, es muy escaso el trabajo que realiza esta organización en Bolivia, teniendo su sede en la ciudad de La Paz, no ha llegado a reunir las expectativas de los consumidores.

2.3 Día Mundial del consumidor

Por primera vez el 15 de marzo de 1983 se celebró el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, y desde esa fecha hasta entonces ha sido una ocasión importante para la movilización de todos los ciudadanos en defensa de sus derechos como consumidores.

Esta celebración por el día del consumidor se originó con la declaración del presidente estadounidense John F. Kennedy, el 15 de marzo de 1962 en el Congreso de Estados Unidos, refiriéndose a cuatro derechos de los consumidores (seguridad, elección, a ser escuchado e información).

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor es una ocasión anual de celebración para el movimiento de consumidores a nivel mundial. Es una jornada para promover los derechos fundamentales de todos los consumidores, para exigir que sus derechos sean respetados y protegidos, y para protestar contra los abusos del mercado y las injusticias sociales que los socavan. La forma de celebrar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor depende de iniciativas locales planificadas por las organizaciones de consumidores en cada región del mundo. Las actividades pueden ir desde campañas especiales, conferencias de prensa, ferias y exhibiciones, talleres, manifestaciones callejeras, o lanzamiento de publicaciones, entre otras. En algunos países la celebración del

⁶⁷ <http://www.odecu.cl/index.php/nosotros>

⁶⁸ Codedco.blogspot.com/

Día Mundial de los Derechos del Consumidor continúa en ocasiones más allá del 15 de marzo.⁶⁹

2.3.1 Como parte de festejos en Bolivia

En Bolivia a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC) dependiente del Ministerio de Justicia, se celebra cada 15 de marzo el Día Mundial del Consumidor, con ferias en distintos departamentos del país.

La Ministra de Justicia Sandra Elizabeth Gutiérrez Salazar, en la celebración del día del consumidor manifestó:

“Queremos inaugurar estos eventos tan importantes que se están desarrollando en distintos departamentos, principalmente porque es el primer año en que Bolivia celebra esta fecha con una nueva ley, que fue creada específicamente para el sector”.

Dentro de esta celebración cada año participan empresas públicas y privadas dando a conocer sus servicios y los derechos y deberes que atingen a los consumidores y usuarios.

En las distintas ferias se pudo observar demostraciones coreográficas, música en vivo, distintas presentaciones que organizaron las distintas empresas y entidades públicas y privadas, además de la participación de estudiantes de distintos colegios e universidades.

Bolivia no se queda al margen de la celebración del Día Mundial del Consumidor, desde la creación del Viceministerio de Defensa de los Derechos de Usuarios y Consumidores.

⁶⁹ <http://es.consumersinternational.org/our-work/>

CAPÍTULO III

3 VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR

3.1 Actividades del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, desde su creación (2009 – 2013)

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor fue creado el año 2009, con la misión de generar una verdadera cultura de respeto a los derechos de los/as usuarios y consumidores, protegiendo a la población más vulnerable, en el marco de la relación desigual que se genera en el mercado, entre los proveedores de bienes, productos y servicios con los usuarios y consumidores, por lo que es decisión del gobierno nacional a través del VDDUC de velar por el bienestar de usuarios y consumidores al momento de adquirir o usar bienes y servicios dispuestos por el mercado.⁷⁰

El Viceministerio de Defensa de los Derechos de Usuarios y Consumidores, en el marco de la implementación de la Constitución Política del Estado (CPE) y del Decreto Supremo N° 29894, inicio sus actividades a fines de marzo de 2009, llevó un tiempo necesario en la estructuración de un equipo básico que inició el despliegue de sus funciones a través de concretas actividades inscritas en el Presupuesto Operativo Anual (POA) 2009.⁷¹

3.1.1 Actividades del Viceministerio en la gestión 2009

Asimismo, la dispersión de las entidades e instituciones competentes en esta temática como herencia del anterior modelo neoliberal, hace la necesidad de crear una nueva institucionalidad remozada, acorde también a la visión del nuevo Estado Plurinacional y a su enfoque de consumo responsable, de ahí la importancia de articular todos los esfuerzos estatales, de coordinar entre las entidades competentes y de ofrecerle al usuario y al consumidor un Sistema articulado y unitario de protección y defensa de usuarios y consumidores tanto a nivel del gobierno central, como de los gobiernos sub nacionales y los gobiernos municipales

Desde el año 2009 el VDDUC ha ido madurando la necesidad de contar con una norma que proteja a los usuarios y a los consumidores, con todo un sistema normativo garantista de

⁷⁰ Informe de Gestión 2012, VDUUC.

⁷¹ Informe de Gestión 2009, ministerio de Justicia, VDDUC.

los derechos de todos los bolivianos y bolivianas en sus relaciones de consumo, velando por la seguridad y el bienestar de la población, a través de la promulgación de esta ley, donde se hará efectiva las disposiciones que emanan de la misma, con un marco de aplicación en la defensa efectiva de los consumidores sacándoles de su estado de indefensión frente a los abusos de proveedores de bienes y prestadores de servicios.

El impacto del VDDUC en aeropuertos se realizó después de la promulgación del Decreto Supremo N° 285, con la apertura de 8 centros de atención en los aeropuertos de EL Alto de La Paz, Jorge Wilsterman de Cochabamba, Viru Viru y El Trompillo de Santa cruz, Juana Azurduy de Sucre, Jorge Henrich de Trinidad, Oriel Lea Plaz de Tarija y Anibal Arab de Cobija (en la actualidad ya no funcionan).

El VDDUC en cumplimiento por el Decreto Supremo N° 29894, organizó Seminarios Taller en las ciudades de Cochabamba, Sucre, Santa Cruz y Trinidad, con las organizaciones de la sociedad civil tanto urbanas como rurales, territoriales como sindicales; con el objeto de sentar las bases para la futura conformación de comités de defensa de los derechos de los usuarios y los consumidores

3.1.2 Actividades del viceministerio la Gestión 2010

El VDDUC en la gestión 2010, se propuso como una de las acciones más importantes iniciar el proceso de construcción colectiva de la que sería la primera Ley de Defensa del Consumidor de Bolivia, realizando talleres, seminarios, reuniones y otros eventos, a fin de socializar y consensuar, con diferentes actores, los procedimientos y mecanismos de protección y defensa de los usuarios y consumidores, donde lo más relevante, fue la participación directa de varias instituciones vinculadas, no solo a la defensa de los derechos de los usuarios y de los consumidores, sino también de instituciones y organizaciones vinculadas a las relaciones de consumo, quienes organizados en mesas de trabajo, analizaron temas como el comercio informal, ética en la publicidad e información, control de contrabando, garantía de productos, responsabilidad de participantes en las relaciones de consumo y las tipificaciones de infracciones y sanciones.

Otra actividad de gran importancia en la gestión 2010, fue la celebración por primera vez del **Día Mundial del Consumidor**, el 14 de marzo, mediante la difusión en medios masivos y ferias desarrolladas en diferentes ciudades del país. Bajo el lema “**que no te den gato por liebre**” logrando reunir a 66 instituciones de control de servicios, proveedores de productos y bienes y prestadores de servicios de los sectores regulado y a la población en su calidad de usuarios y consumidores, para socializar y promover el ejercicio de sus derechos contemplados en la Constitución.

3.1.3 Actividades del Viceministerio en la Gestión 2011

En la Gestión 2011, el Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, marcó un hito importante en la construcción del Estado Plurinacional de Bolivia, pues toma parte de manera directa, en los debates que promueven la efectiva defensa de los derechos de los consumidores, sacando del estado de indefensión en el que se encontraban, frente a los abusos de proveedores de bienes y prestadores de servicios, de donde se obtienen datos, propuestas y fundamentos importantes, que son incluidos en el borrador del Anteproyecto de Ley.

3.1.4 Actividades del Viceministerio en la Gestión 2012

De igual forma, en la gestión 2012, con la colaboración de la Dirección de Desarrollo Constitucional, se realizaron los ajustes necesarios, al Anteproyecto de Ley de Defensa del Consumidor, promoviendo mesas de trabajo con especialistas en la materia, talleres internos de discusión y ajustes de redacción que permitieron contar con un documento final que fue presentado y socializado con las entidades de los denominados sectores regulados y no regulados.

3.1.5 Actividades del Viceministerio en la Gestión 2013

Bajo esos antecedentes (2009 – 2010 – 2011 y 2012), durante el 2013, se prosigue con la tarea de afinar conceptos, pero fundamentalmente realizando, la gestión y seguimiento, al Anteproyecto de la Ley General de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, justificando y aclarando toda clase de observaciones, primero ante la Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas (UDAPE); posteriormente, ante el Comité de Industria, Comercio, Transportes y Turismo, y, ante la Comisión de Económica Plural, Producción e Industria, de la Cámara de Diputados de la Asamblea Legislativa Plurinacional; continuando con la gestión y seguimiento, ante el Comité de Industria, Comercio, Transportes y Turismo, y ante la Comisión de Económica Plural, Producción e Industria, de la Cámara de Senadores de la Asamblea Legislativa Plurinacional, hasta la sanción de la Ley, por parte de la Asamblea Legislativa Plurinacional. Finalmente, el 04 de diciembre del 2013, nuestro Presidente Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, el señor Juan Evo Morales Ayma, promulgó la Ley N° 453, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores”, cuyo objeto es el de regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, como una muestra clara sobre el nuevo diseño del Estado, toda vez que esta Ley, de manera expresa garantiza y protege los derechos de los usuarios y consumidores,

como parte de la protección de los derechos fundamentales, se reconocen los derechos a la alimentación, a la información, al trato equitativo, a la libre elección de los productos, **a la reclamación**, a los servicios básicos, a los servicios médicos, a los servicios bancarios y financieros, al consumo responsable y sustentable; a la garantía y protección que será ejercida por los diferentes niveles territoriales de gobierno, particularmente, en la provisión de los servicios básicos, los mismos que deben responder a criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia y eficacia, en base a la coordinación entre el nivel central y los distintos gobiernos autónomos territoriales.⁷²

Ley N° 453, establece la forma, requisitos y procedimientos para la reclamación, incluyendo expresamente a la Conciliación como medio alternativo de la solución de conflictos, que facultativamente pueden adoptar las personas naturales y jurídicas privadas, de manera conjunta o separada, para resolver sus diferencias por la vía extrajudicial.

Se debe destacar también, que dentro el marco de las garantías que ofrece el Estado, para la efectiva protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a partir de la promulgación de **la Ley N° 453**, por primera vez, asume un rol debidamente legislado, en la protección y defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, con políticas concretas para atender satisfactoriamente las reclamaciones de la ciudadanía, a través de procedimientos simples, inmediatos e informales, como el mejor camino para desjudicializar la protección de los derechos fundamentales, recurriendo a la solución de los conflictos, mediante procedimientos alternativos eficientes, en procura de promover un cambio y la conciliación trascendental en la mentalidad litigiosa, a través del avenimiento, **hacia una cultura de paz**, entendiendo como cultura de paz, al conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en el respeto a la vida, y la promoción y la práctica de la no violencia, por medio de la educación, el diálogo y la cooperación, además del respeto pleno a los derechos humanos y las libertades fundamentales, para el arreglo pacífico de los conflictos, como por ejemplo la conciliación, cuya proyección, debe ser la implementación de centros de conciliación acreditados por el Ministerio de Justicia, en absolutamente todos los Gobiernos Municipales existentes en Bolivia.⁷³

El trabajo desarrollado por el Viceministerio, ha permitido que esta temática cobre vigencia y los bolivianos empiecen a saber que cuentan con derechos como también con la protección que brinda el gobierno a esos derechos. La afirmación de la confiabilidad de la población hacia el VDDUC, logró que se afiance la relación entre la población boliviana

⁷² Informe de Gestión 2013 - VDDUC

⁷³ Informe de Gestión 2013- VDDUC

con el estado nacional, junto con la atención de los reclamos entre los muchos casos y la atención oportuna de las denuncias que son iniciadas, a fin de precautar la seguridad de la población al hacer la predisposición de un bien o servicio.

3.2 Misión

Es importante mencionar la misión del Ministerio de Justicia, tomando en cuenta el Decreto N° 29894, sobre la estructura jerárquica y la dependencia de esta con el Ministerio.

3.2.1 Misión del Ministerio de Justicia

El Ministerio de Justicia es una entidad gubernamental que formula participativamente, diseña, ejecuta y plantea políticas públicas, normas y programas; logrando el acceso a la justicia y el pleno ejercicio de los derechos individuales y colectivos de la población boliviana, bajo un principio de solidaridad, equidad e igualdad, con Justicia “para vivir bien”.

3.2.2 Visión del Ministerio de Justicia

Bolivia con identidad propia, justa, independiente, soberana, libre, solidaria, participativa, incluyente y comunitaria, con un sistema de justicia plural descolonizado, bajo una administración pública transparente libre de corrupción; fundamentan la construcción de un Estado Boliviano, recíproco, equitativo y productivo; sin distinción de clase alguna.⁷⁴

3.2.2.1 Misión del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, propone normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa del acceso universal y la defensa de los derechos de usuarios y consumidores, gestionando oportunamente sus reclamaciones e implementando campañas de educación y difusión de sus derechos y deberes, para contribuir al Vivir Bien; asimismo promueve la participación de las organizaciones sociales en el control social de los servicios básicos.⁷⁵

⁷⁴ www.justicia.gob.bo

⁷⁵ www.consumidor.com.bo

3.3 Objetivos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor

3.3.1 Objetivos Generales

- a. Generar normas, políticas, y programas y proyectos que garanticen la defensa de los derechos de las y los Usuarios y Consumidores y el Acceso Universal a los servicios básicos.
- b. Promover la participación de Organizaciones Sociales en la protección y defensa de los derechos de las y los consumidores, usuarios y no usuarios a través del control social.
- c. Promover la aplicación de instrumentos y convenios internacionales, sobre los derechos del usuario y consumidor.
- d. Atender y solucionar oportunamente las reclamaciones de los usuarios y consumidores.
- e. Elaboración de un Plan Maestro de Relaciones Públicas Institucional.

3.3.2 Objetivos específicos

- a. Formular el Plan Estratégico del Viceministerio, normas, políticas, programas y proyectos para la defensa de los derechos de las y los Usuarios y Consumidores.
- b. Promover el ejercicio del control social para la defensa de los derechos de las y los Usuarios y de las y los Consumidores a través de las organizaciones sociales.

3.4 Principios que rigen las actuaciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor

Los principios que rigen los derechos del Viceministerios, están establecidos en la Constitución Política del Estado y en general los señalados en la Ley N° 2341 del Procedimiento Administrativo.

3.5 Creación de los Centros de Atención al Usuario y al consumidor (CAUC)

El impacto del VDDUC se realizó de acuerdo a lo establecido en el objetivo 3 del POA 2009, con la apertura de 5 centros de atención, el primero en la ciudad de La Paz el 21 de mayo del mismo año, y luego en septiembre en El Alto, Cochabamba, Santa Cruz y Sucre.

En la Gestión 2010 se dio la apertura de centros de atención de usuario y consumidor en las ciudades de Oruro, Potosí, Tarija, Trinidad y Cobija; orientando su accionar a la atención, respuesta y solución oportuna a todos las reclamaciones de Usuarios y/o Consumidores, cumpliendo para ello las siguientes funciones:

- Representación de manera directa del Usuario/ Consumidor en su reclamación ante los prestadores de bienes y servicios de los sectores regulados y no regulados.
- Reducción de la burocracia en la gestión de reclamaciones, evitando de esta forma que el usuario y/o consumidor se someta a procesos largos y tediosos que impiden una defensa efectiva de sus derechos.
- Coordinación con instituciones del sector REGULADO (Autoridades de Fiscalización y Control Social) y NO REGULADO (Salud, Aduana Nacional, Transito y proveedores de equipos electrónicos, textiles, alimentos, fármacos, así como prestadores de servicios de educación, transporte urbano e interprovincial, seguros, funerarios, médicos, alimentación, impresión, etc.)

3.5.1 Principios de los Centros de atención al Usuario y Consumidor

Específicamente, la atención y gestión de reclamaciones se rigen por los siguientes principios, de acuerdo con el Artículo 4 de la Resolución Ministerial N° 0068, de 30 de abril de 2009, que aprueba el Reglamento de Procedimientos de Atención y Gestión de Reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor”:

- a) Principio de verdad material: Los funcionarios de los Centros de Atención del VDDUC investigarán la verdad material en oposición a la verdad formal;
- b) Principio de buena fe objetiva: En la gestión de las reclamaciones se presume el principio de la buena fe. La gestión se desarrollará en el marco de la cooperación y la lealtad en la actuación de los funcionarios, de las personas reclamantes y de los proveedores de bienes y servicios;
- c) Principio de imparcialidad: Los funcionarios y autoridades administrativas actuarán en defensa del interés general, evitando todo género de discriminación o diferencia entre los usuarios o consumidores;

- d) Principio de eficacia:** Toda gestión de reclamaciones debe lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas;
- e) Principio de economía, simplicidad y celeridad:** En la gestión de reclamaciones se evitará la realización de trámites, formalismos o diligencias innecesarias;
- f) Principio de informalismo:** El incumplimiento de exigencias formales no esenciales por parte del reclamante, que puedan ser cumplidas posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá la gestión;
- g) Principio de gratuidad:** La presentación y gestión de reclamaciones es gratuita, quedando expresamente prohibido cualquier cobro por este concepto.
- h) Principio de la inversión de la carga de la prueba:** En la gestión de las reclamaciones del sector no regulado, el proveedor de bienes y servicios es quien debe presentar las pruebas necesarias para desvirtuar la reclamación planteada; y
- i) Principio de resultados:** Los funcionarios deben cumplir sus funciones para el cumplimiento de los objetivos planificados y la satisfacción de las necesidades de la población.

Todos estos principios son los que sustentan el accionar de los Centros de atención.

3.6 Reclamos atendidos en los Centros de Atención al Usuario y Consumidor

3.6.1 Casos atendidos en la gestión 2009

Los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor del Viceministerio de Defensa de los derechos de los Usuarios y Consumidores dependiente del ministerio de justicia, atendió en la gestión 2009 un total de 528 reclamaciones, de las cuales 281 fueron del sector Regulado y los restantes 247 fueron del sector No Regulado.

En la ciudad de La Paz se atendió 153 reclamaciones en el sector Regulado y 123 en el sector No Regulado, atendidas fueron 193 y las que continuaron en proceso fueron 83, teniendo un total de 276 reclamaciones.

En la ciudad de El Alto en la gestión 2009 atendieron 28 reclamaciones del sector Regulado y 27 del no regulado, de las cuales 45 solucionadas y 10 quedaron en proceso, haciendo un total de 55 reclamaciones.

Cochabamba tuvo un total de 74 reclamaciones, 25 del sector Regulado y 49 del sector no regulado, de los cuales 50 fueron atendidos.

En la ciudad de Santa Cruz, el CAUC atendió 85 reclamaciones, 47 del sector regulado y 38 del sector no reclamaciones.

En Sucre se atendió 38 reclamaciones, 28 fueron del sector regulado y 10 del sector No Regulado.

3.6.2 Reclamaciones atendidas en la gestión 2010⁷⁶

Se toma en cuenta que en la gestión 2010, el Viceministerio celebró por primera vez en el país el Día Mundial del Consumidor, el 14 de marzo, mediante la difusión en medios masivos y ferias desarrolladas en diferentes ciudades del país.

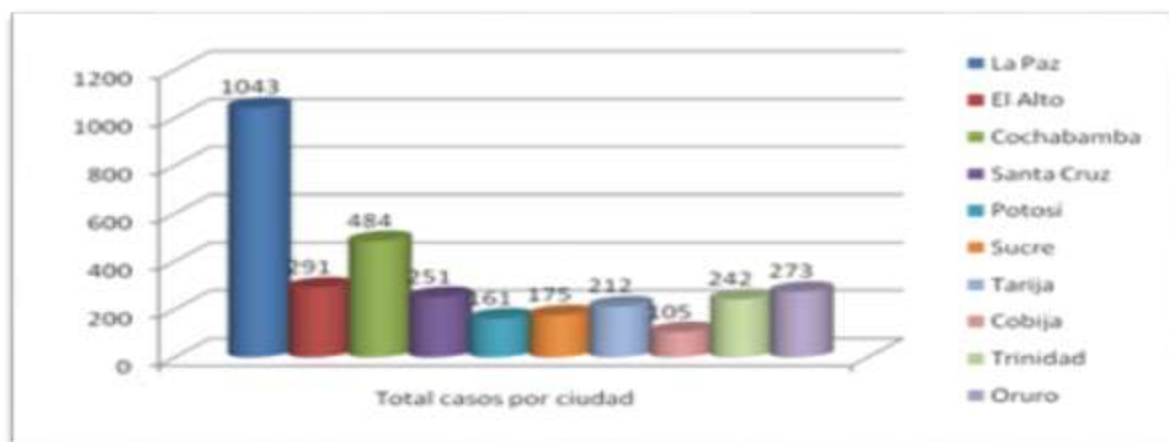
Las reclamaciones de la gestión 2010 corresponde al primer semestre del año, se atendieron 980 reclamaciones, de las cuales 335 corresponden al sector regulado y 645 del sector no regulado.

DEPARTAMENTO	SECTOR REGULADO	SECTOR NO REGULADO	TOTAL
La Paz	201	284	485
El Alto	26	40	66
Santa cruz	17	145	162
Cochabamba	42	128	170
Oruro	8	15	23
Potosí	15	1	22
Sucre	17	21	38
Tarija	9	5	14
Beni	OFICINAS DE APERTURA RECIENTE		
Pando			
Total General	980		

⁷⁶ Informe de gestión 2010 del Viceministerio de defensa de los derechos de Usuarios y consumidores.

3.6.3 Reclamaciones atendidas en la gestión 2011⁷⁷

En la gestión 2011, fueron 3.237 reclamaciones y denuncias atendidas en los 10 Centros de Atención, de los sectores regulado y no regulado.



CENTROS DE ATENCIÓN A NIVEL NACIONAL	TIPO DE RECLAMACION		SITUACION		TOTAL
	Sector Regulado	Sector no Regulado	Resueltos	En gestión de resolución	
LA PAZ	228	815	622	421	1043
EL ALTO	46	245	169	122	291
COCHABAMBA	103	381	396	88	484
SANTA CRUZ	32	219	215	36	251
ORURO	104	169	175	98	273
POTOSI	89	72	82	79	161
TARIJA	52	160	211	1	212
SUCRE	99	76	142	33	175
TRINIDAD	185	57	223	19	242
TOTAL ATENDIDOS REGULADOS Y NO REGULADOS	1003	2234	2294	943	3237

⁷⁷ Informe de gestión de 2011 del VDDUC

3.6.4 Reclamaciones atendidas el 2012

Se atendieron 1.010 reclamos en la gestión 2012, hasta el 31 de diciembre; acerca de orientación, apoyo y resolución de reclamos de usuarios y personas en relación de consumo del sector regulado y no regulado, a través de los Centros de Atención en los departamentos de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Trinidad y Potosí; de acuerdo a los artículos 75 y 76 de la Constitución Política del Estado, el Decreto Supremo N° 065 y la Resolución Ministerial N° 068 sobre la Defensa de Usuarios y consumidores en Bolivia.

3.6.5 Reclamaciones atendidas en la gestión 2013

Durante la gestión 2013 solo fueron reduciendo los Centros de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC) del Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, quedando únicamente los Centros de Atención en las ciudades de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Potosí.

Los Centros del VDDUC atendieron diversos tipos de reclamaciones durante la gestión 2013. Los casos atendidos por el CAUC de La Paz asciende a un número de 821: en el caso de los CAUC de Cochabamba atendió 331 reclamaciones; en la ciudad de Santa Cruz el CAUC atendió cuatro reclamaciones en el sector regulado; el CAUC de Potosí atendió 38 reclamaciones del sector regulado y 31 del sector no regulado. Del mismo modo los casos atendidos durante el año 2013 proveniente del sector no regulado (1144) constituye siete veces el número de casos atendidos en la misma gestión correspondientes al sector regulado (163).⁷⁸

3.7 Normas que regulan el accionar del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor

3.7.1 Marco Normativo Internacional

3.7.1.1 Directrices de las Naciones Unidas para la Protección de los Consumidores

La Asamblea General de Naciones Unidas (ONU) aprobó la Resolución 39/85 denominada “Directrices de las Naciones Unidas para la protección de los Consumidores”. Las directrices constituyen un marco global, indicando las acciones que deben realizar los gobiernos, con la finalidad de promover la protección de los derechos de los consumidores

⁷⁸ Informe de gestión 2013 del viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del consumidor.

en ocho ejes principales: necesidades básicas, seguridad, información, elección, representación, indemnización, educación del consumidor y medio ambiente sano.

3.7.1.2 Comunidad Andina de Naciones (CAN)

La Comunidad Andina de Naciones está conformada por los países de Bolivia, Ecuador, Perú y Colombia, el objetivo de esta comunidad es alcanzar el desarrollo integral, equilibrado y autónomo.

En base a la decisión número 539 de la Comunidad andina de 11 de marzo de 2003, para la *“Participación de la Sociedad Civil para la Defensa de los Derechos del Consumidor”*, se acordó decidir el establecimiento de una *“Mesa Andina de Trabajo sobre la Promoción y Protección de los Derechos de los Consumidores”*, como instancia consultiva dentro del marco del sistema Andino de Integración para la promover la activa participación de las instituciones públicas y privadas, vinculadas con la defensa de los derechos de los Consumidores.

La doble dimensión en el marco del proceso de integración andino es:

- Complementar las políticas encaminadas en la consolidación de un mercado común, finalidad última del proceso de integración tal como lo define el artículo primero del Acuerdo de Cartagena⁷⁹.
- Como herramienta necesaria para impulsar crecimiento y desarrollo del mercado común, a través de la promoción de la confianza en el mismo por parte de los consumidores.

3.7.2 Marco normativo Nacional

3.7.2.1 Constitución Política del Estado

Las actuaciones del VDDUC se enmarcan específicamente en lo establecido en los Artículos 75 y 76 de la Constitución Política del Estado Plurinacional, que disponen:

Artículo 75.- Los usuarios, usuarias y los consumidores gozan de los siguientes derechos:

⁷⁹ El proceso andino de integración se dio con la suscripción del Acuerdo de Cartagena el 26 de mayo de 1969, que tiene por objetivo promover el desarrollo equilibrado y armónico de los países miembros.

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.

Artículo 76.- I. El Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades. La Ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores.⁸⁰

3.7.2.2 Decreto Supremo N° 29894

El Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009 de la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional instituye al Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores dentro de la estructura del Ministerio de Justicia, otorgándole atribuciones, ya mencionadas anteriormente.

3.7.2.3 Decreto Supremo N° 0065

Por otra parte, las actuaciones del VDDUC están regidas por el Decreto Supremo N° 0065 de 3 de abril de 2009, que tiene por objeto normar la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de los consumidores, consumidoras, usuarias y usuarios, con la finalidad de contribuir al Vivir Bien y el Decreto Supremo N° 0285 de 9 de septiembre de 2009 que aprueba el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario.

3.7.2.4 Resolución Ministerial N° 0068 de 30 de abril de 2009

En cumplimiento a la Disposición Final Única del Decreto Supremo N° 0065, se emitió el 30 de abril de 2009 la Resolución Ministerial N° 0068, que aprueba el “Reglamento de Procedimientos de Atención y Gestión de Reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor”.

El Reglamento aprobado instituye un procedimiento de gestión de reclamaciones que establece canales directos de comunicación con los proveedores de bienes y servicios, lo que permite brindar soluciones ágiles y satisfactorias para el usuario o consumidor reclamante.

⁸⁰ Gaceta Oficial de Bolivia – Constitución Política del Estado.

Asimismo, el procedimiento establecido está exento de formalidades, a fin de facilitar al usuario y al consumidor la presentación de reclamaciones y acceder de esta forma al trámite y solución del conflicto suscitado.

Si bien los Decretos Supremos N° 29894 y N° 0065 no establecen la posibilidad de la imposición de sanciones a personas y empresas proveedoras de bienes y servicios por incumplimientos a la normativa aplicable en cada caso, el procedimiento aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 0068 ha permitido a los servidores del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor arribar a soluciones⁸¹ efectivas y satisfactorias para usuarios y consumidores reclamantes, en la mayoría de los casos recepcionados.⁸²

3.7.2.5 Ley N° 453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores

La Ley, establece la forma, requisitos y procedimientos para la reclamación, incluyendo expresamente a la Conciliación como medio alternativo de la solución de conflictos, que facultativamente pueden adoptar las personas naturales y jurídicas privadas, de manera conjunta o separada, para resolver sus diferencias por la vía extrajudicial.

Se debe destacar también, que dentro el marco de las garantías que ofrece el Estado, para la efectiva protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a partir de la promulgación de la Ley N° 453, por primera vez, asume un rol debidamente legislado, en la protección y defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, con políticas concretas para atender satisfactoriamente las reclamaciones ciudadanas, a través de procedimientos simples, inmediatos e informales, como el mejor camino para desjudicializar la protección de los derechos fundamentales, recurriendo a la solución de los conflictos, mediante procedimientos alternativos eficientes, en procura de promover un cambio y la conciliación trascendental en la mentalidad litigiosa, a través del avenimiento, hacia una cultura de paz, entendiendo como cultura de paz, al conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en el respeto a la vida, y la promoción y la práctica de la no violencia, por medio de la educación, el diálogo y la cooperación, además del respeto pleno a los derechos humanos y las libertades

⁸¹ Estas soluciones que han ido surgiendo en el CAUC del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del consumidor, se han realizado en reuniones, estas últimas reúnen las características de los Medios Alternativos de Resolución de conflictos; en específico de la Conciliación, de acuerdo a todo lo analizado anteriormente, tomando en cuenta que al haber realizado el debido desempeño del Trabajo Dirigido en el VDDUC, se ha observado lo expuesto.

⁸² Informe de Gestión de 2013, del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y consumidor.

fundamentales, para el arreglo pacífico de los conflictos, como por ejemplo la conciliación, cuya proyección, debe ser la implementación de centros de conciliación acreditados por el Ministerio de Justicia, en absolutamente todos los Gobiernos Municipales existentes en Bolivia.⁸³

3.7.2.6 Proyecto de Decreto Supremo que reglamenta la Ley N° 453

El Viceministerio de defensa de los Derechos de los Usuario y consumidores inicio la elaboración de un proyecto de Decreto Supremo, que tiene por finalidad desarrollar y reglamentar la aplicación de la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013.

3.7.2.6.1 Puntos importantes del proyecto

Específicamente el proyecto de Decreto Supremo de Reglamento se enfoca en los siguientes artículos de la Ley N° 453:

Artículos: 2. (Asignación Competencial), 4. (Alcance de Políticas), 7. (Mecanismos Institucionales), 10. (Derecho al Acceso a la Alimentación), 12. (Suministro), 14. (Obligación del Proveedor), 22. (Cláusulas Abusivas en los Contratos), 23. (Prácticas Comerciales Abusivas), 26. (Derecho a la Reclamación), 37. (Programas y Proyectos de Consumo Responsable y Sustentable), 41. (Coordinación y Cooperación), 42. (Políticas Públicas), 43. (Plan Plurinacional de Promoción y Protección de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios, de las Consumidoras y los Consumidores), 44. (Seguimiento y Monitoreo), 45. (Consejos de Coordinación Sectorial), 46. (Sistema Informático Sobre la Usuaría y el Usuario, la Consumidora y el Consumidor), 47. (Control Social), 48. (Organizaciones de Defensa de la Usuaría y el Usuario, la Consumidora y el Consumidor), 50. (Responsabilidad), 51. (Régimen de Responsabilidad), 52. (Naturaleza), 53. (Principios Procesales), 54. (Requisitos Mínimos), 55. (Medidas Precautorias), 56. (Alcance de la Conciliación), 58. (Resolución), 59. (Recurso de Revisión), 60. (Agotamiento de la Vía Administrativa), y 61. (Incumplimiento)⁸⁴.

⁸³ Informe de Gestión de 2013, del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y consumidor.

⁸⁴ Informe de gestión 2013 del Viceministerio de Defensa de los derechos de los Usuarios y Consumidores.

3.8 Implementación de la Conciliación en los Centros de atención del Viceministerio de defensa de los Derechos de los usuarios y Consumidores

3.8.1 Registro para el Centro de Atención del VDDUC

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, para el establecimiento de Centros de Atención debe cumplir la Ley⁸⁵ y el Decreto Supremo N° 28471 de 29 de noviembre de 2005, que indica:

- El centro de conciliación debe estar acreditado por el Viceministerio de Justicia.
- Los centros de conciliación podrán ser constituidos por personas jurídicas de derecho público o privado, que tenga entre sus finalidades la función conciliatoria.

Artículo 5.- (Requisito Obligatorio)

- I. Por lo establecido en los parágrafos II y III del Artículo 93 de la Ley, las personas jurídicas y naturales que deseen cumplir funciones conciliatorias deben gestionar ante el Viceministerio de Justicia la acreditación legal correspondiente, para otorgar seguridad jurídica a los usuarios del sistema.
- II. El Viceministerio de Justicia elaborara registros especiales de Conciliadores que cumplan tales funciones en los ámbitos del Poder Judicial, Poder Ejecutivo y otras reparticiones del Gobierno Central, además de quienes presentan dichos servicios de manera inmediata.

3.8.2 Requisitos de funcionamiento

El Viceministerio de Defensa de los Derechos de usuario y consumidores debe solicitar la acreditación legal del Centro de Atención y Conciliación al Usuario y consumidor, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Documento constitutivo de institución responsable de Centro de atención y Conciliación al usuario y consumidor, a la comisión técnica.
- Autorización de funcionamiento por el Viceministerio de Justicia.
- Condiciones adecuadas de funcionamiento.

⁸⁵ La Ley se entenderá que se hace referencia a la ley N° 1770 – Ley de arbitraje y Conciliación.

3.8.3 Requisitos para el ejercicio profesional

De acuerdo a la Ley N° 1770 y el Decreto Supremo N° 29894, se debe contar con los siguientes requisitos:

- Capacidad de Obrar
- Formación especializada en conciliación y técnicas de negociación, con un mínimo de cuarenta horas teórico-prácticas.
- No haber sido condenado judicialmente por delitos de públicos o privados.
- Fotocopia Legalizada de Cedula de Identidad.
- Domicilio del Centro de Atención y Conciliación del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

CAPÍTULO IV

4 LEGISLACIÓN COMPARADA

4.1 NORMATIVA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y CONCILIACIÓN DE MÉXICO, REPÚBLICA DOMINICANA Y ARGENTINA

4.1.1 Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) de México

México fue el segundo país en Latinoamérica en contar con una Ley de Protección al Consumidor y el primer país en crear una procuraduría, esta experiencia fue de gran importancia en el trabajo, para la elaboración de la Ley del Consumidor en Bolivia⁸⁶.

El 5 de febrero de 1976, la Ley Federal de Protección al Consumidor enriqueció los derechos sociales del pueblo mexicano, ya que por primera vez estableció derechos para la población consumidora y creó un organismo especializado en la procuración de justicia en la esfera del consumo. Nacieron así el Instituto Nacional del Consumidor (INCO), dedicado a la educación en temas consumo, y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), ésta última como organismo descentralizado de servicio social, personalidad jurídica y patrimonio propio con funciones de autoridad administrativa encargada de promover y proteger los intereses consumidor⁸⁷.

La ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) prevé en su parte adjetiva el procedimiento de conciliación, el cual tiene como fin primordial componer, ajustar y equilibrar los intereses, del consumidor y proveedor. De los presupuestos procesales para que se siga dicho proceso se requiere la queja o reclamación del consumidor y las manifestaciones que al respecto realice el proveedor, lo cual podrá hacer a través del informe que rinde ante la Unidad Administrativa de PROFECO⁸⁸ competente.

⁸⁶ Ley General de los Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.

⁸⁷ Wikipedia, enciclopedia libre- Procuraduría Federal del Consumidor.

⁸⁸ La función jurídica de PROFECO en el procedimiento de conciliación de extranjeros o residentes en el extranjero se podría entender como aquella acción que se lleva a cabo para lograr un acuerdo entre las partes y terminar con el conflicto de manera amistosa, y pacífica, donde los ánimos de ambos conculguen en una misma solución, sin importar la nacionalidad o residencia del consumidor.

La ley federal del consumidor de México⁸⁹, es de orden público y de interés social y de observancia en toda la Republica de México; el objeto es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.⁹⁰

Los principios que se debe tomar en cuenta para la aplicación del procedimiento de conciliación, son la equidad y la seguridad jurídica entre las partes, de acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 33 que señala el derecho de los extranjeros a las Garantías que otorga el Capítulo I, Título Primero.

El procedimiento de conciliación, tiene su dedicación en la Ley Federal Protección al Consumidor en el Capítulo XIII Procedimientos, Sección Segunda, que transcribe a continuación:

Sección Segunda Procedimiento

Artículo 111.- La Procuraduría señalará día y hora para la celebración de una audiencia de conciliación en la que se procurara avenir los intereses de las partes, la cual deberá tener lugar, por lo menos, cuatro días después de la fecha de notificación de la reclamación al proveedor.

La conciliación podrá brindarse vía telefónica o por medio idóneo, en cuyo caso la procuraduría o las partes podrán solicitar que se confirmen por escrito los compromisos adquiridos.

Queda exceptuado de la etapa de conciliación, cuando el consumidor sea menor de edad y se haya vulnerado algunos de los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley para la protección de los Derechos de Niñas, Niños, y adolescentes.

Artículo 112.- En caso de que el proveedor no se presente a la audiencia o no rinda informe relacionado con los hechos, se le impondrá medidas de apremio y se citara a una segunda audiencia, en un plazo no mayor de 10 días, en caso de no asistir a este se le impondrá una nueva medida de apremio y se tendrá por presuntamente cierto la manifestación por el reclamante.

En caso de que el reclamante no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los siguientes 10 días justificación fehaciente de su asistencia, se tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante la Procuraduría por los mismos hechos.

⁸⁹ Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de diciembre de 1992 y su última reforma DOF, 16 de enero de 2013.

⁹⁰ Artículo 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Artículo 113.- Previo reconocimiento de la personalidad y de la relación contractual entre las partes el conciliador expondrá a las partes un resumen de la reclamación y del informe presentado, señalando los elementos comunes y los puntos de controversia, y las exhortará para llegar a un arreglo.

Tratándose de bienes o servicios de prestación o suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya dicho procedimiento.

Artículo 114.- El conciliador podrá en todo momento requerir a las partes los elementos de convicción que estime necesarios para la conciliación, así como para el ejercicio de las atribuciones que a la Procuraduría le confiere la ley. Asimismo, podrá acordar la práctica de diligencias que permitan acreditar los hechos constitutivos de la reclamación. Las partes podrán aportar las pruebas que estimen necesarias para acreditar los elementos de la reclamación y del informe.

El conciliador podrá suspender cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la audiencia de conciliación hasta en tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.

En caso de que se suspenda la audiencia, el conciliador señalará día y hora para su reanudación, dentro de los quince días siguientes, donde en su caso, hará del conocimiento de las partes el dictamen correspondiente, las cuales podrán formular durante la audiencia observaciones al mismo.

La Procuraduría podrá emitir un acuerdo de trámite que contenga el dictamen a que se refieren los párrafos anteriores, que constituirá título ejecutivo no negociable a favor del consumidor, siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

De toda audiencia se levantará el acta respectiva. En caso de que el proveedor no firme el acta, ello no afectará su validez, debiéndose hacer constar dicha negativa.

Para la sustanciación del procedimiento de conciliación a que se refiere el presente Capítulo, se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles.

Artículo 114 bis.- El dictamen a que se refiere el artículo anterior se efectuará en base a las siguientes consideraciones:

I. Se calculará el monto de la obligación contractual, atendiendo a las cantidades originalmente pactadas por las partes;

II. Se analizará el grado de cumplimiento efectuado por el proveedor con relación a la obligación objeto del procedimiento;

III. Con los datos antes señalados, se estimará la obligación incumplida y, en su caso, la bonificación a que se refiere el artículo 92 TER⁹¹, y

IV. La bonificación señalada en la fracción anterior, se calculará conforme al siguiente criterio:

a) En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

b) Cuando el consumidor hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

c) En los supuestos en los que el consumidor hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y

d) En los demás casos, la bonificación correspondiente será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen.

Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor el proveedor o de que sean modificadas por la autoridad judicial.

Artículo 114 ter.- El dictamen emitido deberá contener lo siguiente:

I. Lugar y fecha de emisión;

II. Identificación de quien emite el dictamen;

III. Nombre y domicilio del proveedor y del consumidor;

⁹¹ ARTÍCULO 92 TER.- La bonificación a que se refieren los artículos 92 y 92 Bis no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado. El pago de dicha bonificación se efectuará sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.

Para la determinación del pago de daños y perjuicios la autoridad judicial considerará el pago de la bonificación que en su caso hubiese hecho el proveedor.

La bonificación que corresponda tratándose del incumplimiento a que se refiere al artículo 92, fracción I, podrá hacerla efectiva el consumidor directamente al proveedor presentando su comprobante o recibo de pago del día en que se hubiere detectado la violación por la Procuraduría y no podrá ser menor al veinte por ciento del precio pagado.

- IV. La obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate;
- V. El monto original de la operación y materia de la reclamación;
- VI. La determinación del importe de las obligaciones a cargo del proveedor, y
- VII. La cuantificación líquida de la bonificación al consumidor.

La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México.

La acción ejecutiva derivada del dictamen prescribirá a un año de su emisión.

Artículo 115.- Los acuerdos de trámite que emita el conciliador no admitirán recurso alguno.

Los convenios celebrados por las partes serán aprobados por la Procuraduría cuando no vayan en contra de la ley, y el acuerdo que los apruebe no admitirá recurso alguno.

Artículo 116.- En caso de no haber conciliación, el conciliador exhortará a las partes para que designen como árbitro a la Procuraduría o a algún árbitro independiente para solucionar el conflicto. Para efectos de este último caso, la Procuraduría podrá poner a disposición de las partes información sobre árbitros independientes.

4.1.1.1 Procuraduría Federal del Consumidor

La Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) es un organismo público descentralizado e independiente de la Secretaría de Economía del Gobierno Federal Mexicano. Fue creado para promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Se instauró el 5 de febrero de 1976 al publicarse la Ley de Protección a los Consumidores, al mismo tiempo que México se convirtió en la segunda nación de América Latina en contar con una Ley de este tipo.⁹²

La Ley Federal del Consumidor atribuye al PROFECO de acuerdo a su artículo 3 “*vigilar y el cumplimiento de lo dispuesto en la propia ley y sancionar su incumplimiento*”.

⁹² http://www.profeco.gob.mx/n_institucion/q_somos.asp

a) Reformas donde se encuentra la implementación de la conciliación entre otros

La PROFECO contaba, en 1982, con 32 oficinas en las principales ciudades de México. Para eliminar omisiones e imprecisiones, la Ley Federal de Protección al consumidor ha sido objeto de diversas reformas:

- A partir del 7 de enero de 1982, el artículo 29 bis de la LFPC permitió a PROFECO regular los sistemas de comercialización utilizados en el mercado nacional.
- Desde el 7 de febrero de 1985, la Ley regula la competencia, naturaleza jurídica y atribuciones de PROFECO; incluye nuevas definiciones, denominaciones e información de bienes y servicios, facultades de la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, y se refiere a la información comercial que ostentan productos o etiquetas, ventas al consumidor, promociones y ofertas, atribuciones del Procurador Federal del Consumidor, entre otras.
- El 4 de enero de 1989, algunos artículos de la LFPC confieren a PROFECO la atribución y facultad de sancionar, y de recibir denuncias por violación de precios.
- El 6 de febrero de 1991, el Reglamento de la propia LFPC establece las bases de organización y funcionamiento de PROFECO; en consecuencia, fortalece los mecanismos de defensa de los derechos e intereses de la población consumidora.
- Con la alineación y adscripción orgánica de las unidades administrativas de PROFECO, desde el 7 de febrero de 1991 el acceso a los servicios es más fácil para la población y existe una mejor organización y distribución del trabajo.
- **El 24 de diciembre de 1992, un cambio sustancial en materia de protección a los consumidores fusiona, INCO y PROFECO para integrar funciones como el trámite y conciliación de quejas y denuncias, la emisión de resoluciones administrativas, el registro de contratos de adhesión, la protección técnico-jurídica a**

los consumidores, la verificación y vigilancia de Normas Oficiales Mexicanas, pesas y medidas, instructivos y garantías; la supervisión de precios oficialmente autorizados, establecidos o concertados, las acciones de grupo, la disposición de publicidad correctiva; la organización y capacitación de los consumidores y la educación para el consumo.

- En 1994, la Ley Federal de Protección al Consumidor vuelve a ser objeto de ajuste al adicionársele diversas disposiciones. Se reforma la Procuraduría y se dispone que las delegaciones cuenten con facultades amplias y suficientes para hacer expeditos los programas de trabajo desconcentrados.

- **El 4 de febrero de 2004 la Ley Federal de Protección al Consumidor se reformó una vez más**, en este caso se trató de una de las reformas más importantes y amplias en la materia ya que con ella se fortaleció PROFECO en su labor de educación y divulgación. Además, **se ampliaron sus facultades de verificación y vigilancia, el procedimiento conciliatorio**, el arbitraje y las sanciones administrativas y se introdujeron en forma expresa principios básicos en las relaciones de consumo que deben ser respetados por los proveedores, y se especificaron los derechos de los consumidores a la privacidad, a la bonificación o compensación, a la no discriminación, entre otros. También se fortaleció la regulación respecto a las operaciones realizadas con bienes inmuebles, el servicio de tiempo compartido, contratos de adhesión, publicidad, ofertas y promociones.⁹³

La Procuraduría Federal del consumidor entiende la conciliación como: *aquel procedimiento a través del cual se busca encontrar una solución pacífica a la controversia existente entre las partes en este caso el consumidor y proveedor o proveedores*⁹⁴.

- b) Objetivos de la PROFECO sobre la conciliación de residentes extranjeros

⁹³ Wikipedia, enciclopedia libre – Procuraduría Federal del Consumidor.

⁹⁴ Se refiere a proveedores ya que la misma queja se puede interponer contra el vendedor, fabricante, distribuidor o importador; de acuerdo al artículo 2 y 93, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

El objetivo de la conciliación de residentes en el extranjero es procurar la solución de controversias suscitadas entre consumidores de origen extranjero, o bien mexicanos residentes en el extranjero y proveedores domiciliados en México, para lo cual PROFECO toma en cuenta los intereses de las partes, los puntos de controversia y los elementos proporcionados para acreditarlos, fungiendo el conciliador como representante de los derechos del consumidor ejerciendo facultades otorgadas a PROFECO.

c) Fines de PROFECO

Es importante destacar que el fin de la conciliación de residentes en el extranjero o nacionales residentes en el extranjero, es otorgar el acceso a una justicia de carácter administrativo y gratuito a aquellas personas que realizan actos de consumo, sin importar su nacionalidad, y cumplir con las disposiciones Constitucionales y demás ordenamientos jurídicos que protegen sus derechos. En el procedimiento, las partes de común acuerdo adoptarán la solución más conveniente para ambas. En caso que las partes no puedan llegar a un arreglo en el transcurso de la conciliación la autoridad valora los elementos con que cuenta para formarse un criterio para dilucidar a que parte le asiste la razón, para lo cual no deberá prejuzgar el fondo del asunto.

Otro de los fines es brindar un panorama general de las formalidades, etapas, presupuestos procesales y desarrollo del procedimiento de conciliación de extranjeros o bien residentes en el extranjero, así como señalar los lineamientos generales que rigen a dicho procedimiento.

d) Mecanismos de conciliación por PROFECO

- Concilianet: Es un mecanismo que hace posible la conciliación de controversias, por internet. Con este mecanismo se busca encontrar una solución de mutuo acuerdo a la problemática existente entre las partes, en este caso el consumidor y el proveedor. La conciliación se logra cuando las partes se ponen de acuerdo y hacen un pacto o convenio que subsana el incumplimiento que originó la queja. Solamente las empresas que estén registradas en dicho programa son con las que se puede conciliar,
- Procitel: El Programa de Citas por Teléfono, se estableció para la recepción de quejas y, en su caso, la conciliación telefónica en las Delegaciones y Sub Delegaciones de PROFECO. Mediante este programa se pueden programar las citas

en las delegaciones para brindar un mejor servicio a los usuarios y evitar la espera para realizar una denuncia o presentar una queja.

- Teléfono del Consumidor: es el instrumento de atención al público, es el más reconocido por la labor que cumple: una de las funciones de este medio es brindar al consumidor orientación en sus compras diarias. Su atención aparte de ser en horarios de oficina, no se limita, pues también la población mexicana puede realizar su llamada los fines de semana y los días festivos.

e) División interna de PROFECO

De manera interna, PROFECO se divide en departamentos denominados Subprocuradurías, las cuales son entidades temáticas interrelacionadas cuyo fin es brindar un mejor servicio a los ciudadanos en México.

- La Subprocuraduría de Servicios ofrece asesoría gratuita, recibe y gestiona las quejas y las denuncias de los consumidores; inicia procedimientos por infracciones a la Ley, supervisa los procesos de conciliación.
- La Subprocuraduría de Verificación se encarga de cuidar el cumplimiento de la ley en las relaciones entre proveedores y consumidores, por medio de visitas y operativos de verificación y vigilancia de establecimientos comerciales; asimismo, con el laboratorio evalúa la calidad de distintos productos. De encontrar irregularidades puede imponer sanciones tales como multas, clausuras e incluso la destrucción de productos, también emite alertas para prevenir al consumidor sobre productos o comercios que puedan ser un riesgo.

— La Subprocuraduría Jurídica es responsable de defender los derechos del consumidor mediante la aplicación de la Ley Federal de Protección al Consumidor en la República Mexicana.⁹⁵

4.1.2 Ley General de Protección de los Derechos del consumidor N° 358-05, de Republica Dominicana

Desde el 09 de septiembre de 2005, los consumidores dominicanos tiene en sus manos un instrumento para hacer valer sus derechos: la Ley General de Protección a los Derechos del Consumidor N° 358-05.

Con la puesta en marcha de la ley de la Republica Dominicana, los prestadores de servicios dominicanos y no dominicanos, cuentan con un marco legal que los obliga al estricto cumplimiento de las leyes, disposiciones y reglamentos regulados por disposiciones administrativas, en especial de los servicios públicos.

Defender y garantizar los derechos de los consumidores: a la vida, a la salud, a la seguridad física, a la educación, a la información, a la protección de sus intereses económicos, a la reparación oportuna de sus bienes, a organizarse, a la representación jurisdiccional, a la libre elección, a vivir y a trabajar en un medio libre y sano. Educar, promover e informar sobre las necesidades, intereses y problemas de consumidores y usuarios⁹⁶.

Los derechos reconocidos en la Ley General de los Derechos del Consumidor de la Republica Dominicana, se encuentran redimensionados en la Constitución de la Republica dominicana, adquiriendo la categoría de Derechos Fundamentales, en el artículo 53, se transcribe:

***Artículo 53 Derechos del consumidor.** Toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a un información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos de consumo, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley. Las personas que resulten lesionadas o perjudicadas por bienes y servicios de mala calidad, tienen derecho a ser compensados o indemnizados conforme a la ley.*

Con la creación de esta Ley se crea el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, “Pro Consumidor”, como entidad estatal descentralizada, con autonomía

⁹⁵ Wikipedia, la enciclopedia libre - PROFECO

⁹⁶ <http://proconsumidor.> (...)

funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica con la responsabilidad de definir, establecer y reglamentar las políticas, normas y procedimientos necesarios para la aplicación adecuada de la Ley, su reglamento y las normas que se dicten para la aplicación adecuada de esta ley, su reglamento y las normas que se dicten para la obtención de los objetivos y metas a favor de los consumidores y usuarios de bienes y servicios de la Republica Dominicana⁹⁷.

Pro Consumidor, deberá estar integrado por un Consejo Directivo y una Dirección Ejecutiva.

La Ley 358-05, regula a las autoridades, las cuales dispondrán de oficinas y personal calificado para orientar y garantizar los derechos de los consumidores y usuarios dominicanos, resaltando que cuando se vayan a realizar inspecciones, se harán en coordinación con representantes de organismos reguladores.

De igual forma, la Ley establece que los prestadores o proveedores de servicios deberán informar en cada factura del precio total con indicación separada de la partida de impuestos que corresponda pagar al consumidor o al usuario.

Tomando en cuenta los lineamientos del presente trabajo, pasamos a referirnos a la conciliación dentro de La ley General de Protección al Consumidor, la misma, al igual que la Ley Federal de Protección al Consumidor de México (LFPC), presenta su interés en los Medios Alternativos de Resolución de Conflictos, dedicando su interés en el Capítulo XII, se transcribe a continuación:

CAPÍTULO XII DE LA CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Art. 124.- Procedimiento de la conciliación. Finalidad.

Mediante la conciliación los consumidores, usuarios y proveedores cuentan con un procedimiento para la solución extrajudicial de sus controversias, antes de agotar el procedimiento administrativo que la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor pudiera iniciar, en caso de evidenciarse el incumplimiento de las disposiciones de la presente ley y antes de que el caso pase a los tribunales ordinarios.

Art. 125.- Organismo de conciliación.

⁹⁷ file:///C:/Documents%20and%20Senting/jcuello/Escritorio/Leyes/Nueva/Ley358-05

El ente conciliador tendrá a su cargo promover la solución de las controversias que se puedan suscitar entre consumidores, usuarios y proveedores, en la forma prevista en esta ley.

Art. 126.- Integración del organismo de conciliación.

Los agentes de conciliación son servidores públicos, funcionarios públicos o privados, designados por el Consejo Directivo de Pro Consumidor. El número de agentes de conciliación y los requisitos para dicho cargo serán establecidos mediante reglamento aprobado del Consejo Directivo de Pro Consumidor.

Art. 127.- Principios.

Para el logro de sus fines, la conciliación se rige por los siguientes principios:

- a) **Universalidad**: Comprende a todos los consumidores, usuarios y proveedores que habitan en la Republica Dominicana, sin distinción alguna;
- b) **Gratuidad**: Conforme al cual la conciliación esta desprovista de carga de onerosidad;
- c) **Incompatibilidad**: La función de ente conciliador es incompatible con la función judicial;
- d) **Celeridad**: La conciliación debe ser rápida y oportuna en su relación y resolución.

Art. 128.- De la audiencia de conciliación.

Las partes envueltas en un conflicto por violación de la Ley pueden, solicitar audiencia en forma conjunta o separadamente ante la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor o ante el agente conciliador, el cual, en el plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de recibo de la solicitud, citara a las partes para que concurran y participen en la audiencia en forma directa o por medio de su representante debidamente autorizado. Queda al exclusivo criterio de las partes el contar o no con la representación de abogados.

Art. 129.- La audiencia tendrá lugar en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de la misma. Si el día fijado para la audiencia una de las partes o las partes no comparecen se levanta acta de no comparecencia, para iniciar, con los mismos periodos, una segunda y última fijación de audiencia para conciliación; realizada o no esta última vista, quedara agotada la vía de la conciliación, y se emitirá resolución motivada de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor, respecto al caso.

Párrafo.- El número de audiencias no será mayor de dos (2), existiendo entre ambas un término máximo de cinco (5) días hábiles.

Art. 130.- La conciliación y las actas de conciliación.

En audiencia, el agente conciliador solicitara a las partes que expongan los asuntos que son materia de controversia y formulara el avenimiento que las partes podrán o no acoger, concluyendo la audiencia con la suscripción de un acta de conciliación cuando esta se concretare, mediante resolución motivada que será oponible a las partes. La copia certificada del acta levantada a tal efecto, le será notificada a las partes en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles y valdrá como título ejecutorio, acción bajo responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor.

Párrafo.- En el caso de que las partes no llegaren a un avenimiento se levantara actas de un acuerdo y la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor podrá continuar el proceso. A los fines de aplicación de la presente disposición se considerara que el interés público está afectado en todos aquellos casos en que a juicio de la Dirección Ejecutiva de Pro Consumidor se haya cometido una de las infracciones tipificada como grave, contempladas en el Artículo 110, que aplique, según el caso. Las partes podrán optar por acogerse a un arbitraje convencional, siempre y cuando a juicio de Pro Consumidor procederá a someter el caso ante los tribunales competentes.

Art. 131.- El Consejo Dirección de Pro Consumidor emitirá un reglamento para establecer el sistema de arbitraje de consumo disponiendo todo lo relativo a su objeto y alcance, instancias arbitrales, requisitos del convenio arbitral, administración de pruebas, procedimientos laudo arbitral, así como cualquier otra medida necesarias a la buena organización y funcionamiento del sistema.

Es un procedimiento detallado, bien amplio, cuidadosamente diseñado en una ley, y también un reglamento. La ley establece que debe tener un número indicado de audiencias, no más de dos; establece plazos muy cortos para el preliminar conciliatorio; o sea, en términos operativos, cuando me habla de cinco días entre la primera y la segunda audiencia deben mediar cinco días. Sin embargo, esos cinco días se pueden complicar en términos logísticos para citar, por ejemplo, el domicilio del proveedor.⁹⁸

Cuando no se logra un acuerdo entre las partes, empieza de lleno el procedimiento administrativo, que es el que la ley establece a partir del artículo 118. Este inicia con la fase

⁹⁸ www.ojd.org.do

de las pruebas, que es donde la Dirección Ejecutiva está encargada de edificarse⁹⁹ primero antes de emitir su resolución donde decide o plantea incluso una sanción administrativa, como establece la ley en su artículo 117.

Se complica el hecho de que la ley no estableció un formato claro, o sea, es extrajudicial.¹⁰⁰

4.1.2.1 Pro consumidor

Fue creada por la Ley General de Protección de los Derechos del consumidor o Usuario, No. 358-05, como el Órgano rector de las relaciones de consumo en la Republica Dominicana; funciona como si fuera un tribunal de primera instancia en materia administrativa; tiene competencias sancionatorias; es la única entidad en la Republica Dominicana, que la ley le faculta a anular cláusulas abusivas en contratos de oferta de bienes o servicios; es un órgano para el ejercicio de la Responsabilidad Social Gubernamental.

⁹⁹ Cuando se habla de edificar es referido a recabar pruebas, oír testigos, dirigirse al lugar de los hechos, para emitir una decisión que indique dónde estuvo la falta, qué artículo de la ley fue violado y dónde estuvo la falta del proveedor.

¹⁰⁰ En ese sentido, Pro Consumidor toma todas la vías para citar a las partes (mensajero externo, por carta, por alguacil, por teléfono), todo tratando de cumplir el plazo que establece la ley. Para la primera citación existe un plazo de 48 horas, luego de que el caso se analiza, pasa por recepción de reclamos (Unidad de Análisis-Conciliación), 24 horas tiene el Organismo de Conciliación para generar esa convocatoria y tramitarla. El conciliador tiene 24 horas para generar y tramitar secretaria-mensajero-alguacil para hacer la entrega de esa convocatoria. El plazo es muy corto, se supone que debe mediar cinco días entre la recepción de esa notificación y el día de la audiencia.

El proceso puede concluir de diferentes formas. Puede darse el caso que se solucione el conflicto antes de que se lleve a cabo la audiencia. Entre la fecha de la notificación y el día de la audiencia Pro Consumidor ha tenido un porcentaje muy alto de soluciones, lo que quiere decir que con el solo llamado de Pro Consumidor a conciliar y al explicar a los proveedores la falta en la que pudiera incurrir (supuestos violatorios), se contribuye a la solución de las controversias.

El porcentaje de conciliaciones es muy alto en la etapa entre la notificación y la audiencia, que se denominado “acuerdo previo al preliminar conciliatorio”. Este tipo de acuerdo permite a Pro consumidor cerrar un proceso porque ya se solucionó sin grandes formalidades, sin que la gente tenga que asistir (sin grandes gastos para la partes). Otra forma en la que puede concluir el preliminar conciliatorio, es el desistimiento del reclamante.

En la conciliación pueden darse dos casos: un “acuerdo” y un “no acuerdo”. En el último caso el proceso es más extenso. En todas las audiencias se levanta acta, haya acuerdo o no. En caso de que haya acuerdo, el conciliador levanta un acta en presencia de las partes, se firma y se notifica a cada una de las partes con su evidencia, con su soporte de cada parte. Es un trámite que lleva diez minutos. Esta acta tiene un valor especial que no es un acta de acuerdo común y corriente porque la ley le otorga el valor de un título ejecutorio a la copia certificada de esa acta-

La notificación es un proceso imprescindible, la ley da un plazo de diez días para notificar a las partes. Como el procedimiento de conciliación debe ser rápido. El que participa en las audiencias tiene que portar un poder de representación del proveedor que indique que tiene capacidad para tomar decisiones y para realizar ofertas tendentes a soluciones a su consumidor, a su cliente, a su usuario.

Pro Consumidor tiene la misión de “Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas”.

El reto de la institución es cambiar la cultura de engaño, que ha sido parte de tiempos antiguo, hasta nuestros tiempos. Sin embargo, existe el plus, donde el consumidor es el ciudadano del mundo globalizado, pues algunos autores manifestaron que *“el mundo global tiene una línea entre el consumidor y el ciudadano que se difumina haciendo una sola figura”*.

Pro Consumidor tiene la competencia de ley para prevenir y alertar sobre la entrada de productos que por su procedencia, calidad, inocuidad y seguridad, sean cuestionables¹⁰¹, esta institución forma parte de la red de alerta rápida, Red de consumo seguro y salud (RCSS) para las Américas, auspiciado por OEA/OPS.

La propia ley y el reglamento régimen para la conciliación y el arbitraje establecen que deben existir agentes conciliadores.

Al respecto, en una entrevista realizada por Ramón Jorge a la Licda. Erika G. Marte Tejada¹⁰², manifestó que: *“La Ley de Protección de los Derechos del Consumidor, No. 358-05, plantea como una función exclusiva de la Dirección Ejecutiva, organizar y dirigir los tramites de conciliación previa y la misma ley crea un departamento dentro de Pro Consumidor para realizar este trabajo, que es el Organismo de Conciliación. Entonces, bajo la dirección del órgano ejecutor de Pro Consumidor, el Organismo de Conciliación realiza estas tareas. El objetivo, como su nombre lo indica, es procurar la solución amigable de todo tipo de controversias que se susciten entre proveedores y consumidores, incluyendo las inmobiliarias, y que estén tipificadas en la Ley No. 358-05”*.¹⁰³

a) Misión de Pro Consumidor

Es educar e informar, vigilar e inspeccionar el mercado, prevenir entradas de productos dudosos en materia de seguridad e inocuidad, promover buenas prácticas comerciales,

¹⁰¹ Aplicación del principio precautorio (arts. 40,42,74)

¹⁰² **Erika G. Marte Tejada** es licenciada en Derecho egresada de la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) en el año 2000. Ha participado en distintos eventos de capacitación en torno al área de comercio y consumo, tales como: Curso “Política comercial y facilitación de comercio” (Santo Domingo, 2006), Seminario “Políticas y legislación de competencia económica” (Santo Domingo, 2007), Seminario Internacional “Protección al Consumidor” (Colombia, 2008), II Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (México, 2008), Seminario “Protección al Consumidor” (Santo Domingo, 2009), Diplomado en Derechos del Consumidor (Santo Domingo, 2009), Taller “Desafíos de la publicidad ante un consumidor sujeto de derechos”. (Santo Domingo, 2011).

¹⁰³ www.ojd.org.do

recibir e investigar reclamaciones y denuncias de violación de derechos, articular sectores, **conciliar a proveedores y consumidores**, y sancionar a los que violan la ley.

b) Normativa de Pro Consumidor

El Instituto Nacional de Protección de los derechos del consumidor o Usuario (PRO CONSUMIDOR), cuenta con el “Reglamento que establece el sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo”, el cual tiene por objetivo atender y resolver, con carácter vinculante y ejecutorio para ambas partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, en relación de sus derechos, sin el perjuicio del derecho de las partes a elegir la vía ordinaria ni el Director Ejecutivo de Pro Consumidor de iniciar las acciones correspondientes en caso de violación de disposiciones de interés público¹⁰⁴.

4.1.3 Ley 24.240 (modificada con la ley 26. 361) de Defensa del consumidor de Argentina

La Ley de Defensa del consumidor, parte del proyecto de ley presentado en 1986 por el Senado por la provincia del chaco, Dr. Luis León, y luego de algunas modificaciones en las cámaras, se sanciona el texto definitivo por el congreso de la Nación Argentina el 22 de septiembre de 1993.

La existencia de los Métodos alternativos de resolución de conflictos se dio con la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, entre las disputas entre consumidores y proveedores de bienes o servicios. Además de convalidar y legitimar la creación y existencia de asociaciones de consumidores, prevé concretamente la utilización de la conciliación y el arbitraje como método para resolver varias de las cuestiones que podrían suscitarse¹⁰⁵.

El procedimiento no solo permite resolver satisfactoriamente la disputa entre el proveedor y el consumidor, sino que evita sanciones de carácter disciplinario e inclusive penal – económico, (apercibimiento, multa, decomiso de mercadería o producto objeto de la infracción, clausura del establecimiento, suspensión del registro de proveedores y pérdida de concesiones, privilegios, beneficios o crediticios especiales del cual goza el infractor.

La vigencia de la Ley de defensa del consumidor termino de consolidar la presencia de un sistema de protección jurídica, que anteriormente estaba fundado solo en normas sustantivas y adjetivas generales, no dirigidas directamente al amparo de los consumidores. La citada ley contiene normas de protección y defensa del consumidor, pues el legislador

¹⁰⁴ Artículo 2 del Reglamento que establece el sistema de conciliación y arbitraje de la republica Dominicana.

¹⁰⁵ Artículos 45 y 46, 58 y 59 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor promulgada parcialmente el 3 de marzo de 2008, Argentina

parte del supuesto de la debilidad de los usuarios. Una debilidad motivada en desigualdades reales que lo colocan naturalmente en una posición de desequilibrio, y esencialmente, ante una desinformación en torno al objeto de la relación,¹⁰⁶

Se establece en el Artículo 45 del Capítulo XII Procedimiento y Sanciones, en la Ley de Defensa del Consumidor, a la conciliación como una instancia previa a la actuación administrativa, en la cual se procede a labrar un acta de constancia del hecho denunciado o verificado y de la disposición presuntamente infringida.

4.2 DEFENSA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES Y LA CONCILIACIÓN EN BOLIVIA

4.2.1 Defensa del Consumidor

4.2.1.1 Constitución Política del Estado

La Constitución Política del Estado reconoce los derechos fundamentales a ser tutelados: el derecho al agua, a la alimentación, a la educación, a la salud y al acceso universal y equitativo a los servicios básicos como ser el agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, servicio postal y telecomunicaciones, reconociendo también el transporte.

El artículo 75 de la Constitución Política del Estado expresa que los usuarios y 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.

La Constitución Política del Estado, otorga la competencia exclusiva a los gobiernos autónomos municipales, las políticas que garanticen la defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito municipal. Sin embargo el Título II de la Segunda Parte de la Constitución Política del Estado instituye el Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.

La Constitución Política del Estado, desde el 2009 protege y garantiza los Derechos de los Usuarios y consumidores como derechos fundamentales, según los Artículos:

¹⁰⁶ Defensa del consumidor, Ley N° 24.240 con las modificaciones de la Ley N° 26.361- Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur8 Proconsumer

SECCIÓN X
DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS
CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES

Artículo 75. 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 de suministros.
2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Artículo 76. I. El Estado garantiza el acceso a un sistema de transporte integral en sus diversas modalidades. La ley determinará que el sistema de transporte sea eficiente y eficaz, y que genere beneficios a los usuarios y a los proveedores.

II: No podrán existir controles aduaneros, retenes ni puestos de control de ninguna naturaleza en el territorio boliviano, con excepción de los que hayan sido creados por la ley.

4.2.1.2 Ley de Municipalidades

La protección de los derechos de usuarios y consumidores fue reconocida de manera general y dando la competencia a los gobiernos municipales en el artículo 8 de la Ley N° 2028 de 28 de octubre de 1999, Ley de Municipalidades, de la siguiente manera:

IV. EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR:

1. Representar y defender, cuando corresponda, ante las Superintendencias sectoriales el interés y derechos de los usuarios de su jurisdicción afectados por las empresas concesionarias de servicios;
2. Establecer un sistema de control de calidad, calificación bromatológica y de niveles y condiciones de sostenibilidad ecológica para los productos producidos, comercializados o transportados en su jurisdicción;
3. Supervisar el cumplimiento de las normas y condiciones higiénicas de sanidad en la elaboración, transporte y venta de productos alimenticios para el consumo humano y animal, así como sancionar su quebrantamiento, en coordinación con otros órganos del Poder Ejecutivo; y

4. Decomisar y destruir sin derecho a compensación alguna para los infractores, los bienes de consumo humano o animal que generen o puedan generar condiciones patológicas de cualquier naturaleza en individuos o poblaciones humanas o animales; así como los productos destinados al cultivo vegetal que generen o puedan generar condiciones de alteración genética de dichos seres vivos que se encuentren dentro de su jurisdicción.

4.2.1.3 Ley General de Defensa de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y de los Consumidores

Ley de Defensa General de los Derechos de las Usuarias y de los Usuarios y de las consumidoras y de los consumidores, Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, esta ley tiene la virtud de concebir espacios y niveles de coordinación entre las instituciones que protegen estos derechos en los diferentes niveles estatales, estableciendo una efectiva relación y adecuada coordinación como elementos esenciales para la efectiva defensa, promoción y desarrollo.

4.2.1.4 Decreto Supremo N° 29894

El Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009 establece la estructura organizativa del Órgano ejecutivo del Estado Plurinacional y regida la organización, atribuciones, funcionamiento, responsabilidades, competencia e incorpora cambios en la estructura del ejecutivo para viabilizar la aplicación de la Constitución Política del Estado.

Esta norma da a todos los bolivianos una institución dedicada especialmente a los Usuarios y Consumidores, dotándolo de atribuciones para garantizar los derechos de Usuarios y Consumidores, la misma indica:

Artículo 84.- (Atribución 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 a nivel central por la Constitución Política del Estado, son los siguientes:

- a) Promover normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las y 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 usuarios y consumidores.
- f) Promover la aplicación de los instrumentos internacionales en el ámbito de los derechos de los y las consumidoras y usuarios.

4.2.1.5 Decreto Supremo N° 65/09

El Decreto Supremo N° 65/09 de 3 de abril de 2009, que tiene por objeto normas la defensa, la protección afectiva 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.

4.2.1.6 Resolución Ministerial 68/09

La resolución Ministerial 68/09 de 30 de abril de 2009, aprueba el Reglamento de Procedimiento de Atención y Gestión de Reclamos del VDDUC.

4.2.2 Conciliación en Bolivia

En cuanto a lo referido a la conciliación, que se encuentra regulada por la Ley N° 1770 y el Decreto supremo N° 28471, estas normas determinan a esta institución como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, mediante el cual las partes acuden ante un Centro de Conciliación como institución especializada en métodos alternos de solución de controversias, con el fin de obtener asistencia en la búsqueda de una solución consensual al conflicto.

4.2.2.1 Ley de Arbitraje y Conciliación

Los actos sometidos a conciliación extrajudicial según el artículo 85 de la Ley N° 1770 son aquellos susceptibles de transacción¹⁰⁷. La conciliación extrajudicial se caracteriza por

¹⁰⁷ Se debe comprender a la transacción como un negocio jurídico en el que las partes disponen de legítimos y transigibles derechos e intereses en el proceso, dado que se producen recíprocas concesiones.

llegar a fórmulas eficaces en un procedimiento que es una simple guía, ausente de formalidades, constituyendo un dialogo comercial más que un procedimiento legal.

Dentro de la normativa aplicable en el marco de la conciliación, se cuenta con la Ley de Arbitraje y Conciliación, la misma que indica:

**TITULO III
DE LA CONCILIACIÓN
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 85.- (Carácter y función)

- I. La conciliación podrá ser adoptada por las personas naturales o jurídicas, para la solución de mutuo acuerdo de cualquier controversia susceptible de transacción, antes o durante la tramitación de un proceso judicial.
- II. El procedimiento de la conciliación se basara en la designación de un tercero imparcial e independiente, que tendrá la función de facilitar la comunicación y relacionamiento entre las partes. El conciliador podrá, en cualquier etapa, pronunciarse sobre el fondo de la controversia.

Artículo 86.- (Ejercicio institucional)

La conciliación podrá ser desarrollada y aplicada por instituciones especializadas en medios alternativos de solución de controversias, así como por personas naturales que cumplan los requisitos previstos por el Capítulo II del presente título.

Artículo 87.- (Principios aplicables)

- I. Los actos, procedimientos, declaraciones e informaciones que tuvieren lugar en la conciliación, serán de carácter reservado y confidencial, sujetos a las reglas del secreto profesional y no tendrán valor de prueba en ningún proceso judicial.
- II. Las partes podrán participar en la conciliación, en forma directa o por medio de representantes debidamente acreditados mediante poder especial otorgado al efecto. Podrá contar o no, con el patrocinio de abogados.
- III. Las actuaciones y audiencias de la conciliación se efectuaran en forma oral y sin ninguna constancia escrita consentida ni firmada por las partes o registrada por medios mecánicos, electrónicos, magnéticos y similares. Esta prohibición no involucra las anotaciones del conciliador que serán destruidas a tiempo de suscribirse el acta final. Se salva lo dispuesto en contrario de los reglamentos de las instituciones especializadas.

CAPÍTULO II

CENTROS DE CONCILIACIÓN INSTITUCIONAL Y CONCILIADORES

Artículo 88.- (Instituciones Autorizadas)

I. Las personas jurídicas podrá constituir, desarrollar y administrar Centros de Conciliación Institucional estableciendo en sus documentos constitutivos:

1. El carácter no lucrativo de la Institución responsable del Centro de Conciliación.

2. La finalidad constitutiva especializada en conciliación o de representación gremial.

II. Los Centros de Conciliación establecidos por las Cámaras de Comercio con anterioridad a la presente ley, continuaran sus actividades de conciliación con sujeción a las disposiciones del presente título.

ARTÍCULO 89.- (Honorarios)

Los Centros de Conciliación establecerán un Arancel de Honorarios de Conciliadores y de Gastos Administrativos.

ARTÍCULO 90. - (Conciliadores)

I. Podrá ser conciliador toda persona natural que goce de capacidad de obrar y no haya sido condenada judicialmente por la comisión de delitos públicos o privados.

II. La aceptación por las partes de un determinado conciliador es voluntaria, motivo por el que ningún conciliador podrá ser impuesto a las mismas.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 91.- (Normas procesales)

I. Las partes podrán solicitar la conciliación en forma conjunta o separada ante el conciliador o Centro de Conciliación Institucional de su elección. El conciliador nombrado citará a las partes en forma inmediata para la primera audiencia de conciliación.

II. En la audiencia el conciliador, previa recapitulación de los hechos y fijación de los puntos de la controversia, desarrollará una metodología de acercamiento de las partes, para la adopción por ellas de una solución mutuamente satisfactoria.

III. El conciliador realizará cuantas audiencias sean necesarias para facilitar la comunicación de las partes. En caso necesario y bajo absoluto respeto de su deber de

imparcialidad y confidencialidad, podrá efectuar entrevistas privadas y separadas con cada una de las partes, previo conocimiento de la otra.

ARTÍCULO 92.- (Conclusión y efectos)

I. El procedimiento concluirá con la suscripción de un documento llamado Acta de Conciliación, que incorpore el acuerdo celebrado por las partes y especifique en forma expresa los derechos y obligaciones a cargo de cada una de ellas, o la suscripción de acta que establezca la imposibilidad de alcanzar la conciliación.

II. El Acta de Conciliación surtirá los efectos jurídicos de la transacción y tendrá entre las partes y sus sucesores a título universal la calidad de cosa juzgada, para fines de su ejecución forzosa.

TITULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 93.- (Facultades del Ministerio de Justicia)

I. El Ministerio de Justicia ejercerá tuición en la institucionalización, desarrollo y aplicación de la conciliación como medio alternativo de solución de controversias.

II. Crease el Registro de Conciliadores dependiente del Ministerio de Justicia, que reglamentará los requisitos de inscripción y las condiciones de funcionamiento.

III. El Ministerio de Justicia podrá suspender o cancelar el funcionamiento de los Centros de Conciliación Institucional o de cualesquiera personas naturales que se desempeñen como conciliadores, cuando incurran en faltas contra la ética de la conciliación, la reserva y confidencialidad de su procedimiento, o cuando no cumplan los requisitos previstos en esta Ley.

ARTÍCULO 94.- (Mediación)

La Mediación como medio alternativo para la solución de común acuerdo de cualquiera controversia susceptible de transacción, podrá adoptarse por las personas naturales o jurídicas, como procedimiento independiente o integrado a una iniciativa de conciliación.

ARTICULO 96.- (Difusión de la Ley)

Los Centros de Conciliación Institucional bajo la supervisión del Ministerio de Justicia financiarán el funcionamiento de centros pilotos en sus respectivos distritos, para el adiestramiento y capacitación de conciliadores, así como para la difusión y divulgación de la presente ley por los medios de comunicación que sean necesarios.

4.2.2.2 Ley General de Defensa de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y de los Consumidores

Si bien desde la gestión 2009 hasta el 2013, los bolivianos no contaron con una ley dedicada a la defensa en sus relaciones de consumo, ahora es posible recurrir a la Ley N° 453 y es aún más importante la dedicación que ha dado a los Medios alternativos de Resolución de conflictos, estableciendo a la conciliación para la solución de la controversia entre proveedores y usuarios/consumidores.

La conciliación es muy importante dentro de la aplicación de los Centros de Atención del Viceministerio de Defensa de los Derechos de Usuarios y Consumidores, por cuanto dentro el proceso de reclamaciones, se tienen varios que en determinados casos no respalda el accionar, de los servidores públicos, en la atención de las reclamaciones que se presentan en los Centro de Atención a Usuarios y Consumidores del por otro lado, el reglamento del Decreto Supremo N° 65/09, no describe expresamente el procedimiento de conciliación, hecho que deja en incertidumbre sobre la adopción de esos medios de solución de conflictos, siendo de vital importancia, modificar y actualizar el Reglamento de Procedimientos de Atención y Gestión de Reclamos, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 68/2009.

En este entendido la Ley N° 453, da la primera pauta de la siguiente manera:

Artículo 56. (ALCANCE DE LA CONCILIACIÓN).I El procedimiento podrá iniciarse con la promoción de la conciliación entre partes, sobre aspectos disponibles, siempre que no contravengan lo establecido en la Constitución Política del Estado y la presente Ley.

- III. Si se llegaran a una conciliación parcial, la autoridad competente que conoce el reclamo, establecerá con precisión los hechos sobre los cuales se continuara el procedimiento.

CAPÍTULO V

5 PROPUESTA NORMATIVA

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°.....

La Paz,.....

PROYECTO DE PROCEDIMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CONCILIACIÓN DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR

VISTOS Y CONSIDERANDO

CONSIDERANDO: Que, por decisión del pueblo a través del Referéndum de 25 de enero de 2009, se aprueba y promulga la 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.

CONSIDERANDO: Que el artículo 20 de la Constitución Política del Estado Plurinacional establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

CONSIDERANDO: Que el artículo 75 de la Constitución Política del Estado Plurinacional señala 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 tiene derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

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

CONSIDERANDO: Que el artículo 26 de la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores”, establece que las usuaria y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tiene derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

CONSIDERANDO: Que el párrafo III del artículo 26 de la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores”, establece que las usuaria y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previo en la respectiva normativa específica.

CONSIDERANDO: Que el párrafo IV del artículo 26 de la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores”, establece que las entidades competentes garantizan la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales.

CONSIDERANDO: Que el artículo 56 la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores”, establece la promoción de la conciliación entre las partes, sobre aspectos disponibles, siempre que no contravengan lo establecido en la Constitución Política del Estado y la Ley.

CONSIDERANDO: Que la Ley N° 1770, “Ley de Arbitraje y Conciliación” de 10 de marzo de 1997, establece la normativa jurídica del arbitraje y la conciliación como medios alternativos de solución de controversias, que facultativamente pueden adoptar los sujetos jurídicos antes de someter sus litigios a tribunales ordinarios e inclusive durante su tramitación judicial.

CONSIDERANDO: Que el artículo 85 de la Ley N° 1770, “Ley de Arbitraje y Conciliación” de 10 de marzo de 1997, establece que la conciliación podrá ser adoptada por las personas naturales o jurídicas, para la solución de mutuo acuerdo de cualquier controversia susceptible de transacción, ante o durante la tramitación de un judicial.

CONSIDERANDO: Que el artículo 86 de la Ley N° 1770, “Ley de Arbitraje y Conciliación” de 10 de marzo de 1997, establece que la conciliación podrá ser desarrollada y aplicada por instituciones especializadas en medios alternativos de solución de controversias, así como por personas naturales.

CONSIDERANDO: Que el Decreto Supremo N° 29894, de 29 de noviembre de 2005, tiene por objeto establecer las modalidades, requisitos y procedimientos del sistema conciliatorio en Bolivia.

CONSIDERANDO: Que el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009 establece la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional y regirá la organización, atribuciones, funcionamiento, responsabilidad, competencias del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

CONSIDERANDO: Que el artículo 84 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, determina las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

VISTOS: Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia; Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores”; Ley N° 1770, “Ley de Arbitraje y Conciliación” de 10 de marzo de 1997; Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009 establece la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional; Decreto Supremo N° 29894, de 29 de noviembre de 2005, tiene por objeto establecer las modalidades, requisitos y procedimientos del sistema conciliatorio en Bolivia.

EN CONSEJO DE MINISTROS.

DECRETA:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. (OBJETO)

El presente procedimiento tiene por objeto atender y resolver entre ambas partes, las reclamaciones o quejas de los usuarios y consumidores, como acto inicial se establece el carácter obligatorio, en relación a sus derechos vulnerados, pueden adoptar las personas naturales y jurídicas, para resolver sus diferencias por la vía extrajudicial, antes de someter sus conflictos a la justicia ordinaria.

ARTÍCULO 2. (AMBITO DE APLICACIÓN)

I. El presente procedimiento de atención de reclamaciones y conciliación del Viceministerio de defensa de los Derechos de Usuario y Consumidores, rige por la Ley N°

453, de 4 de diciembre del 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y Consumidores, y su reglamento.

II. EL Reglamento se aplica a los proveedores de bienes y servicios a los usuarios y consumidores.

CAPITULO II

De la Reclamación

ARTÍCULO 3. (Reclamación)

I. La Reclamación puede ser iniciada por toda persona, que en su condición de usuaria, usuario, consumidora y consumidor, o cualquier organización de defensa de las usuarias y de los usuarios y de las consumidoras y de los consumidores, por ella o por él, consideren que sus derechos han sido vulnerados en el sector regulado o en el sector no regulado, por ante el Centro de Atención de Reclamaciones y Conciliación del Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuario y consumidores , con indicación de lo siguiente:

- a) Nombre, dirección, cedula de identidad o pasaporte o libreta militar;
- b) Nombre y dirección del proveedor
- c) Hecho que impulso la reclamación;
- d) Recibo, factura u otro medio que pruebe la reclamación.

II. Podrán presentar su reclamación verbal o escrita, en la página web o vía telefónica.

III: En el caso de realizar su reclamación vía telefónica o en la página web, el usuario o consumidor, deberá entregar en el lapso de 3 días, la documentación requerida para la gestión de su reclamación. En caso de no presentar los respaldos, se constituye en causal de rechazo.

IV. el Centro de Atención de Reclamaciones y Conciliación del VDDUC, otorgara un número único de reclamación a la usuaria, usuario, consumidor, o consumidora, para que pueda realizar el seguimiento de su reclamación.

V. Se otorgara una copia al momento de realizar la reclamación en ventanilla del Centro de Atención de Reclamaciones y Conciliación del VDDUC

ARTÍCULO 4. (PLAZO)

El responsable del Centro de Atención de Reclamaciones y Conciliación del VDDUC, tiene 5 días hábiles, para resolver la reclamación de forma inmediata, sin necesidad de formalidad alguna o participación de autoridad competente.

ARTICULO 5. (RESERVA DE IDENTIDAD)

A solicitud expresa del reclamante, previa valoración por el responsable del Centro de Atención de reclamaciones y Conciliación del Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores, se dispondrá la reserva de su identidad.

Capítulo III

De la Conciliación

ARTÍCULO 6. (INICIO DEL PROCEDIMIENTO)

Como acto inicial de la reclamación se establece con carácter obligatorio la conciliación, como medio alternativo a la solución del conflicto susceptible de transacción.

ARTICULO 7. (INVITACIÓN A CONCILIACIÓN)

Admitida la reclamación el responsable del Centro de Atención de Reclamaciones y Conciliación del VDDUC, tiene un plazo de 5 (cinco) días hábiles para realizar la invitación a conciliación a las partes.

ARTÍCULO 8. (AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN)

El día de la conciliación, las partes comparecerán por ante el agente conciliador, pudiendo hacerse representar por abogados y apoderados. En caso de representación por apoderado, el mismo debe haber sido nombrado por un documento escrito indicación expresa del conflicto y la contraparte.

I. Antes de realizar el acto de conciliación, el agente conciliador deberá suscribir un formulario, conteniendo una declaración de neutralidad e independencia con respecto a las partes.

II. De lo dispuesto y acordado en la reunión o audiencia se levantara un acta, la cual será firmada por ambas partes o por sus representados en expresión de sus voluntades.

III. Si el día de la audiencia de conciliación, una de las partes no comparece, el conciliador convocara a una audiencia nueva, lo cual tendrá lugar dentro de los cinco días siguientes a

la fecha de la audiencia original. Si a dicha audiencia no comparece el solicitante, el conciliador ordenara el archivo de la reclamación, sin responsabilidad para la parte reclamada. Si la parte reclamada no comparece, el conciliador levantara un acta de no comparecencia.

IV. si en la audiencia de conciliación, no se llegó una solución, se emitirá en el plazo de 3 días, la emisión del auto para el inicio de procedimiento de reclamación.

ARTÍCULO 9. (EFECTOS DE LA CONCILIACIÓN)

El acta de conciliación surtirá los efectos jurídicos de la transacción y tendrá la calidad de cosa juzgada, susceptible de su ejecución forzosa.

ARTÍCULO 10. (REGISTRO DE CONCILIACIÓN)

Los Centro de Atención de Reclamaciones y Conciliación del VDDUC, mantendrá un registro de los casos de conciliación que sean iniciados, con indicación de las partes, el tipo de reclamación y la solución arribada. Las estadísticas de dicho registro servirá para la adopción de políticas por partes del Viceministerio de Defensa de los Derechos de Usuarios y consumidores.

ARTÍCULO 11. (DE LOS CONCILIADORES)

Los conciliadores serán servidores públicos designados por Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores, mediante los mecanismos y los medios establecidos en la Ley 1770 y conforme dispone los artículo 16 y siguientes del Capítulo II del Decreto Supremo N° 28471.

**MINISTRA(O) DE JUSTICIA
DERECHOS**

**VICEMINISTRO(A) DE
DEFENSA DE LOS
DE USUARIOS Y DE
CONSUMIDORES**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos, que ha sido manejado desde la antigüedad y hasta nuestros tiempo en diferentes estados, naciones; como un mecanismo para descongestionar los tribunales de la justicia ordinaria y lograr una solución amigable de todo tipo de controversias.

La conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos, y estos son un acceso fácil a la justicia para la defensa de derechos constitucionales, y siendo los derechos de usuarios y consumidores reconocidos como derechos fundamentales de la constitución, pero estos derechos no fueron reconocidos de primera instancia, en las primeras codificaciones del mundo, ha tenido que pasar por una serie de eventualidades para la consolidación de estos derechos, creando movimientos de defensa de consumidores en Estados Unidos, Europa y propagándose a diferentes naciones. Tal es el caso de México con la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Republica Dominicana con la Ley General de Protección al Consumidor N° 358-05 y la Ley 24.240 de Defensa al Consumidor en Argentina, que también han tomado como punto de referencia a los medios alternativos de resolución de conflictos y los han incorporado en su normativa, para el acceso a la justicia de los derechos vulnerados de los consumidores. Tomando a la Conciliación para la solución de las reclamaciones realizadas por los consumidores.

Con el decreto Supremo N° 29894 se ha dado un gran impulso a la promoción y garantías de los Derechos de los Usuarios y consumidores en Bolivia, con la creación del Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores dependiente del Ministerio de Justicia. Institución que ha creado un Centro de Atención al Usuario y Consumidor, conocido con las siglas CAUC, para atender, gestionar y solucionar las reclamaciones de la población en el sector regulado y no regulado, desde su creación (2009) hasta diciembre 2013 no se contaba con una ley dedicada a los derechos de usuarios y consumidores.

Con la promulgación de la Ley N° 453, los bolivianos y bolivianas, ya gozan de esos derechos insertos en una ley. Pero también se ha implementado en esta normativa vigente a los medios alternativos de resolución de conflictos (Conciliación), para la solución pronta del conflicto ocasionado entre consumidor y proveedor, dando al acta suscrita entre ambos como cosa juzgada (inserto en el proyecto de Reglamento de la Ley General de los Derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores), de acuerdo a la Ley 1770 y su Decreto Supremo N° 28471,

Bajo este margen, el Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores no cuenta con un reglamento de conciliación dentro los Centros de Atención al Usuario y consumidor, llevando a cabo reuniones de conciliación, sin un marco normativo que lo respalde.

Los funcionarios que realizan las reuniones de conciliación no cumplen con los requisitos de la Ley 1770 y el Decreto Supremo N° 28471.

RECOMENDACIONES

Para que la protección de los derechos de los usuarios y consumidores, no sean afectados por trámites burocráticos e innecesarios, en la solicitud de solución a su reclamo, es necesario contar con un medio alternativo de solución de controversias, para facilitar el acceso a una pronta solución, se debe tomar a la conciliación como punto de partida.

Ya desde la gestión del Viceministro de Defensa de los Derechos de Usuarios y consumidores, Lic. Fernando Fuentes, quien menciona en el informe de gestión del 2011, que han solucionado una gran mayoría de reclamaciones, por medio de la vía conciliatoria directa, sin embargo esta carecería de legalidad, pues no se ajustaba al ordenamiento vigente, como ser la Ley N° 1770 y el Decreto Supremo N° 28471, que se refieren directamente a la Conciliación.

Entonces, se debe dar un marco legal a las acciones realizadas por el Centro de atención al Usuario y Consumidor del Viceministerio de Defensa de los Derechos de Usuarios y consumidores, acreditar a los responsables del Centro como conciliadores, acreditar los centros de conciliación; para evitar que los proveedores al conocer las irregularidades, burlen el sistema.

Se recomienda implementar el Reglamento de Conciliación en los centros de Atención al Consumidor del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor. Y posteriormente poder realizar una adición voluntaria de los distintos proveedores, en los Centros de Conciliación y lograr una solución eficaz en los conflictos en las relaciones de consumo.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Gutiérrez, Marco Eduardo, “Recepción de los Medios alternativos de Solución de Controversias”, de 24 de mayo de 2008.
- Bernier, Ivan; Latulippe Natalie, “La Conciliación como forma de solución de las controversias en la cultura”.
- Cardoza Mayrón, Rubén, Diplomado en Mediación y Conciliación, Universidad Autónoma de Baja California, octubre de 2008.
- Cuadra Ramírez, José Guillermo, “Medios Alternativos de Resolución de Conflictos como Solución Complementaria de Administración de Justicia”, México.
- Gandía, Eleuterio, “Legislación y Ética profesional”, curso 2003-2004
- Gutiérrez León, Hugo Saúl, “Fundamentos Jurídicos para la Reglamentación de los Derechos de Usuarios y Consumidores por Medios Informáticos en Bolivia”, Carrera de Derecho, Universidad Mayor de San Andrés, Monografía, 2011.
- Latulippe, Nathalie; Bernier, Ivan, “La Conciliación como forma de solución de las controversias en el área cultural”, La Convención Internacional Sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales.
- López Aparicio, Tito Antonio, “Medios Alternativos de Solución de conflictos”, Santa Cruz – Bolivia, Agosto del 2001, encontrado también en tito@lopezaso.com
- Osorio Villegas, Angeliza María, “Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos por Excelencia”, Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas, Departamento de derecho Procesal, Bogotá, D.D. 2002.
- Ovella Favela, José, “Derechos del Consumidor”, Cámara de Diputados. LVIII Legislatura, Universidad Nacional Autónoma de México. 2000.
- Pérez Mendizábal, Wilder Fabricio, “La Conciliación un Medio alternativo de Solución en las Relaciones de Consumo”, Instituto de Investigación y Seminarios de

la Carrera de Derecho, Universidad Pública De el Alto, Villa Esperanza Km15, ciudad de El Alto, Bolivia.

- Rosas, Nilton, “Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.
- Sánchez Legran, Francisco; Ruiz legido, Olga: Ssntos Genaro Miguel Angel, “FCUA y el movimiento de consumidores”
- Stiglitz, Gabriel A.; Stiglitz, Ruben, “Derechos y Defensa de los Consumidores”, Editor Roca, 2da Edición, Publicado en 1994.
- Temas en la crisis, un día después del “Percy Boland” el Coro Polifónico Nacional Demográfico y Recursos Humanos: Defensa del Consumidor, 2004.
- Torrico Cerrogrande, Griselda, “la Conciliación una alternativa para la solución pacífica de conflictos”, Universidad Nur, Centro de conciliación comunitaria,
- Urteaga, Patricia, “Teorias Sobre el conflicto y Mecanismos de Resolución de Conflictos”, Walir – Perú.
- Vado Grajales, Luis Octavio, “Medios alternativos de resolución de conflictos”, Revista, Instituto de Estudios Internacionales, IDE- BOLIVIA

Normas y documentos consultados:

- Gaceta Oficial de Bolivia: Constitución Política del Estado, ley de 07 de febrero de 2009.
- Comunidad Andina de Naciones (CAN): Decisión número 539.
- Informes de gestión del Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y consumidores (2009-20013).
- Ley N° 1770, Ley de Arbitraje y Conciliación, de 10 de marzo de 1997.
- Ley N° 2028, Ley de Municipalidades, de 28 de octubre de 1999.

- Ley N°453, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y las Consumidoras y los Consumidores, de 4 de diciembre de 2013.
- Ley N° 24.240, Ley Defensa de Consumidor (modificaciones con la Ley N° 26.361), Argentina, de 12 de marzo de 2008.
- Ley Federal de Protección al Consumidor, México, de 24 de diciembre de 1992
- Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuarios, N° 358-05, República Dominicana.
- Decreto Supremo N° 28471, “Establece las modalidades, requisitos y procedimientos del sistema conciliatorio en Bolivia”, de 29 de noviembre de 2005.
- Decreto Supremo N° 29894, Organización del Órgano Ejecutivo, de 7 de febrero de 2009.
- Decreto Supremo N° 0065/09, de 03 de abril de 2009.
- Proyecto de Decreto Supremo del Reglamento a la Ley N° 453
- Políticas Publicas de Promoción y Protección de los Derechos de las Usuarias y de los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, Propuesta Base, Estado Plurinacional de Bolivia - Ministerio de Justicia, diciembre 2013.
- Resolución Ministerial 0068/09, aprueba “Reglamento de Procedimiento de Atención y Gestión de Reclamos del viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del consumidor”, de 30 de abril d 2009.
- Reglamento que establece el Sistema de Conciliación y Arbitraje de Consumo”, Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (PRO CONSUMIDOR)

Páginas web consultadas:

- Blanco Carrasco, Martha, “La Alternativa de la Mediación en conflictos de consumo: presente y futuro”. Dispuesto en Dialnet.
- Baron, Edmundo, “Manejo de Conflicto”, disponible en www.compromiso.org
- Basto Betancour, Gustavo Alonso, “La conciliación en Colombia”, Cámara de Comercio de Tulua, disponible en [http://LaConciliacionenColombia\(2\)](http://LaConciliacionenColombia(2))
- Cid Moline, José, “Medios Alternativos de Solución de Conflictos y Derecho Penal”, Universidad Autónoma de Barcelona, Revista de Estudios de la Justicia – N°11- 2009, disponible en internet.
- E-mail: concilia@nur.edu
- [Http://ProyectoMilo_Socilaes_conflicto./](http://ProyectoMiloSocilaesconflicto/)
- <http://limamarc-revista.blogspot.com>
- La Araucana, Instituto Profesional, El Conflicto, disponible en http://apuntes_liderazgo_elconceptodeconflicto/
- Mecanismos Alternativos De Resolución De Conflictos: Una nueva incumbencia profesional, disponible en <http://Centrod Arbitraje y Mediación Paraguay//>.
- Medina Rospigliosi, Rafael Gonzalo, [Print Email](#)
- Ministerio d Justicia – www.justicia.gob.bo
- Misión del Órgano de Protección Al Consumidor en la Republica Dominicana, disponible en www.ojd.org.do

- Reconciliar, difusión e implementación de una cultura de paz. [h://Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales_Universidad Nacional de Colombia/](http://Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales_Universidad Nacional de Colombia/)
- Resolucionconflictos- PDF – xchange Viewer
- “Transformación constructiva del conflicto”, Guía de capacitación, disponible en www.unirbolivia.org

ANEXOS

ANEXO N° 1
CONCILIACIÓN



ANEXO N°2

PROTECCION AL CONSUMIDOR

Defensa del



Consumidor



La voix des Consommateurs
à travers le monde

The global voice
for consumers

La voz global para la defensa
de los consumidores





ANEXO N° 3

VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR



Dante Justiniano Segales

Viceministro de Defensa de los Derechos de los Usuarios y consumidores



Sandra Gutiérrez

Ministra de Justicia



ANEXO N° 4

