

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**  
**CARRERA DE DERECHO<sup>o</sup>**



**MONOGRAFÍA**

***“CONFLICTO DE COMPETENCIAS INTERINSTITUCIONAL ANTE EL  
RECLAMO DE USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO Y TERRESTRE”***

***(Caso Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor  
y Autoridad de Fiscalización y Control Social de  
Telecomunicaciones y Transportes - ATT)***

**INSTITUCIÓN** : VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS  
DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR  
MINISTERIO DE JUSTICIA

**POSTULANTE** : GABRIELA LAURA FRIAS GOYTIA

**TUTOR ACADÉMICO:** DR. CARLOS FLORES ALORAS

LA PAZ – BOLIVIA  
2010

## **DEDICATORIA**

A nuestra "alma mater", la Universidad  
y a la Carrera de Derecho de la  
Universidad Mayor de San Andrés

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios: por haberme otorgado el don de la vida

A mis padres: Guido Frias Cardozo y Francisca  
Goytia de Frias por el apoyo  
incondicional que me brindaron

A mis docentes: por las enseñanzas inculcadas en  
el transcurrir de mi carrera

# INTRODUCCIÓN

Los derechos de los usuarios y consumidores, como derechos reconocidos por la Nueva Constitución Política del Estado, deben ser precautelados por el Viceministerio de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores (VMDDUC), como institución dependiente del Estado. Pero en ese afán de resguardar tales derechos las delimitaciones a sus competencias no han sido claras dando como resultado inminente un conflicto con otras instituciones encargadas del resguardo de los derechos de los usuarios de servicios pertenecientes al llamado Sector Regulado.

El caso más claro y evidente de tal conflicto de competencias se da con la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), a la hora de querer dar solución a conflictos concernientes al área de transporte aéreo y terrestre. Dando por resultado un entorpecimiento en las labores de una y otra institución.

# INDICE GENERAL

Dedicatoria  
Agradecimientos  
Prólogo  
Introducción

## **CAPÍTULO I**

Evaluación Y Balance De La Cuestión

- 1.1. Presentación general
- 1.2. Fundamentación
- 1.3. Delimitación del tema de la tesis
  - 1.3.1. Delimitación temática
  - 1.3.2. Delimitación temporal
  - 1.3.3. Delimitación espacial
- 1.4. Balance de la Cuestión
  - 1.4.1. Marco histórico
  - 1.4.2. Marco teórico
  - 1.4.3. Marco conceptual
  - 1.4.4. Marco jurídico

## **CAPITULO II**

Procedimientos de recepción y gestión de reclamaciones ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor

- 1.1. Recepción de reclamación de usuarios y consumidores
  - 1.1.1. Reclamos de Sector Regulado
  - 1.1.2. Reclamos de Sector No Regulado
- 1.2. Gestión de casos de Transporte Terrestre y Transporte Aéreo

### **CAPITULO III**

Procedimientos de recepción y gestión de reclamaciones ante Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes-ATT

2.1. Recepción y gestión de reclamaciones ante las ODECOS de la ATT

2.2. Segunda Instancia del reclamo y el proceso administrativo de la ATT

### **CAPITULO IV**

Contradicciones en las atribuciones y competencias entre el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, como a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes-ATT

3.1. Comentarios al Decreto Supremo N°0065

3.2. Colisión de Atribuciones

### **CAPÍTULO V**

Cuadros comparativos de los resultados en cuanto a casos resueltos de transporte aéreo y terrestre atendidos en la gestión 2009 por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (VMDDUC) y la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes-ATT

### **CONCLUSIONES**

RECOMENDACIONES

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

# CAPÍTULO I

## EVALUACIÓN Y BALANCE DE LA CUESTIÓN

### **I. PRESENTACIÓN GENERAL.-**

“Conflicto de competencias interinstitucional ante el reclamo de usuarios de transporte aéreo y terrestre” (*Caso Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor y Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT*)

### **II. FUNDAMENTO O JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.-**

Existen dos instituciones que atienden de manera paralela las reclamaciones de usuarios que tienen un conflicto de competencias existente entre el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor (VMDDUC) con la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes-ATT especialmente respecto al tema transporte aéreo y terrestre. Pues si bien ambos entes regulan estas dos grandes áreas de servicios, una vez que exista una reclamación de los usuarios, este conflicto dificulta la solución del mismo ya que se puede comprobar que las atribuciones de ambos se llegan a superponer.

Es así que ciertas competencias del VMDDUC pueden interpretarse como una colisión de competencias con la ATT o puede prestarse a interpretaciones diferentes que en definitiva debilitan la posición de esta autoridad ante los operadores reguladores y por tanto se confunde a los usuarios.

Por otro lado es de suma importancia evaluar esta situación para que sea tratada en las instancias correspondientes y se evite, de este modo, el conflicto de competencias, más aún cuando el VMDDUC tiene un amplio campo de acción, otorgado a través del D.S. N° 0065, que no tiene sistema de defensa de derechos del usuario y consumidor, es decir los sectores no regulados.

Es por tanto que a la hora de gestionar reclamos de usuarios de transporte aéreo y terrestre, el VMDDUC se ve obstruyendo de cierta manera la labor de la ATT, la misma que en primera instancia atiende los casos a través de sus funcionarios ODECO para dar solución a los mismos y que ante una respuesta no satisfactoria para el usuario se habilita la posibilidad de abrir la etapa de proceso administrativo que se rige según plazos y requisitos establecidos. Mientras que el VMDDUC no cuenta aun con una norma clara sobre temas específicos, simplemente señalando en el D.S. N° 0065 que tiene por objeto normar la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios **tanto del sector regulado, como del no regulado**, siendo esta normativa demasiado genérica.

### **III. DELIMITACIONES DEL TEMA DE MONOGRAFÍA.-**

- a) **Tema o materia:** El presente trabajo se encuentra dentro del campo de los Derechos de Usuarios y Consumidores, además dentro del Derecho Administrativo.
- b) **Espacio:** La Paz-Bolivia (Pues las oficinas centrales tanto de la ATT como del VMDDUC se encuentran en esta ciudad)
- c) **Tiempo:** Gestiones 2009 y 2010

## **IV. BALANCE DE LA CUESTIÓN.-**

### **a) Teórico:**

El presente trabajo se ve enmarcado en la Teoría Pura del Derecho, la misma que trata de eliminar de la explicación última de la ontología del derecho todos los elementos no jurídicos, sean históricos, económicos, sociológicos o morales. Estado y Derecho deben ser entendidos en su pura realidad jurídica; para Kelsen la ciencia del derecho es el conocimiento de las normas, como un juicio hipotético que declara que, al realizar o no un determinado acto jurídico, debe ir seguido de una medida coactiva por parte del Estado, porque el derecho es un sistema u orden coactivo exterior a la persona<sup>1</sup>.

### **b) Histórico:**

El Viceministerio de Defensa de los Derechos de Usuarios y Consumidores, en el marco de la implementación de la Nueva Constitución Política del Estado y del Decreto Supremo N° 29894, inicia sus actividades a fines de marzo de 2009, llevándonos un tiempo necesario en la estructuración de un equipo básico que inicia el despliegue de sus funciones a través de concretas actividades inscritas en el Presupuesto Operativo Anual (POA) 2009. Con la apertura de 5 centros de atención, el primero en la ciudad de La Paz el 21 de mayo, y luego en septiembre en El Alto, Cochabamba, Santa Cruz y Sucre. Orientando su accionar a la atención, respuesta y solución oportuna a todos las reclamaciones de Usuarios y/o Consumidores.

Con la promulgación del Decreto Supremo N° 0065, de 3 de abril de 2009, y la estructuración del los Centros de Atención al Usuario y Consumidor,

---

<sup>1</sup> MOSTAJO, Machicado Max. “Los 14 Temas del Seminario Taller de Grado y la Asignatura CJR-000 Técnicas de Estudio”. Primera Edición. La Paz-Bolivia (2005).Pág. 153-154

se inician la actividades prácticas de recoger las demandas de bolivianas y bolivianos en su rol de usuarias, usuarios y consumidoras y consumidores, expandiendo su competencia tanto al sector regulado como el no regulado.

Posteriormente se crea el Decreto Supremo N° 0285, que aprueba el Reglamento de protección de usuarios del transporte aéreo y servicios aeroportuarios. El D. S. N° 0285 contiene disposiciones a ser aplicadas para el transporte aéreo nacional e internacional de pasajeros, equipajes y carga; realizado desde y hacia territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y a los administradores aeroportuarios.

El D.S. N° 0285 establece compensaciones a los pasajeros en caso de demora en el servicio de transporte aéreo, por la demora mayor a 2 horas e inferior a 4 se deberá otorgar a los usuarios un refrigerio y comunicación telefónica al lugar de destino o de origen; si supera las 4 horas y es inferior a 6 horas, debe recibir desayuno almuerzo o cena; en caso de demora superior a 6 horas el usuario tiene derecho al 25% del valor del boleto sobre el tramo incumplido, pagadero en dinero u otra forma que acepte el usuario; en caso que la demora del vuelo sobrepase las 22:00 horas el usuario tiene derecho a hospedaje y gastos de traslado.

### **c) Conceptual:**

- Atribución: Señalamiento o fijación de competencias. Facultad, potestad concedida por disposición legal o inherente a determinado cargo<sup>2</sup>.
- Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes-ATT: Creada a partir de la puesta en vigencia del Decreto

---

<sup>2</sup> OSSORIO, Manuel."Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales" Editorial Heliasta (Buenos Aires-Argentina) Pag.109

Supremo N° 0071, de 09 de abril de 2009, que elimina las antiguas Superintendencias, y que en su Título II establece que es atribución de esta autoridad fiscalizar, controlar, supervisar y regular las actividades de Telecomunicaciones y Transportes.

- Competencias: Atribución para el conocimiento o resolución de un asunto<sup>3</sup>.
- Conflicto: El choque o colisión de derechos y pretensiones<sup>4</sup>.
- Derechos del Reclamante: Por el cual se entiende que el reclamante tiene derecho a la compensación justa, a la reparación, a la devolución, al resarcimiento del daño causado, al cumplimiento forzoso de la obligación y al pago de daños y perjuicio<sup>5</sup>.
- Reclamación: Queja. Contradicción, por escrito o verbalmente, de una considerada injusta. Protesta contra el desconocimiento del derecho propio<sup>6</sup>.
- Transporte: Medio o vehículo usado para transportar personas o cosas<sup>7</sup>.
- Transporte Aéreo: Se ha desarrollado a lo largo del siglo XX, con especial incidencia a partir de la segunda mitad del siglo, cuando los avances técnicos aplicados a la aviación (motor a reacción, sistemas de vuelo...) han producido aviones más rápidos, seguros y de mayor

---

<sup>3</sup> OSSORIO, Manuel. "Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales" Editorial Heliasta (Buenos Aires-Argentina) Pag.197

<sup>4</sup> OSSORIO, Manuel. "Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales" Editorial Heliasta (Buenos Aires-Argentina) Pag.214

<sup>5</sup> Resolución Ministerial N° 0068, Art. 5 (DEFINICIONES)

<sup>6</sup> CABANELLAS Guillermo. "Diccionario Jurídico Elemental". Editorial Heliasta (Buenos Aires-Argentina) Pag. 340

<sup>7</sup> Diccionario Enciclopédico Santillana. Editorial Santillana. Tomo 14. Madrid – España (200) Pág. 2878

capacidad. En un principio su uso civil era casi exclusivamente para el transporte de viajeros, y de mercancías poco voluminosas, aunque con el paso del tiempo van adquiriendo mayor importancia otro tipo de mercancías, que necesitan una rápida distribución. En el transporte de viajeros, se ha experimentado un claro aumento de los usuarios, debido tanto al aumento del número de plazas disponibles, como a la bajada de las tarifas aéreas, así como la diversificación de los destinos tanto a largo (más de 4000 Km) como a corto recorrido (alrededor de 1000 Km). El transporte aéreo necesita para su funcionamiento de aeropuertos, que son enormes infraestructuras dedicadas a las operaciones aéreas. Estas son grandes consumidoras de espacio, tanto para las pistas de aterrizaje y despegue como para las edificaciones necesarias para un correcto funcionamiento aeroportuario: Hangares (lugares de almacenamiento y reparación de los aviones), terminales de viajeros y mercancías, aparcamientos, almacenes, edificios de servicios, etc. Los aeropuertos suelen ser nudos de comunicación de varios medios de transporte, por lo que a sus inmediaciones llegan autopistas, carreteras o líneas de ferrocarril, que facilitan la comunicación con el resto del país. La presencia de aeropuertos induce a la localización en torno a ellos de una serie de actividades económicas relacionadas con él, tales como hoteles, empresas de alquiler de vehículos, empresas de transporte urgente, centros de negocios, etc., que generan una dinámica económica muy importante en la zona<sup>8</sup>.

- Transporte Terrestre: Es aquel cuyas redes se extienden por la superficie de la tierra. Sus ejes son visibles, debido a que están formados por una infraestructura construida previamente por la que discurren las mercancías y las personas. Así pues existen redes de carreteras,

---

<sup>8</sup> <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/transportes.html>

caminos, ferrocarriles y otras redes especiales (eléctricas, de comunicaciones, oleoductos y gaseoductos). Denominamos flujo al tráfico que circula por la red de transporte, mientras que la capacidad es el flujo máximo que es capaz de absorber la red. Estas redes de transporte terrestre las podemos clasificar en función de su densidad en tres tipos: **ejes aislados**, que serían aquellos que unen exclusivamente dos puntos en el territorio, lugar de producción y de consumo (redes de algunas zonas de países desarrollados en los que la población es escasa los recursos naturales no son explotados); **redes poco estructuradas**, en la que existen varios ejes, conectados o no entre sí, sin que exista una jerarquización entre ellos (redes de países subdesarrollados); **redes estructuradas**, son aquellas en las que existe un elevado número de ejes, conectados entre sí y organizados de una manera jerárquica, lo que facilita el transporte por todo el territorio (redes de países desarrollados).

- Usuarios y Consumidores: Son consumidores y/o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes, muebles o inmuebles, productos, servicios y/o actividades, sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes lo producen, facilitan, suministran o expiden<sup>9</sup>.
- Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor: Nueva cartera de Estado, que depende del Ministerio de Justicia, nació al amparo del Decreto Supremo 29894, del 7 de febrero; del 0065, del 3 de abril de 2009, y de la Nueva Constitución Política del Estado. Cuyo objetivo es normar la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> OMEBA, Enciclopedia Jurídica Omeba.

<sup>10</sup> [www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo)

#### **d) Jurídico:**

##### **Nueva Constitución Política del Estado:**

Que en sus Art. 75 y 76 establece los derechos de usuarios y consumidores. Garantizando además a un sistema de transporte integral<sup>11</sup>.

##### **Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002:**

Que en su Art. 11 establece la facultad que tiene toda persona de hacer su denuncia ante la autoridad competente cuando sienta que sus derechos subjetivos o intereses legítimos se hayan visto afectados. Por otro lado establece plazos procesales administrativos bajo los cuales rige su función la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes – ATT ante la denuncia de los usuarios<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup>**NUEVA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO:Art. 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 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.

<sup>12</sup> **Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo:Art. 11°.- (ACCIÓN LEGÍTIMA DEL ADMINISTRADO).**

**I.** Toda persona individual o colectiva, pública o privada, cuyo derecho subjetivo o interés legítimo se vea afectado por una actuación administrativa, podrá apersonarse ante la autoridad competente para hacer valer sus derechos o intereses, conforme corresponda.

**II.** Cualquier persona podrá intervenir como denunciante, sin necesidad de acreditar interés personal y directo en relación al hecho o acto que motiva su intervención.

### **Decreto Supremo N° 0065 de 03 de Abril de 2009:**

Que en su Art. 4 establece los derechos de los que gozan tanto los usuarios como consumidores, resaltándose su inc. C) que fija como derecho el recibir los servicios y productos en los términos y modalidades acordadas<sup>13</sup>.

### **Decreto Supremo N° 0071/2009 de 07 de mayo de 2009 – Eliminación de Entidades Regulatorias**

El Decreto Supremo N° 0071/2009 que elimina las superintendencias de regulación sectorial, a excepción de las Superintendencias de Hidrocarburos y de Bancos y las reemplaza por las Autoridades de Fiscalización y Control Social (“AFCS”), las cuales a partir de este decreto dependen directamente de los Ministerios del área<sup>14</sup>.

El Decreto crea las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores de: **Trasporte y Telecomunicaciones**; Agua Potable y Saneamiento Básico; Electricidad; Bosques y Tierras; Pensiones; Electricidad; y Empresas.

---

<sup>13</sup> **DECRETO SUPREMO N° 0065: Art. 4 (DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR).** Son derechos básicos de los usuarios y/o consumidores:

- a) Derecho a recibir tutela efectiva del Estado en el uso y consumo de productos y servicios.
- b) Derecho a la información veraz y oportuna sobre productos y servicios ofrecidos, precio, condiciones y otras características relevantes de las condiciones y otras características relevantes de los mismos.
- c) Derecho a recibir los servicios y productos en los términos, plazos condiciones, modalidades y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados y convenidos.

<sup>14</sup> **DECRETO SUPREMO N° 0071: Art. 3.- I.** Se crean las siguientes instituciones:

- a) Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes-ATT

II. El objetivo de las Autoridades de Fiscalización y Control es regular las actividades que realicen las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas en los sectores de Transportes y Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento Básico, Electricidad; Forestal y Tierra; Pensiones y Empresas, asegurando que:

- a) Se Garanticen los intereses y derechos de los consumidores y usuarios.

Establece también, el proceso de extinción de las superintendencias generales y sectoriales.

**Decreto Supremo N° 285:**

Que aprueba el Reglamento de Protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreo y Aeroportuario y que establece las condiciones en que deben ser prestados, define los derechos y obligaciones de pasajeros y usuarios, garantiza que los Operadores del transporte aéreo y los administradores aeroportuarios desarrollen sus actividades dentro de un marco legal que garantice el acceso al servicio por parte de todos los usuarios en estricto apego a los principios de eficiencia, transparencia, calidad, continuidad, igualdad, oportunidad y seguridad<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> DECRETO SUPREMO N° 285: Art. 1 (Ámbito de Aplicación).-El reglamento de protección de los Derechos del Usuario de los Servicios Aéreos, se aplicará al transporte aéreo nacional e internacional regular de pasajeros, equipajes y carga, realizado por transportadores nacionales o extranjeros desde y hacia territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y a los administradores aeroportuarios.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES ANTE EL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR**

#### **1.3. RECEPCIÓN DE RECLAMACIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES.-**

Todo el procedimiento de recepción de reclamación de usuarios y/o consumidores se encuentra delimitado por el D.S. N° 0065 que en cumplimiento a su Disposición Final Única emite la Resolución Ministerial N° 0068/09, del 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”, tanto para los casos del sector regulado como también para casos del no regulado. Reconociendo como derecho de todas las personas el poder realizar su reclamación cuando consideren que sus derechos como usuarios y/o consumidores se han visto afectados.

Dicho Reglamento 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. Abriéndose inclusive la posibilidad de llegar a la conciliación entre partes. Dejando precedente en la historia legal de nuestro país ya que en el pasado los usuarios y/o consumidores se encontraban en una situación de desamparo.

Asimismo, el procedimiento establecido está exento de formalidades y trámites tediosos, 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 de una manera más pronta. Además cabe recalcar que todo el proceso de gestión de la reclamación es absolutamente gratuito.

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 soluciones efectivas y satisfactorias para usuarios y consumidores reclamantes, en la mayoría de los casos decepcionados para que de esta manera la gente responsable de afectar algún derecho dentro de este ámbito no que libre de culpa o responsabilidad.

#### **1.1.1. Reclamos de Sector Regulado.-**

Podemos clasificar dentro de los casos de sector regulado a aquellos que se dan contra entidades que poseen en primera instancia oficinas de atención a usuarios y/o consumidores, para que de esta manera se pueda llegar a una solución directa en primera instancia del problema siguiendo plazos y procedimientos propios. Y que en segunda instancia consta de un procedimiento administrativo propio de gestión de reclamos que pudiesen tener los usuarios y/o consumidores como alternativa al no estar de acuerdo con la respuesta recibida en la primera instancia del proceso, esto ya a cargo de las Autoridades de Fiscalización y Control Social (Ex Superintendencias), según lo establecido en el D.S. 0071, y que al igual que en la primera instancia consta de plazos y procedimientos establecidos en la norma.

Se consideran sectores regulados los siguientes:

- Telecomunicaciones.
- Transporte Aéreo
- Transporte Interdepartamental.
- Saneamiento
- Electricidad
- Hidrocarburos
- Banca

El D.S. N° 0065 faculta de igual manera al VMDDUC la posibilidad de atender casos que se tuvieran contra entidades del Sector Regulado, existiendo un formulario propio para este sector (Ver ANEXO 1). Y según estadísticas de los casos atendidos por el VMDDUC hasta el cierre de la gestión 2009 se puede evidenciar que el mayor número de reclamaciones dentro el sector regulado, se ha dado en el tema de servicio básicos (agua potable y luz eléctrica), siendo que los reclamos contra la empresa EPSAS son los más numerosos, esto por negativa de acceso, cortes y facturación excesiva.

#### **1.1.2. Reclamos de Sector No Regulado.-**

Denominamos sector no regulado al sector informal de venta y oferta bienes y servicios, que no constaba de ninguna norma reguladora o sancionadora hasta la promulgación del D.S. N° 0065. Se puede comprobar que este sector es el más difícil de atender por su gran amplitud en cuanto a subsectores y por incluir gran cantidad de personas involucradas en lo que es el campo de lo informal, además de que este sector se encuentra regulado por la ley de la libre oferta y demanda, abriendo un amplio campo a la subjetividad del usuario y/o consumidor. Como en el caso anterior el VMDDUC consta con formularios exclusivos para la atención de este sector (Ver ANEXO II)

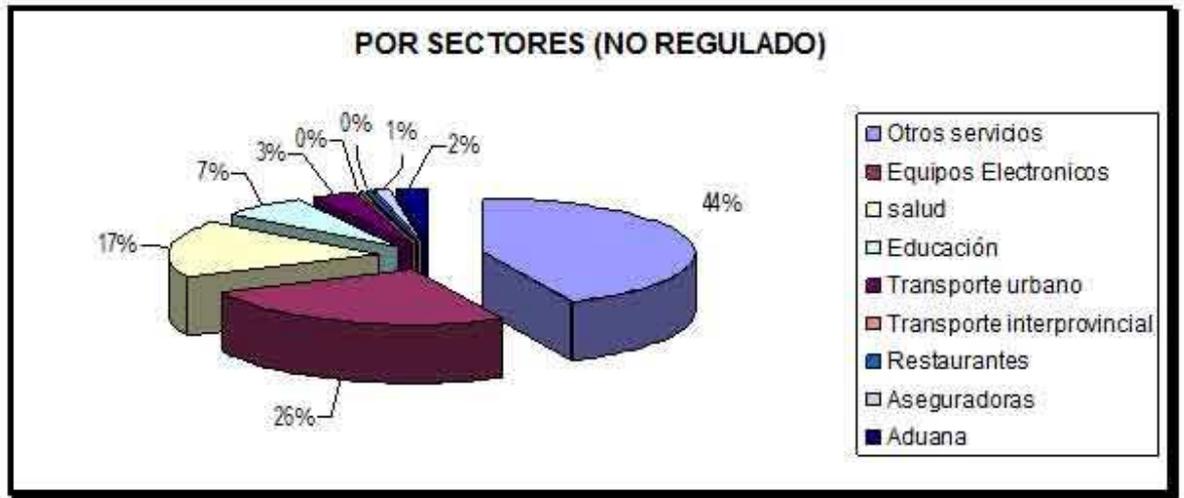
Dentro del Sector No Regulado tenemos:

- Equipos Electrónicos
- Educación
- Salud
- Transporte Urbano
- Transporte Interprovincial
- Restaurantes
- Aseguradoras
- Aduanas
- Otros servicios

De acuerdo a datos obtenidos del VMDDUC se puede evidenciar que la mayor cantidad de reclamaciones dentro del Sector No Regulado se da en la venta de equipos electrónicos por problemas de fallas técnicas y por incumplimiento de garantías por parte de los vendedores. Teniéndose la siguiente gráfica al respecto:

## GRÁFICA 1

### PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR TIPO DE RECLAMACIÓN SECTOR NO REGULADO



Fuente: página Web perteneciente al VMDDU ([www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo))

**Gráfica Nº 1:** se puede apreciar que el mayor porcentaje de casos atendidos se da en otros servicios (44 %), seguido por casos de venta de equipos electrónicos (26%)

#### 1.4. GESTIÓN DE CASOS DE TRANSPORTE TERRESTRE Y TRANSPORTE AÉREO.-

El procedimiento para las denuncias hechas por usuarios de transporte terrestre se halla regulado en la Resolución Ministerial 068/09 por medio de sus veintiséis artículos. Mismas denuncias se atenderán ante los Centros de Atención del VMDDUC, ubicados en las capitales de departamento de toda Bolivia. Dichas denuncias se realizarán por medio del llenado del correspondiente formulario de reclamación, concerniendo para el caso del sector de transporte aéreo y transporte terrestre (siempre que sea interdepartamental) el formulario de sector regulado, ya sea de manera personal o por medio de un representante. Es así que la Resolución Ministerial 068/09 en su artículo 11 establece que el reclamo se admitirá siempre y cuando

este dentro de las competencias establecidas por el VMDDUC, abriéndose de esta manera un plazo de hasta tres días hábiles para comunicar al usuario si su reclamo fue admitido o rechazado.

Por otro lado existe la posibilidad de realizar las reclamaciones a través de dos medios adicionales como ser línea gratuita 800100202 (a nivel nacional) o mediante la página Web perteneciente al VMDDUC ([www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo)).

En cualquiera de los casos el procedimiento es el mismo, existiendo diferentes formularios para cada modalidad de reclamación. Siendo el plazo máximo de treinta días calendario para que funcionarios del VMDDUC realicen la gestión de dichos reclamos a partir de su admisión.

Por otro lado, cabe aclarar que en el ámbito de reclamaciones acerca de transporte aéreo el mismo se encuentre regulado además por el D.S. N° 0285, mismo que establece los casos en los que proceden las denuncias pertenecientes a este sector, siendo los casos los siguientes:

- Demoras en la partida de los vuelos, existiendo una compensación relacionada a las horas de retraso del vuelo.
- Suspensiones o cambios de vuelos sin aviso oportuno de la línea aérea.
- Pérdidas o daño de equipaje.

Siendo que las reclamaciones se atendían hasta los primeros tres meses de creación del D.S. N° 0285 en las plataformas del VMDDUC que se tenían en los aeropuertos de las ciudades del Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Trinidad,

Cobija y Sucre. Posteriormente la modalidad de reclamación pasó a ser la misma que para cualquier reclamo del sector regulado.

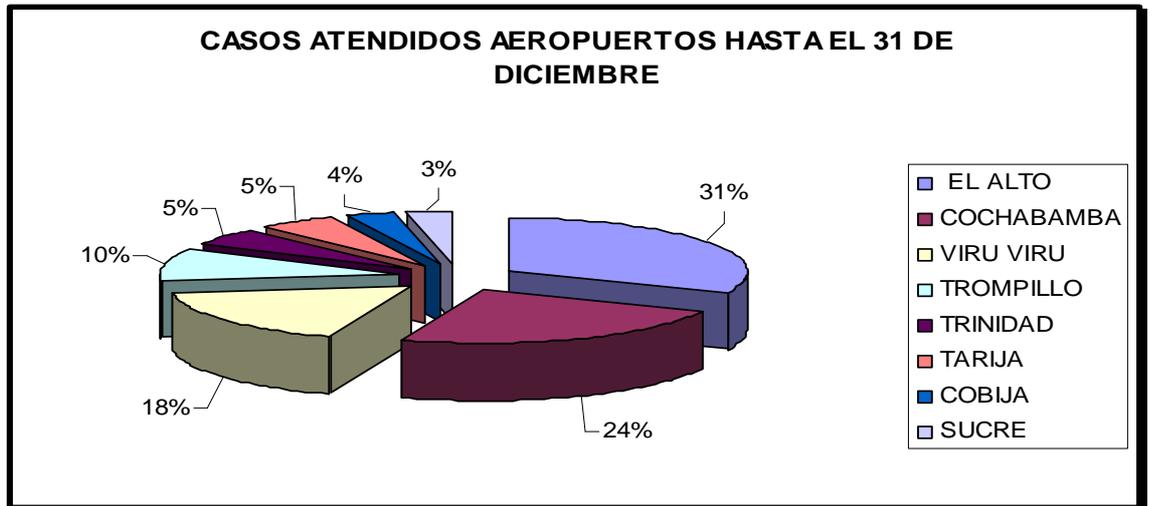
En ambos casos, tanto ante reclamaciones de transporte aéreo como terrestre interdepartamental, las plataformas de atención trabajan de manera independiente a las oficinas de ODECO de las que cuenta la ATT.

Finalmente el Art. 8 del D.S. N°0065 establece que el usuario y/o consumidor tiene el derecho de denunciar o reclamar ante dependencias del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, y que la misma es independiente de la denuncia o reclamo que se presente ante las oficinas de las entidades que suministran productos y/o servicios.

Es de esta manera que se obtienen las siguientes estadísticas hasta el cierre de la gestión 2009 respecto a atención reclamaciones:

## GRÁFICA Nº 2

### PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR AEROPUERTO



Fuente: página Web perteneciente al VMDDU ([www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo))

**Gráfica Nº 2:** se puede apreciar que el mayor porcentaje de casos atendidos se da en el aeropuerto de El Alto con un 31% de 107 casos, le sigue Santa Cruz con la suma de sus dos aeropuertos El Trompillo y Viru Viru, que en conjunto suman 94 casos, equivalentes a 27,49%, continua en la lista de importancia en atención de reclamaciones el aeropuerto Jorge Wilsterman de Cochabamba con 24%.

<b>CUADRO Nº 1 RESUMEN GENERAL DE ATENCIÓN DE RECLAMACIONES</b>		
<b>SECTORES</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>REGULADO servicios básicos</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>32,99</b>
<b>NO REGULADO Provisión de bienes y prestación de servicios</b>		
<b>Otros servicios</b>	<b>241</b>	<b>27,70</b>
<b>SERVICIOS AÉREOS Y AEROPORTUARIOS</b>		
<b>Fiscalización cumplimiento DS 285</b>	<b>342</b>	<b>39.31</b>
<b>TOTAL DE CASOS</b>	<b>870</b>	<b>100.00</b>

Fuente: página Web perteneciente al VMDDU ([www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo))

**Cuadro Nº 1:** resume las reclamaciones atendidas en la gestión 2009 por el VMDDUC, en la atención de reclamaciones y denuncias en los 5 Centros VMDDUC de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz y Sucre, así como en los 7 aeropuertos, fue útil para los que efectuaron las reclamaciones directas y administrativas, pero su utilidad básica radica, en que se ha eliminado el estado de indefensión, que tenían las usuarias y los usuarios, y las consumidoras y los consumidores en la prestación de servicios y provisión de bienes del sector no regulado.

## **CAPITULO III**

### **PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES ANTE AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES-ATT**

#### **2.1. RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES ANTE LAS ODECOS DE LA ATT.-**

La Autoridad de Fiscalización de Transporte y Telecomunicaciones (ATT) también reconoce que los usuarios tienen el derecho de reclamar por cualquier deficiencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones provistos por los operadores como también por deficiencias en los servicios de transporte tanto aéreo como terrestre interdepartamental. Por tanto las empresas de telecomunicaciones, aeropuertos y estaciones de transporte disponen obligatoriamente de una Oficina de Atención al Consumidor (ODECO) para recibir, atender y resolver los reclamos de los usuarios. El usuario o un tercero en su representación, puede presentar su reclamo directo o de primera instancia, ante la ODECO de la empresa que le brinda el servicio.

Entonces el reclamo puede ser presentado en forma escrita o verbal y de manera gratuita por cualquier medio de comunicación dentro de los 20 días de conocimiento del hecho que motiva el reclamo. La ODECO de la empresa dispone de un formulario para registrar los reclamos de los usuarios, llamado FORMULARIO DE RECLAMO DIRECTO, el cual cuenta con una numeración. Si el reclamo fue presentado de forma personal, copia de este formulario le debe ser entregada. Si el reclamo fue presentado por teléfono, el usuario debe

exigir el número asignado a su reclamo y la fecha de respuesta. Si el reclamo es por corte del servicio injustificado o por alteraciones graves del servicio, la empresa tiene un plazo máximo de tres (3) días hábiles para resolver el mismo. Si el reclamo es por otro motivo diferente a lo señalado anteriormente, la empresa debe resolverlo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles (ejemplo: mala facturación, entre otros).

Finalmente el usuario puede conocer la resolución de su reclamo, directamente en la ODECO de la empresa o por teléfono mencionando el número de registro del FORMULARIO DE RECLAMO DIRECTO. La empresa, puede resolver el RECLAMO DIRECTO como procedente, cuando el usuario tiene la razón, o como improcedente cuando después de la investigación realizada, la empresa determinó que el usuario no tiene la razón. Esta resolución debe tener constancia escrita y el usuario puede acceder a la misma para su conocimiento.

## **2.2. SEGUNDA INSTANCIA DEL RECLAMO Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA ATT.-**

Si el usuario no está de acuerdo con la resolución del RECLAMO DIRECTO, o no fue resuelto dentro del plazo establecido por la norma, el usuario o un tercero en su representación, puede presentar RECLAMO ADMINISTRATIVO o de segunda instancia, señalando el motivo, ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes del conocimiento de la resolución del RECLAMO DIRECTO. El usuario puede requerir en la ODECO de la empresa, el FORMULARIO DE RECLAMO ADMINISTRATIVO y solicitar que el mismo sea enviado a la ATT, adjuntando copia del FORMULARIO DE RECLAMO DIRECTO y todos los antecedentes del reclamo. Para comprobar el envío del RECLAMO ADMINISTRATIVO a la ATT,

la recepción y registro del mismo, el usuario tiene la opción de llamar a la línea telefónica 800 10 6000 de la ATT. Si el usuario no pudo obtener el FORMULARIO DE RECLAMO ADMINISTRATIVO en la ODECO de la empresa proveedora del servicio, el usuario o un tercero en su representación, puede presentar RECLAMO ADMINISTRATIVO ante la ATT de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que realizó su RECLAMO DIRECTO presentando el número de registro del mismo o expresando las razones que le hubieran impedido obtener este número. Finalmente el usuario puede realizar el seguimiento del trámite de atención del RECLAMO ADMINISTRATIVO hasta su resolución.

## **CAPITULO IV**

### **CONTRADICCIONES EN LAS ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS ENTRE EL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR, COMO A LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES-ATT**

#### **3.1. COMENTARIOS AL DECRETO SUPREMO N° 0065.-**

En cumplimiento a la Disposición Final Única del D.S. N° 0065, mediante Resolución Ministerial N° 068/09 de 30 de abril de 2009, el Ministerio de Justicia aprobó el Reglamento de Procedimiento de Atención de Gestión de Reclamos del VMDDUC, en el cual se establece que el usuario o consumidor o un tercero por él, podrá presentar reclamos en los Centros de Atención pertenecientes a esta Cartera de Estado, por el suministro de productos o prestación de servicios, o cuando considere que la solución planteada por el proveedor del bien o servicio no es adecuado.

De acuerdo al procedimiento establecido en el mencionado Reglamento, una vez admitido el reclamo del usuario o consumidor se gestiona el mismo intentando una conciliación y requiriendo información, finalizando la gestión del reclamo cuando se haya llegado a un acuerdo, se haya enmendado o reparado la vulneración de los derechos del usuario o consumidor, se haya brindado orientación y se remita la reclamación a otras instancias competentes para su atención, o cuando el usuario retire su reclamo.

Es así que el D.S N° 0065 en su artículo 1 (Objeto) establece claramente

que el VMDDUC tiene por objeto el normar la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de los consumidores, usuarios, así como establecer los procedimientos para la admisión, gestión y seguimiento de las denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones en las prestación de servicios y suministros de productos. El comentario a este artículo es que el objeto del Decreto Supremo es normar en relación a las denuncias y NO tiene por objeto normar en relación a los reclamos de los usuarios en primera o segunda instancia, sobre los cuales el VMMDUC cree que este Decreto Supremo se aplica.

Por otro lado, el Art. 2 del D.S. N° 0065, explica que el ámbito de aplicación del Decreto Supremo es todo el territorio del Estado Plurinacional y alcanza a las personas naturales, jurídicas, privadas, comunitarias, pública, mixta y otras que realicen actividades de producción, importación y/o comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores y usuarios. Como comentario tenemos que el Decreto Supremo en este artículo no especifica el alcance de los servicios sin diferenciarlos si son de Sector Regulado o no.

Además, en su Art. 11, acerca de Sanciones, el D.S. N° 0065 establece que el VMDDUC, dependiente del Ministerio de Justicia, podrá interponer acciones legales ante la autoridad competente con la aplicación de las sanciones establecidas en la normativa vigente. El comentario sería que el Decreto Supremos es claro cuando señala que el VMDDUC puede presentar denuncias ante las autoridades competentes para que esta aplique las sanciones que correspondan.

Finalmente, el D.S. N° 0065 en su artículo 12, de las atribuciones del VMDDUC, inciso b) dice que es atribución del VMDDUC el recibir denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que

suministran productos y/o prestan servicios, como comentario se tiene que la interpretación correcta es que el VMDDUC recibe las denuncias para su tramitación por la autoridad competente (ATT). El inciso c) del mencionado artículo establece que otra atribución del VMDDUC es el de solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios, a manera de comentario se tiene que debería estar claro que en los sectores regulados, la solicitud de información debe ser siempre de la autoridad competente (en este caso ATT). En el inciso e) instituye que es atribución del VMDDUC el realizar el seguimiento y monitoreo de los casos denunciados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado, el comentario sería que el VMDDUC puede seguir y monitorear los casos denunciados que sean atendidos por la autoridad competente (ATT) pero no señala que pueda hacer seguimientos a reclamos de primera o segunda instancia. Y en el inciso k) de este Art. 12 se plantea como atribución del VMDDUC el coordinar con las autoridades competentes la adopción de medidas urgentes para atender la emergencia y evitar perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad en la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población, es así que comentario se tiene que la continuidad del Servicio Público se encuentra normado a través de la intervención de la autoridad de regulación por lo que el VMDDUC, para los sectores regulados sólo podrá solicitar una resolución urgente, siendo así la coordinación muy intrusiva.

### **3.2. COLISIÓN DE ATRIBUCIONES.-**

Si bien el D.S. 0065 tiene por objeto normar la defensa, la protección efectiva y la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios, así como establecer los procedimientos para la admisión, gestión y seguimiento de

las denuncias por incumplimiento de normas y regulación 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”. En su Art.5 se reconoce que el VMDDUC, con la participación de organizaciones de proveedores y usuarios, planteará propuestas normativas y de regulación para mejorar la calidad, precio, inocuidad, oportunidad y otros en la prestación de servicios y suministro de productos.

Asimismo, en el artículo 8 se establece el derecho del usuario y/o consumidor de denunciar o reclamar ante dependencias del VMDDUC, es independiente de la denuncia o reclamo que se presente ante las oficinas de las entidades que suministran productos y/o servicios.

Entre las atribuciones del VMDDUC descritas en el Art. 12 del mencionado Decreto Supremo se encuentra el de recibir denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones, el realizar el seguimiento y monitoreo de los casos denunciados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado y representar al usuario y consumidor en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado, previo consentimiento manifiesto en forma escrita, exento de formalidades, en los casos aceptados por dicho Viceministerio.

Mientras que la ATT fue creada por el Art. 3 del D.S. N° 0071, con el objetivo de regular las actividades que realicen las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas en los sectores de transportes y telecomunicaciones, garantizando los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, y promoviendo la economía plural, prevista en la Nueva Constitución Política del Estado y las leyes, en forma

efectiva.

Es así que el Art. 4 del D.S. N° 0071 prevé que las atribuciones , competencias, derechos y obligaciones de las ex Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social, en lo que no contravengan a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado. Asimismo, se dispone que las atribuciones, facultades, competencias, derechos y obligaciones de las ex superintendencias generales serán asumidas por los Ministerios cabeza de sector, en lo que no contravenga a la norma fundamental.

En el inciso d) del Art. 17 de dicha norma se establece como competencia de la ATT el regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales. Asimismo el inciso i) del mencionado artículo prevé que es de competencia de la ATT el conocer y procesar las consultas, denuncias y reclamaciones presentadas por toda persona natural y/o jurídica, en relación con las actividades bajo su jurisdicción. Ya en este punto se puede evidenciar la colisión de atribuciones entre la ATT y el VMDDUC.

Finalmente al respecto, el Art. 75 de la Nueva Constitución Política del Estado, dispone que los usuarios y consumidores gozan de los derechos 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 y a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen. No siendo del todo clara.

## **CAPÍTULO V**

### **CUADROS COMPARATIVOS DE LOS RESULTADOS EN CUANTO A CASOS RESUELTOS DE TRANSPORTE AÉREO Y TERRESTRE ATENDIDOS EN LA GESTIÓN 2009 POR EL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR (VMDDUC) Y LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES-ATT**

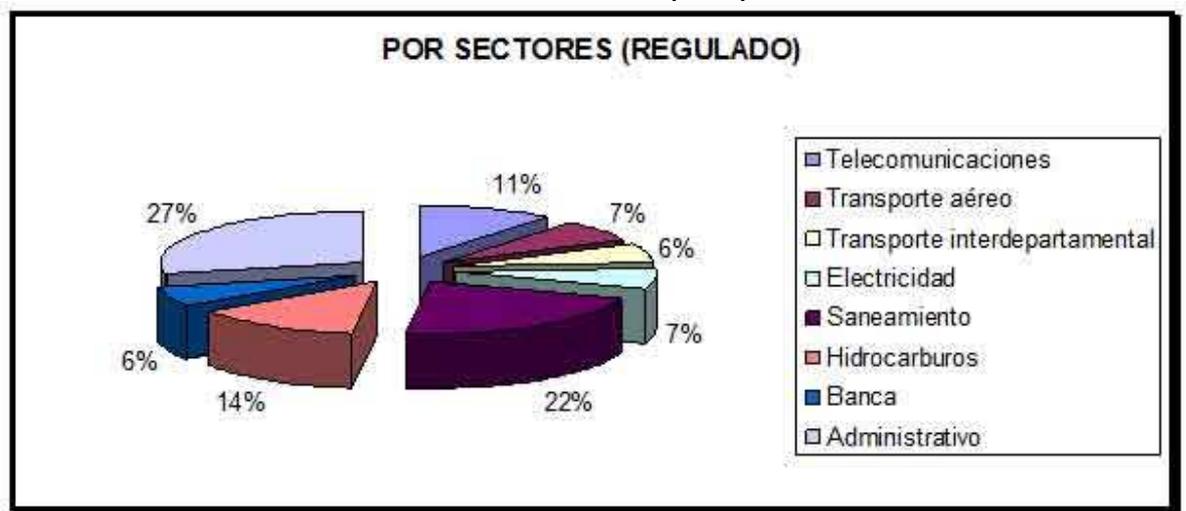
En el presente capítulo se realiza un desglose general y comparativo de los casos atendidos tanto por el VMDDUC y la ATT hasta el cierre de la gestión 2009, por medio de cuadros y gráficos, en lo que al tema de transporte aéreo y terrestre interdepartamental corresponde.

Siendo necesaria la labor comparativa ya que es de vital importancia el comprobar si el conflicto de competencia surgido entre el VMDDUC y la ATT ha afectado en cierta manera la labor de cada una de estas y para también poder observar la eficacia que pudiesen tener cada una a la hora de resolver este tipo de conflictos del Sector Regulado.

Viceministerio De Defensa De Los Derechos Del Usuario Y Consumidor (VMDDUC):

Gráfica 3

PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR TIPO DE RECLAMACIÓN  
SECTOR REGULADO (2009)



Fuente: página Web perteneciente al VMDDU ([www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo))

**Gráfica 3:** Se observa el porcentaje en cuanto a reclamaciones del sector regulado. El porcentaje de 27% se refiere a reclamaciones que están en segunda instancia del proceso administrativo y son de todos los sectores, es decir que están siendo atendidas por la Autoridad de Control Social correspondiente. Por otro lado se puede observar que las reclamaciones de transporte aéreo e interdepartamental son bastante bajas llegando solo a corresponder a 7% y 6% respectivamente del total de reclamaciones presentadas ante el VMDDUC.

**CUADRO Nº 2**

**RESUMEN DE RECLAMACIONES ATENDIDAS POR EL VMDDUC  
AEROPUERTO Y LÍNEA AÉREA- GESTIÓN 2009**

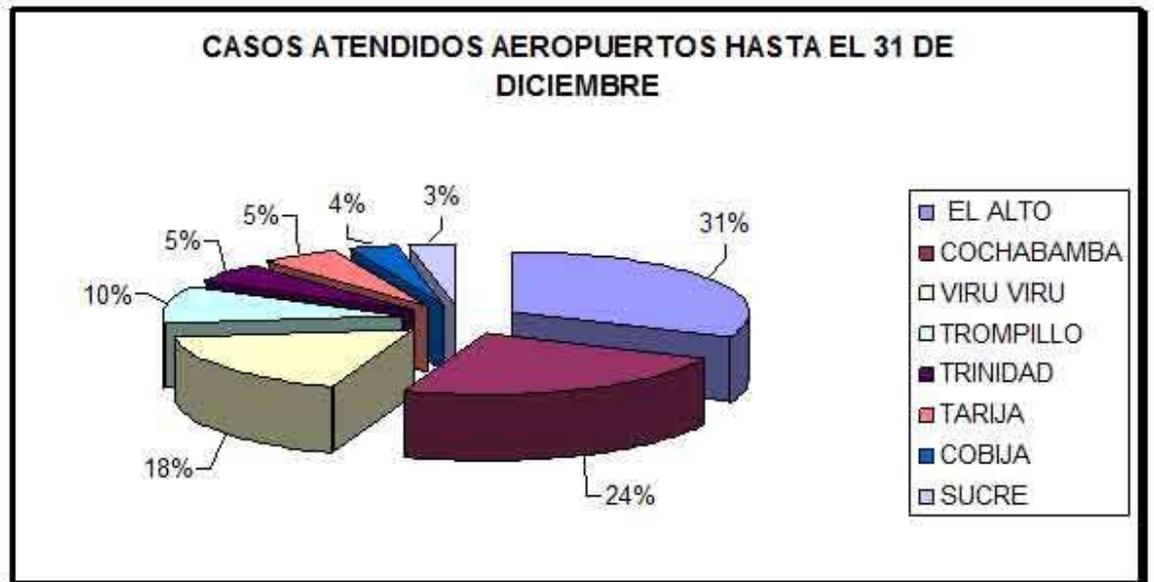
CENTROS AEROPUERTO	BOA	AEROSUR	TAM	ARECON	AMAZONAS	ORIENTACIÓN OTROS	AEROLINEAS ARGENTINAS	AMERICAN AIRLINES	LAN AIRLINES	GOL TRNASPORTES AÉREOS	TACA - PERÚ	TRNASP. AÉREOS MERCOSUR	COPA AIRLINES	ATENDIDAS	EN ATENCIÓN	TOTAL	%
EL ALTO	5	34	44	5	4	8	0	2	3	0	2	0	0	106	1	107	31,29
COCHABAMBA	3	35	30	2	0	9	1	0	0	1	0	2	0	82	1	83	24,27
VIRU VIRU	3	36	8	0	0	0	4	6	3	1	0	0	0	60	1	61	17,84
TROMPILLO	0	8	17	6	0	0	0	0	0	0	0	0	2	33	0	33	9,65
TRINIDAD	0	6	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	18	5,26
TARIJA	2	5	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	6	18	5,26
COBIJA	0	6	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	12	3,51
SUCRE	0	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	1	10	2,92
<b>TOTAL ATENDIDOS</b>	<b>13</b>	<b>134</b>	<b>117</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>332</b>	<b>10</b>	<b>342</b>	<b>100</b>

Fuente: página Web perteneciente al VMDDU ([www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo))

**Cuadro Nº 2:** Resumen de casos atendidos en la gestión 2009 por parte del VMDDUC en los aeropuertos de Bolivia. Pudiéndose observar que la mayoría de los casos se dieron en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de El Alto

#### GRÁFICA Nº 4

#### PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR AEROLINEA



Fuente: página Web perteneciente al VMDDU ([www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo))

**Gráfica Nº 4:** muestra que el mayor número de reclamaciones se dan en las líneas aéreas AEROSUR y TAM, porque son también las que tienen mayor frecuencia de vuelos con más lugares de origen y de destino, el 46% corresponde a la primera y el 39% a la segunda. El servicio aéreo del TAM, por ser línea aérea militar no está regulado por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Transportes y Telecomunicaciones, pero por prestar un servicio público de transporte aéreo de pasajeros y carga, está comprendido en el Decreto Supremo Nº 0285 y por tanto se le exige su cumplimiento.

## GRÁFICA Nº 5

### PORCENTAJE DE RECLAMACIONES POR AEROLÍNEA INTERNACIONAL



Fuente: página Web perteneciente al VMDDU ([www.defensausuarioconsumidor.gob.bo](http://www.defensausuarioconsumidor.gob.bo))

**Gráfica Nº 5:** Se observan las reclamaciones efectuadas por los pasajeros a las empresas aéreas internacionales, que arriban a nuestro país, mismas que están obligadas de prestar los servicios de calidad, contemplados en el decreto. Siendo la Empresa American Airlines la que tiene más reclamaciones en su contra.

### **Autoridad De Fiscalización Y Control Social (ATT):**

En general, en la gestión 2009, las oficinas ODECO canalizaron 45 reclamos contra servicios de terminales terrestres; 26 se recibieron en la Terminal de Buses de Potosí, 6 en Cochabamba, 11 en La Paz, 1 en Tarija y uno en Trinidad. Las reclamaciones se debieron principalmente a deficiencias en el servicio de limpieza de sanitarios y maltrato al usuario.

### **RELACIÓN RECLAMACIONES CANALIZADAS Y ACCIONES DE FACILITACIÓN SECTORES STAPT Y TERMINAL TERRESTRE**

<b>TIPO DE SOLICITUD</b>	<b>CANTIDAD DE SOLICITUDES GESTIÓN 2009</b>	<b>PORCENTAJE TOTAL</b>
Reclamaciones canalizadas	1169	19%
Acciones de Facilitación	5039	81%
<b>TOTAL</b>	<b>6208</b>	<b>100%</b>

### **GRÁFICA 6**



Fuente: Autoridad De Fiscalización Y Control Socia de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)

**Gráfica Nº 6:** Resumen del total de canalizaciones de transporte automotor público terrestre y Terminal de buses.

**CUADRO Nº 3****RECLAMACIONES SECTOR AERONÁUTICO POR LUGAR DE RECEPCIÓN**

<b>LUGAR DE RECEPCIÓN</b>	<b>TOTAL RECLAMOS GESTIÓN 2009</b>	<b>%</b>
Aeropuerto Viru Viru	793	39%
Aeropuerto Jorge Wilsterman	299	15 %
Aeropuerto el Alto	421	21 %
Trinidad	72	4 %
Tarija	85	4 %
Oficinas Centrales y/ o Regionales de Operadores	291	14%
Guayaramerin	3	0 %
Sucre	13	1 %
Rompillo	16	1 %
Cobija	19	1 %
San Borja	1	0%
Rurrenabaque	5	0%
Riberalta	4	0%
Yacuiba	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>2023</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Autoridad De Fiscalización Y Control Socia de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)

*Cuadro Nº 3: Total de Reclamaciones del sector aeronáutico en Bolivia. Se observa que la mayor parte de las reclamaciones se decepcionaron en le Aeropuerto Viru Viru ( 39%)*

### **Sector Aeroportuario:**

En general en la gestión 2009 se reportaron 73 reclamaciones directas contra dichos servicios; 70 por SABSA y tres para AASANA. Los reclamos frecuentes se relacionaron principalmente con incomodidad en instalaciones, deficiencias en los servicios de recaudaciones e informaciones.

### **Acciones de facilitación Sector Aéreo:**

#### **CUADRO Nº 4**

#### **ACCIONES DE FACILITACIÓN POR OFICINA ODECO- ATT**

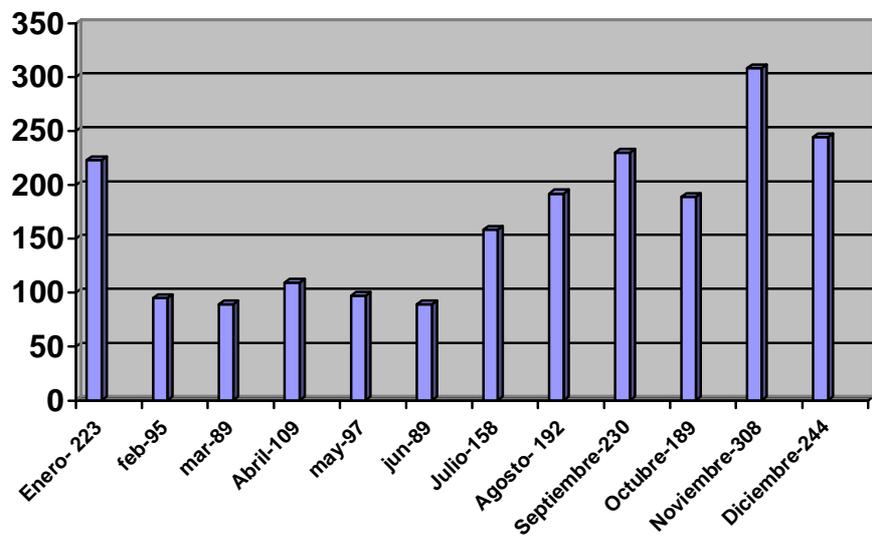
<b>ACCIONES DE FACILITACIÓN POR OFICINA ODECO</b>	<b>TOTAL GESTIÓN 2009</b>	<b>%</b>
AEROPUERTO EL ALTO	8203	95 %
AEROPUERTO JORGE WILSTERMANN	171	2 %
AEROPUERTO VIRU VIRU	229	3 %
<b>TOTAL</b>	<b>8603</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoridad De Fiscalización Y Control Socia de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)

**Cuadro Nº 4:** Total de Acciones de facilitación llevadas a cabo por oficinas ODECO, dependientes de la ATT, en los tres principales aeropuertos de Bolivia. Siendo que la mayor cantidad de acciones se llevo a cabo en el Aeropuerto de la Ciudad del Alto (95%), seguido por el Aeropuerto Viru Viru (3%) y finalmente el Aeropuerto Jorge Wilsterman (2%).

## GRÁFICA 7

### RECLAMACIONES DIRECTAS SECTOR AÉREO ENERO-DICIEMBRE 2009



Fuente: Autoridad De Fiscalización Y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)

**Gráfica N° 7:** Resumen del total de reclamaciones realizadas en cada mes de la gestión 2009, de manera directa, del Sector Aéreo. Siendo que la mayoría de reclamaciones se dio en el mes de noviembre con un total de 308 reclamaciones.

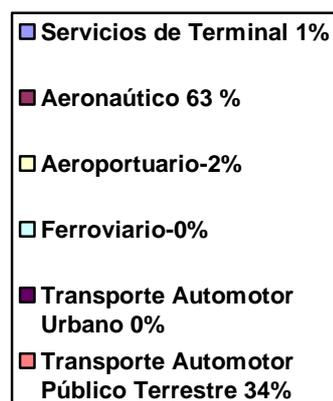
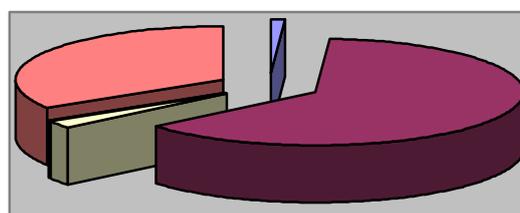
**RESUMEN ESTADÍSTICO DE RECLAMACIONES DIRECTAS  
GESTIÓN 2009**

**Reclamaciones Directas por Sector:**

<b>SECTOR</b>	<b>CANTIDAD RECLAMOS GESTIÓN 2009</b>	<b>PORCENTAJE TOTAL</b>
Aeronáutico	2023	63 %
Aeroportuario	73	2 %
Ferroviano	7	0 %
Transporte Automotor Urbano	0	0 %
Transporte Automotor Público Terrestre	1124	34 %
Servicios de Terminal Terrestre	45	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>3272</b>	<b>100 %</b>

**GRÁFICO Nº 8**

**RECLAMACIONES DIRECTAS POR SECTOR  
GESTIÓN 2009**



Fuente: Autoridad De Fiscalización Y Control Socia de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)

**Cuadro Nº 8:** Total de Reclamaciones por Sector atendidas por la ATT. Siendo que la mayoría de las reclamaciones pertenecen al Sector Aeronáutico (63%), seguido por el Sector de Transporte Automotor Público Terrestre (34%)

## CONCLUSIONES

- Es evidente la existencia de un conflicto de competencias pues tanto el VMDDUC como la ATT serían competentes para conocer y procesar reclamos de usuarios, esto de acuerdo a lo previsto en el inciso e) del Art. 84 del D.S. N° 29894 y en el inciso i) del Art. 17 del D.S. 0071. Sin embargo, por lo establecido en el mencionado Art. 17, la ATT está relacionado a sectores regulados, en este caso transportes y telecomunicaciones, en tanto que la competencia del VMDDUC es bastante genérica y amplia, tanto así que abarca sectores regulados como y no regulados.
- Los Viceministerios son órganos de planificación y coordinación de los Ministerios de Estado y no órganos operativos o de ejecución, pues tales facultades corresponden a las Autoridades de Fiscalización y Control Social, por lo que la competencia del VMDDUC debería sujetarse a la planificación y coordinación, sin tratar de actuar como un órgano operativo; sin embargo, a fin de no perder una instancia de representación de los derechos del usuario y del consumidor es primordial que el VMDDUC limite su accionar a casos del Sector No Regulado, evitando con ello conflicto de competencias.
- Es evidente la necesidad de reformular el Reglamento de Procedimientos de Atención y Gestión de Reclamos del VMDDUC, adecuándolo a la Ley N° 2341. Esto porque si el VMDDUC continúa conociendo reclamaciones a sectores regulados como telecomunicaciones y transportes se pondría llegar a entorpecer el curso regular de la canalización del reclamo, tanto en primera como segunda instancia, con el riesgo que no se respeten plazos ni procesos establecidos en la norma.

- De acuerdo a las estadísticas obtenidas acerca de casos atendidos en el sector de transporte terrestre y transporte departamental hasta el cierre de la gestión 2009, atendidos tanto por el VMDDUC como por la ATT, se pudo evidenciar que esta última ha atendido un número mayor de casos en comparación que los atendidos por el VMDDUC. Y que por otro lado la ATT ha demostrado mayor eficiencia a la hora de resolver casos de pertenecientes a este sector, esto debido al hecho de contar con una normativa más clara y por contar con centros de atención ODECOS en los aeropuertos de todo el país y terminales de buses.

## RECOMENDACIONES

- Se hace evidente que se debe crear una Ley General sobre Derechos de los Usuarios y Consumidores, con plazos y delimitaciones claras, puesto que el actual D.S. N° 0065 junto con la R.M. N° 0069 han demostrado quedarse cortos a la hora de resolver conflictos en el amplio espectro que abarca a los derechos de usuarios y consumidores. Por otro lado esta futura ley deberá solo abarcar como derechos precautelados por el VMDDUC a aquellos que competan al sector No regulado, puesto que como se comprueba el Sector Regulado esta cargo de las Autoridad de Fiscalización y Control Social, evitándose de esta manera nuevamente conflictos de competencias entre instituciones.

## **BIBLIOGRAFÍA.-**

- Anuario Estadístico 2009, Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes-ATT. La Paz- Bolivia
- CABANELLAS Guillermo. “Diccionario Jurídico Elemental”. Editorial Heliasta (Buenos Aires-Argentina)
- CHIAVENATO Adalberto. “Introducción a la Teoría General de la Administración”. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill
- DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO SANTILLANA. Editorial Santillana. Madrid – España (200)
- MINISTERIO DE JUSTICIA. Revista de Actividades Gestión 2009. La Paz-Bolivia.
- MOSTAJO, Machicado Max. “Los 14 Temas del Seminario Taller de Grado y la Asignatura CJR-000 Técnicas de Estudio”. Primera Edición. La Paz-Bolivia (2005).
- OMEBA, Enciclopedia Jurídica Omeba.
- OSSORIO, Manuel.”Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales” Editorial Heliasta (Buenos Aires-Argentina)
- PARSONS Talcott, “El Sistema Social”, “Alianza”, (Madrid-España 1984).

- VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR. Informe de la Gestión 2009 del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

# **ANEXOS**

## ANEXO I

 		
<b>MINISTERIO DE JUSTICIA</b> <b>VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR</b> <b>CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CONSUMIDOR</b>		
<b>FORM VMDDUC 002</b> Versión 1 13.11.09 Sistema Gestión de Calidad	<b>FORMULARIO DE RECLAMACION</b> <b>SECTOR REGULADO</b>	Ciudad..... <b>Nº 00001</b>
<b>1. DATOS DEL USUARIO/CONSUMIDOR</b>		
Nombres y Apellidos		
Cédula de Identidad	Pasaporte	Otro
Dirección		Nº
Edificio	Piso	Dpto.
Teléfonos		Correo electrónico
<b>2. DATOS DEL PRESTADOR DE SERVICIO</b>		
Razón Social		
Saneamiento Básico	Hidrocarburos	Electricidad
Pensiones y seguros		Otro
Dirección		Nº
Teléfonos		Correo electrónico
<b>3. MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN</b>		
Hecho que origina la Reclamación o la Denuncia.....		
.....		
<b>4. PRETENSÌÓN DEL USUARIO/CONSUMIDOR RECLAMANTE</b>		
.....		
.....		
.....		
Fecha:.././..... NOMBRE AGENTE..... Firma del Usuario/Consumidor		
<b>5. CANALIZACIÓN DE LA RECLAMACION</b>		
Fecha	Número de Reclamación asignado por ODECO	Nº
Nombre del empleado del operador que recibió la Reclamación Directa		Teléfonos
<b>6. SEGUIMIENTO A LA RECLAMACION</b>		
Respuesta en plazo de término	SI	NO
Respuesta del Operador.....		Usuario de acuerdo con la respuesta
.....		SI
.....		NO
<b>7. CANALIZACION RECLAMACION ADMINISTRATIVA (dentro de los 15 días de recibida la respuesta de ODECO)</b>		
El Usuario/Consumidor autoriza al VMDDUC a presentar la Reclamación Administrativa ante la Agencia o Autoridad de Fiscalización y Control social correspondiente		
..... Firma del Usuario/Consumidor		
Fecha	Número de Registro asignado por la Agencia/Autoridad	Nº
Nombre del funcionario que recibió la Reclamación Administrativa		Teléfono

**ANEXO I: Formulario para casos de Sector Regulado. Incluido Transporte Aéreo e Interdepartamental**

