

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

CARRERA DE DERECHO

BIBLIOTECA



PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL FONDO BIBLIOGRÁFICO DE LA BIBLIOTECA DE DERECHO

GESTION 2017

Nota importante para el usuario:

“Todo tipo de reproducción del presente documento siempre hacer mención de la fuente del autor y del repositorio digital para evitar cuestiones legales sobre el delito de plagio y/o piratería”.

La dirección de la Biblioteca



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



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

MONOGRAFÍA

“LA NECESIDAD DE CREAR UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR, QUE ATIENDAN CASOS QUE TENGAN QUE VER EXCLUSIVAMENTE CON EMPRESAS PUBLICAS QUE SUMINISTRAN, DISTRIBUYAN O COMERCIALIZEN PRODUCTOS DE CONSUMO”.

(Para optar al título Académico de Licenciatura de Derecho)

POSTULANTE : HERRERA QUELCA ALEX SAMUEL
TUTOR ACADEMICO : DR. JAVIER MONCADA CEVALLOS
INSTITUCIÓN : MINISTERIO DE JUSTICIA
VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y
CONSUMIDOR.

La Paz – Bolivia
2016

DEDICATORIA

A mi querida madre Juana Quelca y mi padre Pablo Herrera por confiar y apoyarme en todo momento de mi vida y el gran apoyo para concluir mis estudios.

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas por cobijarme y brindarme grandes conocimiento del derecho y la justicia; también agradezco al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor por ser esta la primera institución que me enseñó a solucionar problemas de las personas favorablemente que es la dicha más grande que una persona puede obtener. ¡Gracias !

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.

AGRADECIMIENTO.

INDICE GENERAL.

INTRODUCCIÓN.

CAPÍTULO I - PROPEDEÚTICA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE EMPRESAS PÚBLICAS EXCLUSIVAMENTE

| | |
|---|---|
| I. I. ENUNCIADO DEL TEMA.----- | 1 |
| I. II. FUNDAMENTACION Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.----- | 1 |
| I. III. DELIMITACIÓN DEL TEMA.----- | 2 |
| I. IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.----- | 2 |
| I. V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.----- | 3 |
| I. VI. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.-- | 4 |

CAPÍTULO II - MARCO HISTÓRICO - ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.

| | |
|---|----|
| II. I. NOCIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR – INTERNACIONAL.----- | 4 |
| II. I. I. OMBUDSMAN. ----- | 5 |
| II. I. II. DECLARACIÓN DE LAS N. U. PARA PROTEGER AL CONSUMIDOR.- | 19 |
| II. I. III. LA GÉNESIS DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EE.UU.----- | 21 |
| II. I. IV. LA GÉNESIS DEL DERECHO DE CONSUMIDOR EN LA UNIÓN EUROPEA.----- | 22 |

| | |
|---|----|
| II. II. NOCIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA..... | 26 |
| II. II. I. EN BUSCA DE UN RECONOCIMIENTO EFECTIVO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR..... | 28 |
| CAPÍTULO III - MARCO LEGAL. | |
| III.I. DISPOSICIONES LEGALES DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES Y DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DEL USUARIO Y CONSUMIDOR..... | 31 |
| III. I. I.CONSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR- | 31 |
| III. I. II. LEY No. 453 - LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES..... | 32 |
| III. I. III. REGLAMENTO A LA LEY No. 453, LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES..... | 34 |
| III. I. IV. DECRETO SUPREMO No. 29894 DE ORGANIZACIÓN DEL ÓRGANO EJECUTIVO DEL ESTADO PLURINACIONAL..... | 35 |
| III. I. V. DECRETO SUPREMO No. 0065..... | 36 |
| III. I. VI. RESOLUCIÓN MINISTERIAL No. 68/2009 - REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR..... | 39 |
| III.II. DERECHO COMPARADO..... | 42 |
| III.II.I. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL BRASIL..... | 42 |
| III.II.II. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA..... | 43 |
| III.II.III LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ARGENTINA..... | 44 |
| III. III. BASES Y DIRECTRICES PARA UN MEJOR CONTROL Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES..... | 47 |

| | |
|---|-----|
| III.III.I. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR COMO DD. HH.----- | .47 |
| III.III.II. DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.----- | .49 |
| III.III.III. EL ROL DEL ESTADO Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.-- | .52 |
| III.III.IV. LA INTERVENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO.----- | .53 |

CAPÍTULO IV - MARCO INSTITUCIONAL.

| | |
|---|-----|
| IV. I. VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR.----- | .58 |
| IV. I. I. AMBITO ESTRUCTURAL.----- | .59 |
| IV. I. II. ATRIBUCIONES DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR.----- | .59 |
| IV. I. III. COMPETENCIAS.----- | .60 |
| IV. I. IV. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR.----- | .61 |
| IV. II. PRINCIPIOS Y DIRECTRICES EN QUE SE RIGE EL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR.----- | .63 |
| IV. III. ANALISIS ESTADISTICO.----- | .65 |

CAPÍTULO V

EMPRESAS PÚBLICAS QUE SUMINISTRAN, DISTRIBUYEN Y COMERCIALIZAN PRODUCTO DE CONSUMO.

| | |
|---|------|
| V.I.I. EMPRESA DE APOYO A LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS – EMAPA.- | 67 |
| V.I.II. EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA LÁCTEOS BOLIVIA – LACTEOSBOL.----- | . 69 |

| | |
|--|------------|
| V.I.III. EMPRESA BOLIVIANA DE ALMENDRAS – EBA.----- | .70 |
| V. II. DENUNCIAS QUE SE REALIZARON A LAS EMPRESAS PUBLICAS QUE SUMINISTRAN, DISTRIBUYAN O COMERCIALIZAN PRODUCTOS DE CONSUMO.----- | .71 |
| CAPÍTULO VI. ENCUESTA.----- | .73 |
| CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.----- | .76 |
| BIBLIOGRAFÍA.----- | .79 |
| ANEXO. | |

INTRODUCCIÓN

La presente monografía de Trabajo Dirigido, es fruto de la labor desempeñada y los datos obtenidos; en el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor; es un trabajo metódico, fundamentado en bases y principios doctrinales, teóricos y jurídicos y conceptuales.

La temática se enmarca en otros puntos como este derecho a lo largo de la historia ha estado siendo cambiando y expandiéndose más su vulneración, y por eso es necesario que el Estado tome medidas que protejan a las y los consumidores finales.

El Derecho del consumidor será en este siglo una de las temáticas de estudios y debates, porque es un Derecho Humano que recién se está poniendo concientización por los países del mundo.

El eje fundamental de la temática parte de la propuesta de crear un Centro de atención del Consumidor que se ocupe exclusivamente casos de vulnerabilidad de derechos del consumidor por parte de las empresas publicas que suministran, distribuyan o comercialicen productos de consumo; esto porque se pudo corroborar que estos consumidores son pasibles de vulneración de sus derechos como consumidores.

Como cualquier institución estatal esta es pasible a fallas, esto se debe a la globalización y la gran invasión del consumismo; que en muchos países del mundo está siendo regulado pero no estableciendo una protección completa.

Para concluir se puede decir que es mejor regular o controlar; a las propias instituciones estatales; ya que con eso se está respetando la seguridad jurídica y el respeto a la igualdad de derechos y obligaciones.

CAPÍTULO I

PROPEDÉUTICA DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE EMPRESAS PUBLICAS EXCLUSIVAMENTE.

I. I. ENUNCIADO DEL TEMA

“La necesidad de crear un Centro de Atención al Consumidor, que atiendan casos que tengan que ver exclusivamente con empresas publicas que suministran, distribuyan o comercialicen productos de consumo”.

I. II. FUNDAMENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El presente trabajo de investigación tiene como base la experiencia, práctica institucional adquirida como pasante de Trabajo Dirigido en la Plataforma del Centro de Atención al Usuario y consumidor.

Durante este proceso se pudo constatar algunos problemas que a continuación se describen:

- Existencia limitaciones administrativas que tiene el Viceministerio de Defensa de los Usuarios y Consumidores, en el control adecuado a los entes públicos, existiendo de este modo la no defensa efectiva de los derechos de los consumidores que son destinatarios finales de productos de alimentación estatales o públicos.
- Se pudo constatar que los casos que llegaban a los centros de atención al usuario y consumidor, pocos tenían que ver con proveedores públicos, siendo los mismos también vulneradores de los derechos del consumidor.
- Con todo lo antecedido y de acuerdo al rol normativo por lo cual fue creado el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, se puede ver la necesidad de la creación de los centros de atención al consumidor que atiendan casos exclusivamente de empresas públicas.

- En un mercado que se toma cada vez más competitiva, implementar políticas innovadoras, conduciría a un mejor posicionamiento y trato que se debe al consumidor; ya que a nivel mundial existe poco interés en poder realizar controles adecuados a empresas públicas.

I. III. DELIMITACIÓN DEL TEMA

Para su adecuado resultado, el proyecto se delimitara de la siguiente forma

La presente investigación se circunscribe dentro de la esfera del derecho administrativo y el derecho del consumidor ya que tomara instituciones propias del área para desarrollar el tema.

Se tomara también en cuenta los casos de vulneración de los derechos de los consumidores que se presenta en el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor; en todo lo que tiene que ver con el consumidor final adquiriente de productos de empresa públicas.

I. III. I. TEMPORAL

Abarcara el tiempo de duración del trabajo dirigido que comprende desde agosto de 2009 a abril del 2010; y se considera también datos actuales para una mejor investigación.

I. III. II. ESPACIAL

La presente investigación tomara como delimitación espacial en la ciudad de La Paz Avenida 16 de Julio No. 1769 edificio que alberga al Ministerio de Justicia por ende al Centro de Atención al Usuario y Consumidor de La Paz – del Departamento de La Paz, dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

I. IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo parte de la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los fundamentos jurídicos e instituciones para crear un Centro de atención al consumidor, que atiendan casos que tengan que ver exclusivamente con empresas publicas que suministran, distribuyan o comercialicen productos de consumo”?

I. V. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. V. I. OBJETIVO GENERAL

Demostrar los fundamentos jurídicos e institucionales para la creación de un Centro de Atención al consumidor, que atiendan casos que tengan que ver exclusivamente con empresas públicas que suministran, distribuyan o comercialicen productos de consumo, evitando de esa manera la vulneración de los derechos de los consumidores finales.

I. V. II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar las problemáticas que tiene los Centros de Atención de los Usuarios y Consumidores, en el control adecuado de las empresas públicas que suministran, distribuyan, distribuyan o comercialicen productos de consumo.
2. Describir la estructura de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor y de esa manera justificar la creación de un Centro de Atención exclusivo que precautele u controle a las empresas públicas que suministran, distribuyan o comercialicen productos de consumo.
3. Proponer fundamentos jurídicos e institucionales que permitan una adecuada protección de los derechos de los consumidores.

I. VI. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

I. VI. I. MÉTODOS

Con el fin de lograr buenos resultados en el presente trabajo y así llegar a nuestro objetivo, los métodos a utilizar son:

I. VI. I. I. Método Jurídico.- Al proponer la creación de los Centros de Atención al Consumidor y precautar los derechos fundamentales de los consumidores, se necesita de una normativa jurídica propia del derecho.

I. VI. I. II. Método Empírico.- Dirigido a revelar y explicar las características observables a partir de la experiencia adquirida durante el desarrollo de mi trabajo dirigido realizado en el Centro de Atención de los Usuarios y Consumidores (CAUC); en el que pude observar pasividad de vulneración de los derechos de los consumidores.

I. VI. II. TÉCNICAS

Las técnicas de investigación que se utilizarán serán:

I. VI. II. I. La técnica de la revisión bibliográfica.- Durante la investigación se efectuara un estudio bibliográfico relacionado al aspecto legal y doctrinal con referencia al tema.

I. VI. II. II. La técnica de la encuesta.- Que será realizada a las consumidoras y los consumidores directos.

I. VII. II. III. Técnica de la medición estadística.- Se realiza la recolección de datos en forma numérica con los cuales se podrá describir los fenómenos jurídicos.

CAPÍTULO II

MARCO HISTÓRICO

ANTECEDENTES DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

II. I. NOCIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR- INTERNACIONAL.

II. I. I. OMBUDSMAN.

Las fundamentaciones del porque tome esta institución del derecho para esta investigación se basa principal en su forma de evolución que tuvo a lo largo de la historia el cual se detallara a continuación.

ORÍGENES

Existe consenso generalizado en que, más allá de algunos antecedentes remotos (por ej. los Euthynoi, en Atenas; los Efloren, en Esparta; en China, durante la dinastía Han, el Yan; en Venecia, en el siglo XV, el Consejo de los Diez; el Defensor civitatis o Plebis romano; el Sahib Al Mazalin de la época musulmana o el Justicia Mayor de Aragón), la figura que nos ocupa tuvo su acta de nacimiento formal en Suecia, al amparo de la pugna dialéctica que existía entre el Parlamento y el Rey. De esa forma, el Ombudsman quedó desvinculado de la Corona merced a la asunción del principio de separación entre los poderes del Estado.

Una Comisión Parlamentaria, reunida en la primavera de 1809, redactó una nueva Constitución, en la que influyó la doctrina de la separación de Poderes de Montesquieu prescribiendo que los derechos generales e individuales del pueblo deberían estar protegidos por un guardián designado por el Parlamento, con la misión de vigilar la forma en que los jueces y otros funcionarios cumplían las leyes. La idea básica era, pues, garantizar los derechos civiles mediante la vigilancia de la actividad de la Administración por un representante del pueblo, independiente del Gobierno.

El artículo 96 de dicha Constitución, sancionada el 6 de junio de 1809, contempló al Ombudsman, en calidad de delegado del Riksdag, como encargado "de vigilar la observancia de las leyes y reglamentos en lo referente a su aplicación por parte de todos los funcionarios públicos, así como de citar en juicio ante los tribunales competentes a todos los que, en el ejercicio de sus funciones, por parcialidad, favoritismo o por cualquier otro motivo, hubieran cometido actos ilegítimos o no hubieran cumplido de manera adecuada los deberes de su cargo".

La redacción de la norma citada deja ver con claridad la amplitud de las facultades que se conferían al Ombudsman. Se trataba de estructurar un control de tipo fiscalizador sobre todos los órganos encargados de la aplicación del derecho, vigilando la correcta observancia de las leyes por parte de dichos órganos, es decir, tanto de los tribunales como del Poder Ejecutivo. Probablemente, la idea básica subyacente en la creación de este cargo fuera la de que los tribunales y otras autoridades se vieran menos inclinados a desconocer las leyes para servir a los deseos del Gobierno, siempre que esas actividades fueran vigiladas por un tribuno del pueblo, independiente del mismo. Esta era, por lo demás, la intención de la Comisión Parlamentaria: un control que no dependiera del arbitrio del Ejecutivo, que tuviera la confianza del Parlamento y que vigilara que los tribunales y los departamentos administrativos respetaran los derechos de los ciudadanos.

En la época del nacimiento del Justitie-Ombudsman, el régimen parlamentario asumía la configuración que aún mantiene, en la cual es característico que el Gobierno responda políticamente ante las Cámaras.

El Ombudsman sueco nació, por consiguiente, como auxiliar del Parlamento en el ejercicio de la función fiscalizadora. Y ejerce, desde entonces, un vasto poder que no se encuentra en otros ordenamientos, dado que viene determinado por el proceso de decadencia de la autoridad regia, que desembocaría en la independencia de los tribunales y en la supremacía del Parlamento.

Corrían entonces los años del liberalismo político expresado generalmente en el régimen parlamentario el cual, a su vez, se fundamentaba en tres clásicos principios: 1) reconocimiento de la soberanía en la Nación; 2) elección de sus delegados, encargados de representarla y escogidos entre las elites ilustradas y, finalmente, 3) instauración de la responsabilidad del Poder Ejecutivo ante la asamblea de delegados de la Nación.

Fue en este contexto donde nació el Ombudsman, modelado inicialmente como un delegado parlamentario, con independencia funcional de quienes lo designaban. Otras notas que lo singularizaban eran: ausencia de un trámite solemne para la presentación de las quejas; carácter no vinculante de sus resoluciones despojadas del clásico imperium jurídico; amplias facultades de investigación y obligación de presentar, ante el Parlamento, un informe anual en el que diera cuenta de su labor.

Estas “huellas dactilares” identificaron la versión original del Ombudsman. Se había producido el primer hito de este largo camino.

Había nacido entonces, para el derecho público y para los más diversos sistemas políticos y constitucionales, una figura de rasgos muy peculiares que durante más de un siglo permanecería restringida al ámbito escandinavo, siendo prácticamente desconocida por el resto del mundo.

EVOLUCIÓN POSTERIOR

Una vez desaparecida la dominación rusa, en 1917, y con la implantación de un gobierno republicano, fue Finlandia, en el artículo 49 de la Constitución del 7 de julio de 1919, quien acogió a esta figura siempre con el nombre originario de “Ombudsman del Parlamento” o “Delegado Jurídico de la Cámara de representantes”, acorde con el modelo sueco y dotado de amplias facultades de supervisión de la observancia de las leyes en las actuaciones de los Tribunales y de otras autoridades, con arreglo a las instrucciones que le impartía el Parlamento.

Treinta y cuatro años más tarde fue el turno de Dinamarca. La inserción del Folketingets Ombudsmand por el artículo 55 de la Constitución del 5 de junio de 1953 fue un acontecimiento decisivo para el éxito internacional de la institución ya que, por vez primera, se incorporaba a un sistema jurídico distinto al de su país de origen. En Dinamarca, no existe la separación entre Administración y Gobierno, ni la independencia de funcionarios y autoridades de aquella en relación con los ministros (como ocurre en Suecia y Finlandia). La estructura administrativa danesa es del modelo ministerial de corte napoleónico, muy diferente de la sueca y similar a la de los países de Occidente, con lo que se comprobó la posibilidad de aclimatar la institución en un terreno distinto del de su nacimiento.

Le cupo a Dinamarca el mérito de haberse constituido en el segundo hito visible de la evolución del Ombudsman.

Además de esa razón ya apuntada existió otra que se conjugó para posibilitar este original proceso de deshielo histórico; su institucionalización estuvo estrechamente relacionada con la necesidad de crear un órgano de control no tradicional de la Administración la cual había asumido, al finalizar la Segunda Guerra Mundial, un intenso rol interventor.

Recordemos que, al culminar ese conflicto bélico, comenzó a verificarse un notable protagonismo estatal. Precisamente uno de los grandes tópicos de la ciencia política de mediados de siglo XX giró en derredor del extraordinario crecimiento que experimentó la actividad estatal, en particular a través de la Administración Pública.

Este incremento de la actividad administrativa respondió, en parte, a un cambio en la concepción de los derechos subjetivos; de aquellas categorías jurídicas subjetivas que denotaban, primordialmente, una abstención por parte del poder estatal, típicas del constitucionalismo liberal –derechos de libertad, de igualdad, de propiedad privada– se pasa (por vía del constitucionalismo social) a derechos de naturaleza prestacional

donde el Estado asumía compromisos de índole positiva, tales como brindar educación, salud, bienestar, cultura, esparcimiento, un medio ambiente equilibrado, etcétera.

Era la época del Estado de bienestar o “welfare state”, generalizado hace seis décadas y fuertemente cuestionado en el último tramo del siglo pasado.

Luego de Dinamarca, la Institución comenzó a difundirse masivamente por el mundo. Los primeros países que la incorporaron a sus sistemas jurídicos fueron Noruega y Nueva Zelanda, en 1962.

La República Federal Alemana estableció el cargo por ley de 26 de junio de 1957, creando el Wehrbeauftragte des Bundestages, limitado únicamente a las fuerzas armadas. El artículo 2º de la ley le otorga competencia cuando existan indicios de haberse cometido una violación de los derechos fundamentales de los militares o de los principios de dirección interna (innere Führung).

*En 1960, el Gobierno de Noruega presentó al Parlamento (Storting) un proyecto de ley para la creación del cargo. Tras algunas modificaciones, se elaboró un nuevo texto, que culminó con la ley de 22 de junio de 1962. Conforme con su artículo 3º, incumbe al Ombudsman **"proteger a cada ciudadano contra posibles injusticias por parte de la Administración Pública"***

En Gran Bretaña, tras seis años de discusiones, se publica la Parliamentary Commissioner Act, de 22 de mayo de 1967, por la cual se crea el Ombudsman británico: el Parliamentary Commissioner for Administration. En Irlanda del Norte, se introduce en 1969, según el modelo inglés. Desde 1967, se implanta por provincias en Canadá (Alberta, New Brunswick, Quebec, Manitoba, Nueva Escocia y Saskatchewan). Lo mismo ocurrió en Estados Unidos dentro del marco de los Estados federados, iniciándose el proceso de adopción del Ombudsman en 1967. Australia recibe la influencia británica y, en 1971, crea un Comisario Parlamentario.

Por ley aprobada por el Knesset el 18 de mayo de 1949, se creó el cargo de State Comptroller en Israel. Su función originaria consistió en controlar las operaciones contables y la gestión financiera y patrimonial de la Administración, pero después de algunos años de funcionamiento se introdujo la práctica de examinar las quejas que le dirigían los particulares, incluidas aquellas que no afectaban a aspectos financieros de la gestión estatal. En 1971, tal práctica fue institucionalizada, creándose una sección especializada para el estudio de las reclamaciones del público, dentro de los servicios de control, bajo el mando del Commissioner for Complaints from the Public, cargo que, junto al de Controlador del Estado, es ejercido por la misma persona.

El avance avasallador del Ombudsman no se detuvo al llegar a la frontera francesa. A comienzos de la década del setenta, hubo dos proposiciones de ley: una, de noviembre de 1970, para crear el "Haut Commissariat à la défense des droits de l'homme", y otra, de noviembre de 1972, para propiciar la creación de un "Delegué Parlementaire à la liberté". Ambas abortaron, debido al escepticismo parlamentario y a la oposición del Gobierno. No obstante ello en octubre de 1972, el Gobierno francés anunció, ante la Asamblea General, la creación de un Mediateur o especie de Ombudsman, encargado de mejorar las relaciones entre los ciudadanos y la Administración. A fines de ese año, se presentó el proyecto de ley, el que fue promulgado como ley de la República, luego de cuatro semanas de trámites legislativos, el 3 de enero de 1973.¹

LA SITUACIÓN ACTUAL EN AMERICA LATINA

Y nada mejor para expresar ciertos temores acerca de su desarrollo futuro que referirme brevemente a lo que ha sucedido en América Latina. Desde ya no quisiera que se tomara esta reflexión como una referencia localista, de alcance solo regional y sin proyección ulterior. Me atrevo a decir que es una señal de alerta para las demás instituciones que existen en algunas regiones del mundo.

¹ <http://www.Doctor MAIORANO Jorge Luis.signeo.com>

La institución del “Defensor del Pueblo”, “Procurador de los Derechos Humanos”, “Defensor de los Habitantes” o denominaciones equivalentes con las que se lo conoce en América Latina, se ha constituido en uno de los fenómenos más singulares de los últimos años en los países del área.

Lo que hace treinta años podía ser considerado como una utopía política o un vano empeño de un erudito del derecho, es hoy uno de los referentes inexcusables a la hora de conocer el grado de acatamiento y respeto de los derechos humanos de los habitantes de la región.

Se encuentra previsto en los ordenamientos de Argentina, Brasil (en ámbitos estadauales y municipales), Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Paraguay , Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

La experiencia del Ombudsman en América Latina estuvo desde sus inicios íntimamente vinculada a su compromiso con la protección de los derechos fundamentales. Fue, precisamente, la necesidad de añadir una cuota mayor de seguridad a la creciente demanda de tutela integral de los derechos humanos lo que determinó acudir a una Institución prestigiosa y prestigiada en el resto del mundo, y sobre todo en Europa, aun cuando se le imprimieron modalidades singulares.

Y fue el modelo del Ombudsman español –con esa esperanzadora y comprometida denominación de “Defensor del Pueblo”- el que adoptó, en líneas generales, el constituyente latinoamericano. A sabiendas digo “en líneas generales”, porque hoy la mayoría de esas instituciones han desbordado los objetivos originarios y se encuentran comprometidas con desafíos garantísticos.²

² <http://www.Doctor MAIORANO Jorge Luis.signeo.com>

Con ese nuevo matiz se ha configurado la institución del Ombudsman con perfiles definidos y singulares, superando, pero no agotando, la clásica definición del Ombudsman como un órgano de control de la disfuncionalidad administrativa, de promotor de reformas, para involucrarlo, además, en la defensa y protección de los Derechos Humanos.

Obviamente, la evolución de la Institución no escapó a las profundas transformaciones que se operaron en nuestras sociedades. La realidad de nuestra América Latina es hoy muy diversa a la de más de veinte años atrás cuando se incorporó a la Constitución de Guatemala en 1985; los regímenes democráticos se han generalizado al mismo tiempo que los Gobiernos tienden a una vuelta hacia el Estado interventor con políticas de neto corte populista.

En varios países de la región, la institución del Ombudsman nació cuando estaba muriendo el Estado empresario, cuando el Estado de Bienestar había desaparecido; por ello se encontró, en sus primeros años de funcionamiento, con una sociedad muy distinta a la que acompañó su evolución en todo el mundo tres décadas atrás; nació en sociedades con vocación participativa, demandantes de calidad de vida, de derechos económicos, sociales y culturales y con una creciente conciencia sobre su rol activo en las democracias modernas. Es que los países de la región no escaparon a las causas que, en todo el mundo, provocaron las profundas mutaciones de las cuales somos, a la vez, testigos y protagonistas.

Sobre este particular, ya expresé en otra oportunidad, que una de las prioridades del actual Ombudsman latinoamericano radica, precisamente, en la función peculiar que debe desempeñar frente a los procesos de transformación económica antes apuntados.

Creo firmemente que América Latina ha sido el campo propicio para el desarrollo de una etapa muy singular en la evolución de esta Institución. Para fundar esta afirmación, me baso en las siguientes razones:

a) Es definida la tendencia a la Constitucionalización de la figura. La mayoría de los países de América Latina que la han incorporado, lo han conformado como una institución del Estado, no del Gobierno;

b) la independencia funcional que le confieren esas Cartas Magnas impide, por lo menos desde el plano normativo, que esas instituciones se conviertan en apéndice de intereses partidarios o amortiguador de disputas políticas.

c) a diferencia de lo que aconteció en el resto del mundo, no fue la necesidad de controlar las meras disfuncionalidades administrativas, la causa inmediata que movilizó su interés;

d) a esos efectos, y partiendo de la base del esquema clásico del Ombudsman parlamentario, se adaptaron las experiencias ajenas y se conformó este Ombudsman criollo con funciones de defensa y protección de los derechos humanos y de control del ejercicio del poder en sus facetas pública y privada;

e) por la necesidad de asegurar el ejercicio pleno de esas funciones, algunas normas constitucionales les han asignado legitimación procesal amplia superando incluso la del Defensor del Pueblo de España; ello implica la posibilidad de impugnar judicialmente comportamientos estatales y aún, actos de particulares que violaren derechos fundamentales;

f) si bien fueron los derechos individuales los que motivaron inicialmente su difusión, en consonancia con la tendencia que predica que los derechos humanos se van reconociendo y defendiendo progresivamente, sus competencias han aumentado también al amparo de las crecientes necesidades sociales, es decir, en el marco de los derechos económicos y sociales;

g) recientemente se ha ido perfilando una nueva y trascendente función de algunos Ombudsman latinoamericanos; me refiero a la custodia de los intereses colectivos o difusos o, como los denomina la Constitución Argentina, “derechos de incidencia

colectiva” (artículos 43 y 86). No se trata de la colectivización de la legitimación sino de la institucionalización de una figura que, administrativa y judicialmente, se presenta como defensora de los derechos de la sociedad ampliando de esa forma la defensa del ser humano en el plano individual al plano genérico o abstracto, al ser humano en la especificidad o en la concreción de sus diversas maneras de estar en la sociedad, de pertenecer a una sociedad (como niño, usuario, anciano, trabajador, jubilado, aborígen, enfermo, etc.);

h) consecuente con la característica de “promotora del cambio” que es propia de la figura, el Ombudsman latinoamericano ha asumido un papel relevante en los procesos de promoción y difusión de los derechos humanos;

i) su creciente protagonismo como intérprete de las demandas de la sociedad civil está determinando el reconocimiento por parte del sistema interamericano, de su derecho a recurrir ante la Comisión y ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos.³

También los organismos internacionales observan la labor que realizan nuestras Instituciones con singular atención e interés. Tal es el caso de la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) quien, en 1996, comprometió a los Ombudsman iberoamericanos en un programa de acción en favor de lo que ese Organismo especializado de Naciones Unidas ha dado en llamar “la cultura de paz”.

Así, por ejemplo, se ha expresado que “La UNESCO asimismo reconoce en los Ombudsman, a los principales agentes multiplicadores de la cultura de paz, permitiendo por su medio superar los actuales estados de inseguridad y violencia que obstaculizan la consolidación de la paz duradera y valoriza su papel, especialmente en América Latina, en beneficio del respeto y desarrollo de la democracia, de la formación ciudadana y de la participación organizada de las poblaciones marginadas, excluidas y discriminadas.” No he dudado en calificar a éste como uno de los respaldos internacionales más importantes

³<http://www.Doctor MAIORANO Jorge Luis.signeo.com>

y explícitos que ha recibido la figura del Defensor del Pueblo, Procurador para la defensa de los Derechos Humanos o Comisionado de los Derechos Humanos en los países de América Latina.

Una prueba de ello lo representa la Declaración sobre Derechos Humanos y Cultura de Paz, suscrita por los Defensores del Pueblo de Argentina, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, México y Puerto Rico conjuntamente con el entonces Director General de la UNESCO, Dr. Federico Mayor Zaragoza, el 30 de julio de 1996, en Antigua, Guatemala.

En esa oportunidad, se acordaron las siguientes acciones, reflexiones y objetivos:

1. La construcción y fortalecimiento de la cultura de paz implica el conocimiento, respeto, protección y desarrollo de los derechos humanos: tanto los civiles y políticos, como los derechos económicos, sociales y culturales y los de tercera generación, sin distinción alguna. Asimismo, es necesario promover mediante la educación en derechos humanos una actitud permanente y natural de respeto a los valores y principios de los derechos humanos.

2. La construcción de una cultura de paz requiere una acción continua y positiva de los Estados y de los pueblos, dirigida a la prevención de conflictos, la eliminación de amenazas varias a la paz, el respeto por el principio de la renuncia al uso de la fuerza, la solución de conflictos, la tolerancia, el desarme y el desarrollo económico duradero.

3. El ejercicio de la libertad de opinión, de expresión y de información, como parte integrante de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, constituye un factor esencial para el fortalecimiento de la cultura de paz. En sus tareas cotidianas, los medios de comunicación de masas deben hacer todos los esfuerzos para contribuir eficazmente a reforzar la idea de paz, la promoción de los derechos humanos, el establecimiento de un orden económico justo y equitativo, el respeto por la diversidad de culturas y evitar la incitación a la guerra.

4. *La plena participación y el fortalecimiento de las mujeres son esenciales para el desarrollo de una cultura de paz. La historia social, la exclusión, la marginación y la discriminación han impuesto a las mujeres una serie de desafíos y desventajas. La superación intelectual y cultural de tantos obstáculos sitúa a la mujer como copartícipe fundamental para la construcción de una cultura de paz basada en el respeto y valoración de sus derechos humanos.*

5. *Observamos con beneplácito el esfuerzo de la UNESCO en una nueva concepción intelectual de la paz, que asumida como cultura de paz, podencia los valores universales fundamentales de: respeto a la vida, la libertad, la justicia social, la solidaridad, la tolerancia y la equidad; así como la igualdad entre mujeres y hombres, el respeto a los derechos de los niños y niñas, los de las personas pertenecientes a las minorías y los de las poblaciones indígenas y poblaciones desarraigadas.*

6. *Para darle permanencia a una cultura de paz, es necesario que los Estados y los pueblos adopten medidas concretas para eliminar el hambre y la mala nutrición y para lograr que las necesidades humanas básicas sean satisfechas. Asimismo, es necesario terminar cuanto antes con el analfabetismo existente.*

7. *La Cultura de Paz y los Derechos Humanos solo serán posibles en el marco de la aplicación de los principios democráticos de justicia, equidad, libertad y solidaridad como lo establece el preámbulo de la Constitución de la UNESCO, y no en la aplicación o imposición de modelos ajenos al contexto cultural e histórico de los pueblos.*

8. *La inversión de recursos humanos o materiales para la construcción de una cultura de paz debe ser por lo menos tan grande como el de la guerra, a fin de eliminar la ventaja comparativa de esta última, en tal sentido, para lograr construir una cultura de paz, es necesario apoyar iniciativas destinadas a lograr el control del comercio de armas, a reducir los presupuestos militares y a utilizar dichos recursos en educación, salud y en beneficio del desarrollo de otros derechos económicos, sociales y culturales.*

Nunca ha sido tan urgente la necesidad de limitar, y a la larga, poner término, a la producción de armamentos.

9. Cultivar valores que favorezcan la paz, los derechos humanos y la democracia representa un desafío esencial para la educación. La educación debe desarrollar la capacidad de resolver conflictos con métodos no violentos. Por consiguiente, debe promover el desarrollo de la paz interior en la mente de los estudiantes para que puedan asentar con mayor firmeza las dotes de tolerancia, solidaridad, voluntad de compartir y atención hacia los demás. La educación debe enseñar a los ciudadanos a respetar el patrimonio cultural, a proteger el medio ambiente y a adoptar métodos de producción y pautas de consumo que conduzcan al desarrollo social. También es necesario que promueva el equilibrio y la armonía entre los valores individuales y los colectivos.

10. La cultura de paz es un proceso humano que se desarrolla en la práctica colectiva y la vivencia de los Derechos Humanos. Los Ombudsman de Ibero América apreciando los conceptos filosóficos que orientan el programa de Cultura de Paz de la UNESCO, consideran en su doble misión de promotores y defensores de los derechos humanos, la conveniencia de integrar un movimiento internacional que, por medio del intercambio y contribución mutuo de experiencias, facilite el cambio cultural de actitudes de violencia y exclusión como solución de divergencias, en actitudes de diálogo, tolerancia, consenso y participación

Más recientemente distintas resoluciones de la OEA han ponderado la actuación de los ombudsman en Latinoamérica, en especial N° 2030(XXXIV-04) de la Asamblea General sobre “Fortalecimiento de los Sistemas de Derechos Humanos En seguimiento del plan de acción de la Tercera Cumbre de Las Américas” (Aprobada en la cuarta sesión plenaria, celebrada el 8 de junio de 2004) y la VIII Reunión de la Asamblea General Ordinaria de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, FIO, reunida en la Ciudad de Panamá, del 17 al 21 de noviembre de 2003.

En América Latina, mientras las Constituciones de nuestros países se esfuerzan por modelar casi a la perfección los rasgos peculiares de los derechos económicos, sociales y culturales, la realidad cotidiana pone en evidencia el divorcio existente entre los gobernantes y los gobernados.

Dos son las razones que explican, a mi juicio, esta circunstancia: 1) la apetencia partidaria de convertir a la Institución en un botín político; 2) la circunstancia de que todo Defensor que cumple cabalmente su función y que comienza siendo una figura simpática para las autoridades, termina convirtiéndose en una pesadilla para los Gobiernos que optan por bajarle el perfil sustituyendo a sus titulares o a la inversa, son reelectos aquellos que resultan “funcionales” a los sucesivos Gobiernos.

Para comprender plenamente las razones que acabo de exponer, vale recordar que: a) en un comienzo, la incorporación de la figura encontró un obstáculo casi excluyente: su desconocimiento por la dirigencia política que creía ver en el Ombudsman un injerto de otras culturas y motivado por razones ajenas; hoy, en cambio, el principal obstáculo es precisamente el inverso: los políticos conocen mucho a la figura y saben cuánto puede molestar una institución que actúa alejada de intereses partidarios, con independencia de finalidades mezquinas y que soluciona las insatisfacciones de los ciudadanos; b) las primeras aplicaciones de la Institución la presentaron en una firme defensa de los derechos humanos contra las violaciones producidas desde el propio Estado en forma de acciones; hoy, en cambio, al compás del relegamiento de la presencia del Estado y del fortalecimiento de las concentraciones empresarias, las principales violaciones se visualizan en la inacción del Estado, la omisión de cumplir su función de garante de los derechos y paralelamente, en los abusos cometidos por los monopolios privados.

Y aquí expreso mi temor de que similares situaciones se produzcan en el resto de los países que han incorporado recientemente esta Institución.

Cierto es que también advierto un factor que puede contribuir a la expansión de esta figura. En los años '80, el Ombudsman fue incorporado- para decirlo gráficamente- de

“arriba” hacia “abajo”; es decir, fueron las autoridades las que acogieron una figura que la sociedad no conocía, en algunos casos, incluso, para mostrar al mundo una patente de identidad democrática; hoy, en cambio, la sociedad necesita quien la defienda de las acciones u omisiones gubernamentales; se dan, pues, las condiciones para que la figura crezca o brote de “abajo” hacia “arriba”. Hoy son los pueblos, los de “abajo” quienes piden, a veces a gritos, que alguien los defienda de los abusos privados y públicos.

Por eso sostengo que el Defensor del Pueblo en América Latina- y me adelanto a extender esta afirmación a los países que no han alcanzado un desarrollo profundo de sus democracias- no es, ni mucho menos, una obra inconclusa. Hoy las urgencias son otras: urge fortalecer a estas instituciones demostrando a los Gobiernos que los Defensores o Procuradores no son sus enemigos; no pretenden con sus críticas socavar el poder sino, en cambio, ilustrarlo y sensibilizarlo para que conozcan las insatisfacciones cotidianas del pueblo que van minando la confianza en sus instituciones; urge poner en evidencia que los ajustes presupuestarios nunca pueden justificar la eliminación o debilitamiento de una Institución benéfica para los pueblos y que sólo puede molestar al soberbio y al autoritario.

Para ello será necesario destacar que los Defensores del Pueblo de nuestros países se constituyen en referentes inexcusables en la difícil labor de defensa de los derechos humanos; que su misión es la defensa individual de los ciudadanos agraviados, la tutela de los intereses colectivos y la sensibilización de la opinión pública y del Poder Legislativo a quienes les podrá proporcionar una verdadera radiografía sobre el estado de la Nación. Obviamente, gran parte de esa responsabilidad la tienen también quienes ejercen el cargo; así ya he sostenido que ningún Defensor del Pueblo debe abandonar su independencia de los intereses políticos partidistas; si lo hace será una figura

cosmética, estética o de maquillaje y perderá toda la mística que encierra la institución nacida en Suecia en el año 1809.⁴

II. I. II. DECLARACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA PROTEGER AL CONSUMIDOR

Esta declaración de las Naciones Unidas a favor de los derechos del consumidor a experimentado rechazo por los grandes empresarios del mundo.

A mediados de la década del setenta (1977) era tal la disparidad en la protección que dispensaban los países desarrollados a sus consumidores y la situación en la que se encontraban los consumidores de los países en desarrollo, que en el Consejo Económico y Social de la ONU solicitó al Secretario General que preparara un estudio sobre el tema, especialmente referido a las leyes en los distintos países, y que realizara consulta con los países asociados, con el objeto de elaborar una serie de orientaciones generales para armonizar dicha protección a nivel global.⁵

En 1983 el Secretario presenta el proyecto de Directrices ante el Consejo y luego de largas negociaciones es aprobado el documento definitivo por la Asamblea General de la ONU el 9 de abril de 1985 (Resolución No. 39/248).

Las Directrices para la Protección del Consumidor son un conjunto internacionalmente reconocido de objetivos básicos, preparados especialmente para que los gobiernos de los países en desarrollo y los países de reciente independencia las utilizaran para la estructuración y fortalecimiento de políticas y leyes de protección del consumidor.

Estas Directrices centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que estos afrontan a menudo, con relación a los

⁴ <http://www.Doctor MAIORANO Jorge Luis.signeo.com>

⁵ CONFERENCIA. Resolución 1.981/62 del 23 de julio de 1.981 del Consejo Económico y Social de la O.N.U.

empresarios, desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación.

Las directrices, si bien no pudieron plasmarse en un instrumento jurídico obligatorio similar a los documentos referidos a los derechos humanos, pusieron de manifiesto una preocupación global comprometida como la defensa de consumidor: Marco un verdadero hito en la evolución de los derechos del consumidor, que a partir de su sanción dejó de ser un patrimonio exclusivo de los países más desarrollados.

Según un informe del Secretario General de la ONU de 1997, se han realizado notables avances a nivel mundial en la aplicación de las Directrices, tanto por las medidas adoptadas para la protección del consumidor a nivel nacional como por el fortalecimiento de la cooperación a nivel regional e internacional. También sostiene que se ha producido un auge de la conciencia pública sobre las cuestiones del consumidor sobre todo en la necesidad de proteger los intereses de los consumidores en una economía mundializada.

En la actualidad podemos afirmar que constituye un gran desafío evaluar en qué medida afectan al consumidor las grandes transformaciones que estamos viviendo en el mundo, fenómenos que no existían en la década de los 80 y que definen el contexto del mundo actual. Y si bien las Directrices no han quedado obsoletas es necesario evaluarlas a la luz de las nuevas tendencias, a saber.⁶

II. I. III. LA GÉNESIS DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR EN EE.UU.

En los Estados Unidos desde la creación de la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission) en 1914 se empezó a proteger al consumidor, esta protección era más bien incidental como consecuencia de reglar la actividad comercial e impedir la aplicación de prácticas comerciales desleales. No obstante la idea de identificar al consumidor como grupo social diferenciado y brindarle protección especial empezó a ganar fuerzas. Esta actividad de control y protección tuvo como corolario la actividad

⁶ CONFERENCIA, Informe del Secretario General, 19/02/98, citado

*del Presidente Kennedy quien decisivamente reconoció a los consumidores entidad como grupo económico y asumió la defensa de sus derechos propiciando la primera ley de defensa del consumidor en el mundo.*⁷

En 1983 la ONU instituyó el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, cuya celebración conmemora el discurso que el presidente estadounidense John F. Kennedy pronunció el 15 de marzo de 1962 ante el Congreso de su país y en el que, entre otras, hizo las siguientes consideraciones:

"Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Somos el grupo económico más grande en el mercado, que afecta y es afectado por casi todas las decisiones económicas públicas. Pero es el único grupo importante cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados".

Por primera vez el consumidor fue considerado un elemento fundamental dentro del proceso productivo, se reconoció su relevancia política y se instó a las instituciones a arbitrar medidas para la protección de sus derechos.

El Día Mundial de los Derechos del Consumidor ha de servir cada año para recordarnos a cada uno lo importancia de saber que no estamos solos y que existe un Estado que nos va a tutelar.

II. I. IV. LA GÉNESIS DEL DERECHO DE CONSUMIDOR EN LA UNIÓN EUROPEA

Tuvo diferentes variable ya que son países miembros que de alguna manera siempre van a tratar de precautelar a su modo al consumidor final; por lo mismo desarrollo lo que a lo largo de la historia de la Unión Europea sigue con deficiencias para poder ponerse de acuerdo en cuanto a su regulación completa.

⁷ FARINA, Juan, "Contratos comerciales modernos", Astea, Bs. As. 1.997, pág. 261.

En Europa cabe citar en solitario a la Constitución portuguesa, anterior a la Española de 1978, como pionera en el reconocimiento de derechos en el consumo. Sin embargo, fuera de los textos constitucionales, la protección de los consumidores figuraba como una preocupación creciente de lo era buena muestra la política comunitaria o la Resolución del Consejo de Europa (adoptada por la Asamblea el 17 de mayo de 1973), eso sin remontarnos a la siempre citada declaración del presidente estadounidense Kennedy en 1962, en la cual se recogían ya los puntos clave de la protección a los consumidores: derecho a la seguridad, derecho a la información, derecho de elección y derecho a ser escuchado. Aun cabría, no obstante, citar antecedentes más lejanos en el tiempo, pero seguramente menos presentes para el constituyente, como la creación de un Consejo danés del consumidor en 1947.

La aplicación de la libre circulación de bienes y servicios, pieza clave en la construcción del proceso comunitario, tenía que conducir necesaria y naturalmente a ocuparse de los consumidores. El problema de los colorantes de los productos alimenticios, las cuestiones relativas a la clasificación, etiquetado, envasado de sustancias contagiosas, la sanidad relativa al comercio agrícola y ganadera, los detergentes biodegradables, la seguridad de los aparatos eléctricos, la homologación de los vehículos, y tanto otros problemas del consumo que, poco a poco, fueron colmando las actividades de los Órganos comunitarios y del Tribunal de Justicia.

En las comunidades europeas la preocupación por los consumidores y sus derechos ha pasado por varias fases que reflejan una clara evolución hacia un creciente interés por la materia. Se ha pasado del desconocimiento explícito inicial a la referencia incidental introducida por el Acta Única Europea (art. 100ª TCEE, reformado y convertido en el art. 95 TCE) en la que se mencionaba que la protección al consumidor "se basa en un nivel de protección alto", hasta, por fin, su inclusión en el Tratado de la Unión Europea, pasando por una fase previa de reconocimiento del derecho por parte de las instituciones y de inclusión de su protección al hilo otras materias.

El inicio de la política comunitaria en materia de consumo tiene su origen en la cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno reunidos en París, en octubre de 1972. Los pilares básicos del proceso de construcción europea, mercado único y libre circulación de mercancías y servicios tendrían una incidencia clara en los consumidores y, en consecuencia, la preocupación por este fenómeno del consumo y su regulación y la necesidad de articular un conjunto de garantías de los consumidores era solo cuestión de tiempo.

La conferencia con base en la pretensión de los Tratados de mejorar las condiciones de vida y de trabajo de los pueblos europeos, pidió a las instituciones comunitarias que preparasen, para enero de 1974, un programa concreto encaminado a fortalecer y coordinar las medidas de protección del consumidor. Los Jefes de Estado y del Gobierno vincularon desarrollo económico y mejora de la calidad de vida y a la base jurídica que proporcionan los Tratados le añadieron el adecuado fundamento político.

En mayo de 1981 un segundo programa pone especial acento en las actuaciones sobre los precios y la calidad de bienes y servicios, en fomentar la participación activa de los consumidores y su responsabilidad social este programa se acompaña de propuestas concretas para reglamentos proyectos, procedimientos consultivos, y medidas de apoyo a las organizaciones de consumidores.

En julio de 1985 en la comisión adoptó la comunicación del consejo denominada “Nuevo impulso para la política de protección de los consumidores”. En esa comunicación de Comisión marco tres objetivos básicos:

- a) Los productos vendidos en las comunidades debían responder a normas de sanidad y seguridad aceptables.*
- b) Los consumidores debían obtener provecho del Mercado Común.*
- c) Los intereses de los consumidores debían ser tomados en consideración en el resto de las políticas comunitarias.*

En mayo de 1990 la Comisión, a petición del Consejo, planteo un Plan Trienal sobre política de los consumidores. Este plan contenía cuatro prioridades a aplicar en la protección de los consumidores:

- Mejorar la representación del consumidor y garantizar que sea suficiente y oportunamente escuchado.*
- Mejorar la difusión de la información al consumidor.*
- Garantía de la seguridad del consumidor.*
- Ampliación de las posibilidades reales de elección de los consumidores en el mercado.*

A pesar de estos esfuerzos realizados con ánimo de imponer la armonización del Derecho de Consumo en los diversos ordenamientos jurídicos de los Estados Miembros de la Unión Europea, la unificación jurídica no ha sido posible. La inexistencia de una competencia exclusiva de la Comunidad y la necesidad, por tanto, de compartir la materia con los Estados ha fomentado la regulación comunitaria de la misma a través de Directivas que obligan a los Estados a cumplir con los fines impuestos en un plazo determinado, dejándoles libertad de actuación para conseguir tales finalidades (aunque en ocasiones el margen de actuación estatal sea muy reducido).

Mediante Resolución de 2 de diciembre de 2002, COCE 11/2003, de 17 enero, la Unión ha aprobado la denominada “Estrategia en materia de política de los consumidores en la Comunidad (2002 - 2006)”, una muestra más de la creciente preocupación de las Instituciones europeas por los consumidores y su protección.

Entre las normas que forman parte del denominado acervo comunitario citamos algunas de las más destacadas en materia de consumo:

- Resolución del Consejo de 26 y 27 de marzo de 2003, Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre el tema “La educación de los consumidores”*

- Decisión N° 283/ 1999/ CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de enero de 1999 por el que se establece el marco general para las actividades comunitarias a favor de los consumidores.

- Directiva 92/ 59/ CEE del Consejo, de 29 de junio de 1992, relativa a la seguridad general de los productos.

En el reconocimiento del derecho de los consumidores a nivel europeo el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas ha jugado un papel decisivo, aun cuando sus pronunciamientos se hayan producido a propósito del estudio de la libre libertad de la circulación de mercancías y de las practicas llevadas a cabo por los Estados que constituyen restricciones directas o medidas equivalentes que impiden esa libre circulación de mercancías, en la siempre citada **Sentencia del caso Cassis de Dijon**, de 20 de febrero de 1979, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas plantea la necesidad de llevar a cabo la defensa de los consumidores, junto a la eficacia de los controles fiscales, la protección de la salud pública o la lealtad de las transacciones comerciales, como parámetro para poder imponer restricciones al libre cambio. Hoy son números los pronunciamientos del Tribunal en los que recalca la necesidad de adaptar, de manera clara e inequívoca, los derechos internos a las Directivas comunitarias en materia de consumo y la necesidad de que los órganos jurisdiccionales nacionales interpreten el Derecho europeo de acuerdo con la doctrina del Tribunal de Justicia. Estos órganos judiciales nacionales deberán, además, interpretar las normas nacionales a la luz del Derecho comunitario, de manera que la incidencia del Derecho y la Jurisprudencia comunitarios el orden interno será cada vez más notoria.⁸

II. II. NOCIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA

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

⁸ PUERTA SEGUIDO Francisco y SERRANO LOZANO Rubén titulo “Fundamentos Jurídicos. para el Desarrollo de un sistema Público de protección al consumidor” Pág. 8- 14

los consumidores en general. Ese abandono obedece a la ideología neoliberal en que vivíamos, además del grande desequilibrio social en la cual vivimos hablamos principalmente de los años 80.

En el país hubieron varias propuestas e intentos de legislar la protección y defensa del Usuario y Consumidores, por ejemplo en los años, 1996 y 1997 se propuso un “Código Ordenador del Mercado”, el cual incluía un Libro referido a la protección del consumidor; otro intento fue el proyecto de ley denominado “Defensa efectiva del consumidor y usuario y promoción de la competencia”; otro fue la propuesta de ley denominada “Ley marco para la defensa de la competencia y del consumidor” y también hubo una propuesta denominada “Código de defensa del consumidor”, la cual resulto una mala copia del Código Brasileiro y que fue impulsada por el Centro de Investigación del Congreso Nacional – CICON, posteriormente, el año 2003, el Ministerio de Industria, Comercio y Exportaciones, presento un proyecto denominado “De Salvaguardia de la Competencia y Defensa del Consumidor”.

Como es conocido, ninguno de estos proyectos, llegaron a materializarse, principalmente, se asume por la falta de voluntad política de las diferentes administraciones de gobierno y además que las propuestas tenían carencias importantes, en comparación a legislaciones de países que cuentan con leyes generales sobre los derechos de los consumidores, además aparentemente buscan réditos políticos, inclusive, antes que la real y efectiva protección y defensa de los derechos de consumidores y usuarios.

Por otra parte, debe observarse que la realidad boliviana, muestra dos mundos completamente diversos, perfectamente dissociados el uno con el otro. Por una parte, existe un conjunto de servicios unidos por la común característica de satisfacer las necesidades de abastecimiento de los llamados “servicios básicos”, mientras que por otra parte existe un conjunto mayor satis factores - los demás bienes y servicios – que

carecen de una regulación aislada o sistemática tendiente a la protección de los derechos de los consumidores.

*Una segunda observación es que a pesar de la experiencia ganada por los propios usuarios con motivo de la aplicación del modelo SIRESE en general y de las ODECO en particular, esto no ha servido para irradiar al resto de las actividades de consumo la necesidad de contar con una regulación y una institucionalidad que satisfagan los objetivos y cumplan las funciones que cumplían las Superintendencias por ejemplo, en relación al interés de los consumidores.*⁹

II. II. I. EN BUSCA DE UN RECONOCIMIENTO EFECTIVO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.-

Uno de los grandes hitos en nuestra normativa constitucional es la incorporación del los Derechos de los Consumidores.

Mediante la Constitucionalización de la protección de los derechos de los Usuarios y Consumidores, no como un mero derecho sino como algo primordial en la vida de cada uno de los y las bolivianas se establece lo siguiente:

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

Que el Parágrafo II del Artículo 8 de la Constitución Política del Estado señala que el Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad,

⁹ <http://www.fodabolivia.pdf>, Pág. 3

solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien.

Que el Artículo 75 de nuestro marco jurídico constitucional expresa que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de 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, así también tienen derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Que el Título II de la Segunda Parte de la Constitución Política del Estado instituye el Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional como el articulador y el responsable de hacer cumplir la protección efectiva de los derechos de las consumidoras y los consumidores.

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

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

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

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

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

De todo lo anteriormente mencionado concluimos que:

La institución del OMBUDSMAN es una institución del derecho que a lo largo de la historia ha evolucionado como la misma sociedad; si bien se lo puede ver al Ombudsman lo que hoy es el Defensor del Pueblo, esto va mas allá; al tomar en cuenta esta institución no solo se está pidiendo proteger al consumidor sino un Derecho Humano y además se está pidiendo que las instituciones protectoras cumplan una mejor labor en el control adecuado no solo al empresariado sino también al propio ente estatal, ya que en muchos casos estos también son vulneradores de derechos.

A Nivel mundial la protección a los Derechos de la consumidora y el consumidor está avanzando lentamente, al declararse el Día Mundial de los Derechos del Consumidor; proclamado por el ex Presidente de los Estados Unidos John Kennedy en 1914; que dio lugar a constituir el marco referencial de las Naciones Unidas para declarar su protección; el cual dio directrices jurídicas en los cuales deben basarse todos las naciones miembros de la O.N.U.; esto muestra claramente que los Estados deben buscar todos los mecanismos necesarios para que los derechos del consumidor no sean vulnerados y con esto llegar a una de las finalidad del Derecho que es la Paz social.

En Nuestro país la protección de los Derechos del Consumidor al principio fue precaria donde el interés empresarial dominaba, ya que todo estaba politizado y donde existían permisiones y poco control estatal; a partir del año 2009 con la Aprobación de la Nueva Constitución Política del Estado esto cambio de gran manera porque se creó por Decreto Supremo el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor; al cual se le delega la función primordial de velar que no se vulneren los derechos de las y los consumidores y controlar y sancionar a los proveedores de productos sean estos privados o públicos.



CAPÍTULO III

MARCO LEGAL

III.I. DISPOSICIONES LEGALES DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES Y DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DEL USUARIO Y CONSUMIDOR

Una Institución no nace de la simple voluntad de los legisladores, sino nace del clamor del pueblo que grita que se respeten sus derechos.

III. I. I. CONSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.-

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO.-

Mediante la aprobación de la Nueva Constitución Política del Estado, no solo reconoce los derechos de las usuarias y los usuarios, consumidoras y los consumidores; sino también se reconoce Derechos Humanos proclamados en el derecho Internacional, y que en este siglo XXI, se puede considerar, los derechos del consumidor como derechos de nueva generación.

Que el **Parágrafo II del Artículo 8** de la Constitución Política del Estado señala:

El Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien.

Artículo 9.- *Son fines y funciones esenciales del Estado, además de los establecidos en la constitución y la ley:*

2.- *Garantizar el bienestar, el desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas, las naciones, los pueblos y las comunidades y fomentar el respeto mutuo y el dialogo intracultural, intercultural y plurilingüe.*

Que el Artículo 75 de nuestro marco jurídico constitucional expresa que:

Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de 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.*¹⁰

III. I. II. LEY No. 453 - LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES.

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor mediante la cooperación de muchas instituciones y sobre todo los directos responsables que son las Usuarías, los Usuarios, las consumidoras y los consumidores representadas por las organizaciones de defensa del consumidor en sus diferentes áreas se aprobó la presente ley y con ella no solo se reconoce los derechos de los consumidores sino también se los tutela; del gran abuso que cometen los empresarios que tienen como finalidad la comercialización de sus productos.

Artículo 2 (Asignación competencial)

En aplicación del Artículo 297, Parágrafo II de la Constitución Política del Estado y el Artículo 72 de la Ley No. 031 de 19 de Julio de 2010 “Marco de Autonomías y

¹⁰ Editorial “El Original” Constitución Política del Estado Pág. 8 ,26.

Descentralización Andrés Ibáñez”, se asigna al nivel Central del Estado la competencia exclusiva de desarrollar los derechos, garantías y políticas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en el ámbito nacional y sectorial, sin perjuicio de la competencia exclusiva del nivel Municipal.

Artículo 5.- (DEFINICIONES).-

1.- Usuarías y Usuarios, Consumidoras y Consumidores.- *Son las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan productos o servicios, como destinatarios finales.*

2.- Proveedores.- *Son las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, suministro, distribución, comercialización y otras, de productos o de prestación de servicios en general destinados directamente a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores finales. No se considera proveedores a quienes ejercen una profesión libre.*

3.- Producto.- *Es todo bien que se ofrece en el mercado para satisfacer necesidades de uso y consumo final.*

5.- Autoridad Competente.- *Es la autoridad administrativa de los distintos niveles del Estado con atribuciones establecidas mediante norma para ejercer las tareas de supervisión y control de la provisión de productos o el suministro de servicio.*

6.- Relación de consumo.- *Es el vínculo que se establece entre el proveedor, que provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere, utiliza o consume como destinatario final.*

Artículo 6 (Principios). *Los principios que rigen la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores son:*

1.- Vivir bien, sumajkausay, suma qamaña, ñandereko, tekokavi, ivimaraei, qhapajñan.- *Se asumirá y promoverá la complementariedad entre el acceso y disfrute de los bienes materiales y la realización efectiva, subjetiva y espiritual, buscando satisfacer las necesidades en armonía con la naturaleza.*

3.- Protección.- Se establece mecanismos legales e institucionales destinados a garantizar el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

5.- Integridad.- Las relaciones de consumo se presumen fundadas en la licitud, honestidad y ética.

Artículo 7. (Mecanismos Institucionales).- Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 12 (Suministro).- Todo proveedor de productos alimenticios declarados de primera necesidad o que formen parte de la canasta familiar, tienen la obligación de suministrar de manera adecuada, oportuna, continua y a precio justo.

Artículo 26 (Derecho a la Reclamación).-

IV. Las entidades competentes garantizarán la protección afectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales.¹¹

III. I. III. REGLAMENTO A LA LEY No. 453, DE 4 DE DICIEMBRE DEL 2013, LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES.

Con la implementación de este reglamento el Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor está facultado para realizar controles y supervisiones coordinados, esto para velar principalmente un sector el no regulado que es motivo de investigación y análisis.

Artículo 8.- (Control en el suministro).I. Las autoridades del sector no regulado del nivel central del Estado, deberán ejecutar de manera coordinada, acciones de control periódico al suministro de alimentos que realizan las proveedoras y los proveedores, verificando la calidad, inocuidad, peso exacto y demás condiciones que hacen una alimentación saludable.

¹¹ GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Ley No. 453 Pág. 1 – 4 y 9.

II.- Las acciones de control periódico, deberá estar dirigido prioritariamente, a las proveedoras y los proveedores de alimentos que conforman la canasta familiar.

Artículo 30 (reclamación).-

I. En el sector no regulado, las autoridades competentes del nivel central del Estado para atender y resolver las reclamaciones, procederá de la siguiente manera:

a.- El Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, resolverá las reclamaciones de acuerdo a su normativa específica, cuando su alcance trascienda las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas y no se encuentre dentro las competencias de los Ministerios señalados en el siguiente inciso;

Artículo 31.- (legitimación).

I. Toda persona está legitimada para ejercer su derecho a la reclamación, cuando considere que sus derechos de usuaria o usuario, consumidora o consumidor, han sido vulnerados.

*III. El Ministerio de Justicia a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, está legitimado para realizar el seguimiento de las reclamaciones que se presenten ante las autoridades de regulación y fiscalización sectorial, a efectos de garantizar la efectiva protección y pedir cuando corresponda, la pronta aplicación de medidas precautorias, la pronta restauración de los derechos vulnerados, así como las sanciones que corresponda.*¹²

III. I. IV. DECRETO SUPREMO No. 29894 DE ORGANIZACIÓN DEL ÓRGANO EJECUTIVO DEL ESTADO PLURINACIONAL.-

Mediante esta normativa se crea el Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor que tiene como cabeza el Ministerio de Justicia, y que mayor justicia que exista un ente Estatal que precautele los derechos de las consumidoras y los consumidores.

Artículo 84 (Atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor).- *Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del*

¹² Decreto Supremo No. 2130 Reglamento a la ley No. 453 Pág. 7, 17 y 18

Usuario y del Consumidor, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado son las siguientes:

- a) Proponer normas políticas, programas y proyectos para garantizar la defensas de los derechos de las y los consumidores y de las y los usuarios de servicios.*
- b) Promover normas, políticas y 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) Proponer la participación de las organizaciones sociales en la protección, defensa de los derechos de los consumidores, usuarios y no usuarios, mediante el control social en la calidad, oportunidad, cobertura y tarifas de los servicios básicos.*
- e) Atender, responder y solucionar oportunamente los reclamos de los usuarios y consumidores.*
- f) Promover la aplicación de los instrumentos internacionales en el ámbito de los derechos de los y las consumidores y usuarios.¹³*

III. I. V. DECRETO SUPREMO No. 0065

El presente Decreto Supremo busca reivindicar el olvido que durante muchos años tuvieron los consumidores, ofreciendo una tutela adecuada a los intereses de todos los consumidores en general.

El cual 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.

Artículo 2 (ámbito de aplicación) *El presente Decreto Supremo es de aplicación en todo el territorio del Estado Plurinacional, y alcanza las personas naturales, jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y otras que realicen actividades de producción, importación y/o comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores o*

¹³ GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Decreto Supremo 29894 Pág. 76

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

Artículo 4 (Derechos del Usuario y del Consumidor) *Son derechos básicos de los usuarios y/o consumidores:*

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

Artículo 12 (Atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor) *Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes:*

- a) Las establecidas en el Artículo 84 del Decreto Supremo No. 29894 de 7 de febrero de 2009, Organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.*
- b) Recibir denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.*

c) Solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.

d) Verificar en el lugar de los hechos, los extremos de la denuncia.

e) Realizar el seguimiento y el monitoreo de los casos denunciados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado.

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

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

h) Denunciar ante autoridades competentes la comisión de delitos de agio y especulación de precios.

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

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

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

Art. 13.- (Competencia). *Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, establecidas en el presente Decreto supremo,*

serán ejercidas sin perjuicio de las atribuciones que tienen el Defensor del Pueblo y los Gobierno Municipales. ¹⁴

III. I. VI. RESOLUCIÓN MINISTERIAL No. 68/2009 - REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR.

La presente Resolución Ministerial tiene por objeto la reglamentación del Decreto Supremo No. 0065/2009, en cuanto a la forma de gestión de un reclamo presentado en el Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor y como la misma se encamina a buscar una solución, por incumplimiento de normas y regulaciones en la prestación de servicios y suministro de productos, tanto del sector regulado como del no regulado.

Artículo 4 (principios) *La gestión de reclamos se sujeta a los siguientes principios, sin perjuicio de otros establecidos en el ordenamiento jurídico nacional que beneficien a consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios.*

Principio de verdad material: *Los funcionarios de los Centros de Atención del VMDDUC investigar la verdad material en oposición a la verdad formal;*

Principios de buena fe objetiva: *En la gestión de los reclamos se presume el principio de buena fe. La gestión se desarrolla 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.*

Principios de imparcialidad: *Los funcionarios y autoridades administrativas actuarán en defensa del interés general, evitando todo género de discriminación a diferencia entre los usuarios o consumidores;*

Principio de Eficacia: *Toda gestión de reclamos debe lograr su finalidad, evitando dilaciones indebidas.*

Principio de economía, simplicidad y celeridad: *En la gestión de reclamos se evitara la realización de trámites, formaciones o dilaciones innecesarias.*

¹⁴ GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Decreto Supremo No. 0065 Pág. 3, 6

Principio de Informalismo: El cumplimiento de exigencias formales no esenciales por parte del reclamante, que puedan ser cumplida posteriormente, podrán ser excusadas y ello no interrumpirá la gestión.

Principio de Gratuidad: La presentación y gestión de reclamos es gratuita, quedando expresamente prohibido cualquier cobro por este concepto.

Principio de la inversión de la carga de la prueba: En la gestión de reclamos del sector no regulado, el proveedor de bienes y servicios es quien debe presentar las pruebas necesarias para desvirtuar el reclamo planteado; y

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.

Artículo 6 (Legitimación)

II. El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor podrá presentar denuncias y reclamos ante personas naturales o jurídicas y autoridades competentes, cuando se presenten casos de vulneración de los derechos del Usuario y Consumidor establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional y el Decreto Supremo No. 0065 de 3 de abril de 2009.

II. El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor podrá ejercer la representación de usuarios y consumidores en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado y previo consentimiento manifestado por el usuario o consumidor de forma escrita, sin ser necesarias otras formalidades.¹⁵

De lo anteriormente mencionado podemos decir que:

A partir de la aprobación de la Nueva Constitución Política del Estado no solo está reconociendo nuestros derechos como consumidores o consumidoras, sino que lo está plasmando, para que los gobernantes de todos los niveles del Estado lo respeten y los haga respetar.

¹⁵ Resolución Ministerial No. 68/2009 Pág. 3

Nuestra constitución nos habla del bien común, armonía social y sobre todo el vivir bien; es por eso que en su artículo 75 nos menciona por primera vez al consumidor y sus derechos lo cual no ocurría en otras constituciones. En el año 2009 se crea el Viceministerio de defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor; el cual tiene como atribución, finalidad y objetivo el proteger los derechos de las y los consumidores, estas atribuciones se plasma en las normativas mencionadas anteriormente.

Estas normas jurídicas mencionan muchas cosas importantes como ser:

- **El respeto de competencia que debe existir entre el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor y los Gobiernos Municipales y otras instituciones que vejan por los derechos de los consumidores;**
- **Los que intervienen en una relación de consumo (consumidores y proveedores) y cuáles son sus derechos y obligaciones.**
- **Lo más fundamental que nos dice es promover, proponer normas y políticas que beneficien al consumidor. es por eso que se llegó a plantear este tema de investigación ya que jurídicamente las consumidoras y consumidores están protegidos; pero no en toda su integridad, porque además no es cuanta leyes o disposiciones creas sino mejorar los mecanismos institucionales para realizar un mejor trabajo.**
- **Nos menciona también que se debe realizar un control al suministro de producto de primera necesidad que ofrecen las empresas públicas o privadas; con coordinación de otras instituciones encargadas, pero lo malo esta en realizar esta actuación “periódicamente”, en momentos que se planifica el cual en muchas ocasiones se lo realiza rara vez porque se estaría esperando aprobación de salida, existiendo mucha burocracia; y en ese momento a un consumidor se le está vulnerando su derecho.**

- **El Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor cuenta con la legitimación para actuar pero es muy limitativa ya que no actúa de oficio como el Ministerio Público; porque claramente menciona en su disposición, actuara previo consentimiento expreso del reclamante o denunciante, dejando con ese mucha permisión a los proveedores.**

III.II. DERECHO COMPARADO

III.II.I. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN EL BRASIL

La defensa del consumidor en Brasil tuvo como precedente el contexto internacional de la década del 1960, fue reconocida la vulnerabilidad del consumidor y su importancia para las relaciones comerciales.

En 1990 surge el Código de Defensa del consumidor, que garantiza el reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor y establece la buena fe como principio fundamental de las relaciones de consumo. El código reconocido como paradigma en la protección de los consumidores brasileños, establece principios básicos como la protección de la vida, salud, la seguridad, la educación para el consumo y otros.

Departamento de Protección y Defensa del Consumidor – (DPDC), es la institución u órgano responsable de la coordinación de la política nacional y Protección del Consumidor.

CONSTITUCIÓN FEDERAL DE BRASIL

Artículo 170 El orden económico, fundado en la valorización del trabajo humano y en la libre iniciativa, tiene por objeto garantizar una existencia digna a todos, de acuerdo con los dictados de la justicia social, sobre los siguientes principios:

V.- Defensa del Consumidor.¹⁶

LEY No. 8.078, DEL 11 DE SEPTIEMBRE DE 1990

Art. 2. Consumidor es toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza un producto o servicio como destinatario final.

¹⁶<http://www.mj.gov.br/senacon>

Art. 3. Proveedor es toda persona física o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, así como los entes despersonalizados, que desarrollan actividad de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, exportación, distribución o comercialización de productos o prestación de servicios.

Art. 4. La Política Nacional de Relaciones de Consumo tiene por objetivo atender a las necesidades de los consumidores, el respeto a su dignidad, salud y seguridad, la protección de sus intereses económicos, el mejoramiento de la calidad de vida, así como la transparencia y armonía de las relaciones de consumo., atendidos los siguientes principios:

a.- Reconocimiento de la vulnerabilidad del consumidor en el mercado de consumo;

b. Acción gubernamental en el sentido de proteger efectivamente al consumidor.¹⁷

III.II.II. LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN ESPAÑA.-

El ámbito de los derechos de los consumidores del Estado español ha recorrido un largo trayecto: de una situación en la que los consumidores carecían de toda protección legal, has pasado a una pluralidad de medidas, normas y protocolos tendentes a asegurar un consumo seguro.

CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA

Artículo 51 Los poderes públicos garantizarán la Defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo promoverán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.¹⁸

LEY 26/1984 DE 19 DE JULIO – GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.-

Artículo 1.-

2.- A efectos de esta ley, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera sea su naturaleza

¹⁷ <http://www.pdf.Código De consumidor de Brasil>.

¹⁸ <http://www.Constitución Española.es>

pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

Artículo 2.-

1.- Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.

c) La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad subordinación o indefensión.

2.- Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 5.-

1.- Para la protección de la salud y seguridad física de los consumidores y usuarios se regulará la importación, producción, transformación, almacenamiento, transporte, distribución y uso de los bienes y servicios, así como su control, vigilancia e inspección, en especial para los bienes de primera necesidad.

Artículo 39

Corresponderá a la Administración del Estado proponer y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios, especialmente en los siguientes aspectos:

4.- Promover la actuación de las demás Administraciones públicas, y en caso de necesidad o urgencia, adoptar cuantas medidas sean convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores y usuarios, especialmente en lo que hace referencia a su salud y seguridad.

6.- En general adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta ley.¹⁹

III.II.III LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ARGENTINA

¹⁹ Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios Español Pág. 1,3,15

Como toda nación del mundo, en la República de la Argentina existe también una preocupación por los derechos del consumidor; la misma surgió por la desprotección en que se hallaban los consumidores ante los avances del comercio y ciertas prácticas que lo ponían en una situación de indefensión frente a las grandes empresas.

CONSTITUCIÓN ARGENTINA.-

*El Artículo 42 Proteger a los consumidores y a los usuarios de bienes y servicios, en la relación de consumo, en cuanto a su salud, a su seguridad y a sus intereses económicos, debiéndoseles dar información adecuada y cierta, libre elección, y trato digno y equitativo.*²⁰

LEY No. 24.240 – LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.-

ARTICULO 1º — Objeto. Consumidor. Equiparación. La presente ley tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, entendiéndose por tal a toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda comprendida la adquisición de derechos en tiempos compartidos, clubes de campo, cementerios privados y figuras afines.

Se considera asimismo consumidor o usuario a quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo.

ARTÍCULO 2º — PROVEEDOR.

Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley.

²⁰ [http://www.constitucion politica Argentina.ar](http://www.constitucion.politica.argentina.ar)

No están comprendidos en esta ley los servicios de profesionales liberales que requieran para su ejercicio título universitario y matrícula otorgada por colegios profesionales reconocidos oficialmente o autoridad facultada para ello, pero sí la publicidad que se haga de su ofrecimiento. Ante la presentación de denuncias, que no se vinculen con la publicidad de los servicios, presentadas por los usuarios y consumidores, la autoridad de aplicación de esta ley informará al denunciante sobre el ente que controle la respectiva matrícula a los efectos de su tramitación.

ARTICULO 5° — *Protección al Consumidor. Las cosas y servicios deben ser suministrados o prestados en forma tal que, utilizados en condiciones previsibles o normales de uso, no presenten peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores o usuarios.*

ARTICULO 41. — *Aplicación nacional y local. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, será la autoridad nacional de aplicación de esta ley. La Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento en el cumplimiento de esta ley y de sus normas reglamentarias respecto de las presuntas infracciones cometidas en sus respectivas jurisdicciones.*

ARTICULO 43. — *Facultades y Atribuciones. La Secretaría de Comercio Interior dependiente del Ministerio de Economía y Producción, sin perjuicio de las funciones específicas, en su carácter de autoridad de aplicación de la presente ley tendrá las siguientes facultades y atribuciones:*

- a) Proponer el dictado de la reglamentación de esta ley y elaborar políticas tendientes a la defensa del consumidor o usuario a favor de un consumo sustentable con protección del medio ambiente e intervenir en su instrumentación mediante el dictado de las resoluciones pertinentes.*
- b) Mantener un registro nacional de asociaciones de consumidores y usuarios.*
- c) Recibir y dar curso a las inquietudes y denuncias de los consumidores o usuarios.*

d) Disponer la realización de inspecciones y pericias vinculadas con la aplicación de esta ley.

e) Solicitar informes y opiniones a entidades públicas y privadas con relación a la materia de esta ley.

f) Disponer de oficio o a requerimiento de parte la celebración de audiencias con la participación de denunciados damnificados, presuntos infractores, testigos y peritos.²¹

De lo anteriormente mencionado podemos concluir que:

- Estas legislaciones nos mencionan claramente que existe instituciones dedicadas a proteger los derechos de las y los consumidores, y que tiene como parámetro, la protección al consumidor final y separando de su regulación a la profesión libre, la cual es idéntica en nuestra normativa.
- Además consideran que todos los objetivos que van a favor del consumidor son fundamentales para alcanzar sociedades más justas y democráticas. Hay que tener en cuenta que los derechos de los consumidores son uno de los pilares de la modernidad y del desarrollo. En efecto, allí donde los consumidores se encuentran desprotegidos, los fraudes con respecto al consumo aumentan, y los Derechos Humanos se vulneran; sin embargo, cuando los derechos de los consumidores son respetados, las democracias se consolidan, y la calidad de vida mejora, por eso todos los Estados están obligados a buscar todo los mecanismos necesarios para que ninguna persona se sienta desprotegida del gran mundo del consumismo que está invadiendo en todo el mundo. Esto muestra que en nuestro país también estamos huyendo por buen camino en cuanto precautelar los derechos del consumidor, pero no es suficiente, aun falta mucho por hacer.

III. III. BASES Y DIRECTRICES PARA UN MEJOR CONTROL Y PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES.-

III.III.I. LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR COMO DERECHO HUMANO.-

²¹ <http://www.INFOLEG-> Ministerio de Economía y Finanzas Pág. 1 y 7.

Mientras la ciencia jurídica avanza con la incorporación de los Derechos Humanos como preocupación y objeto de estudio, como enunciamos al principio las formas de vulnerarlos y desnaturalizarlos se diversifican.

El progreso técnico-científico y el desarrollo industrial amenazan destruir el planeta en que habitamos, lo cual motiva el surgimiento de la idea de derecho al medio ambiente sano. La aparente consolidación del capitalismo y el mercado mostraron el fenómeno de la situación de ciertos agentes del segundo, los consumidores, inermes ante la situación de tener que satisfacer sus necesidades impostergables de bienes y servicios según los dictados y precios que fijan los poderosos. La postergación, la miseria y la hambruna de muchas naciones nos hace hablar hoy de la existencia de un “derecho al desarrollo”, la necesidad de aunar esfuerzos y objetivos entre países ha hecho surgir un “derecho de la integración”, fenómenos todos que van siendo paulatinamente tenidos en cuenta y reflejados en las constituciones y tratados internacionales. No son estas todas las nuevas preocupaciones de la ciencia jurídica actual, que debe dar respuestas a una civilización que a la par de desarrollar excelentes comunicaciones y sistemas de información, no vacila en recurrir al terrorismo y a la guerra para exteriorizar sus pretensiones.

*Más que nunca es el tiempo de refrescar la remanida apostilla de **Von Ihering**, aquella que habla de la necesidad de la “**lucha por el derecho**”. Nos es difícil imaginar las categorías de pensamiento y las pautas culturales de los seres humanos de un par de siglos atrás, como para vislumbrar qué era lo justo para ellos. Más al tiempo de hoy, con nuestra capacidad de registro de la memoria universal, y el desarrollo del acervo cultural de la humanidad, cada vez tenemos los hombres de todo el mundo y desde luego también los juristas, la misión irrenunciable de dar sentido a la palabra civilización.*

El derecho del consumidor es sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos “derechos humanos”.

Las privatizaciones y la libertad de mercado no suponen la ausencia del Estado en materia regulatoria, de acuerdo al fin de bien común, que se presupone en la actividad estatal.

Tengamos en cuenta el aspecto fundamental de nuestras vidas que estamos analizando desde el punto de vista jurídico. Mediante el consumo (en cualquiera de sus niveles) procuramos satisfacer nuestras necesidades elementales y alcanzar una adecuada calidad de vida. Ello nos lleva a buscar en el ámbito llamado mercado, los bienes y servicios que necesitamos. Somos, como consumidores, destinatarios finales de todos los bienes y del producto de la actividad comercial.

*De acuerdo a las palabras del Argentino **Carlos Eduardo Tambussi** escritor de el libro titulado “**Los Derechos del consumidor como Derecho Humano**”, nos muestra un enfoque de estudio analítico de cómo los consumidores en todos los países del mundo no son protegidos en toda su Integridad por parte del Estado, esto obedece más a un problema de cambio de sistema, pues los intereses privados – empresariales prima cuando se habla de protección al consumidor.²²*

III.III.II. DIRECTRICES DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.-

Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo; reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, y la protección del medio ambiente, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos:

²² TAMBUSSEI Carlos Eduardo “Los Derechos del Consumidor como DDHH.” – Buenos Aires

- a) *Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores;*
- b) *Facilitar las modalidades de producción y distribución que respondan a las necesidades y los deseos de los consumidores;*
- c) *Instar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta;*
- d) *Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores;*
- e) *Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor;*
- f) *Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor;*
- g) *Promover el establecimiento en el mercado de condiciones que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos;*
- h) *Promover un consumo sostenible.*

Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores.

Las políticas de los gobiernos deben tratar de hacer posible que los consumidores obtengan el máximo beneficio de sus recursos económicos. También deben tratar de alcanzar las metas en materia de producción satisfactoria y normas de funcionamiento, procedimientos adecuados de distribución, prácticas comerciales leales, comercialización informativa y protección efectiva contra las prácticas que puedan perjudicar los intereses económicos de los consumidores y la posibilidad de elegir en el mercado.

Los gobiernos deben intensificar sus esfuerzos para impedir el empleo de prácticas que perjudiquen los intereses económicos de los consumidores, garantizando que los productores, los distribuidores y cuantos participan en la provisión de bienes y servicios

cumplan las leyes y las normas obligatorias vigentes. Se debe dar aliento a las organizaciones de consumidores para que vigilen prácticas perjudiciales como la adulteración de alimentos, la comercialización basada en afirmaciones falsas o capciosas y los fraudes en la prestación de servicios.

Los gobiernos deben elaborar, reforzar o mantener, según proceda, medidas relativas al control de las prácticas comerciales restrictivas y otras de tipo abusivo que puedan perjudicar a los consumidores, así como medios para hacer efectivas esas medidas.

Medidas relativas a la esfera concreta.-

Al promover los intereses del consumidor, particularmente en los países en desarrollo, los gobiernos deberán, cuando proceda, dar prioridad a las esferas de interés esencial para la salud del consumidor, como los alimentos, el agua y los productos farmacéuticos. Deberán adoptarse o mantenerse políticas para lograr el control de calidad de los productos, medios de distribución adecuados y seguros, sistemas internacionales normalizados de rotulado e información, así como programas de educación e investigación en estas esferas. Deberán formularse directrices estatales respecto de esferas concretas en el contexto de las disposiciones del presente documento.

Desarrollo sustentable. *Ese desarrollo no puede ser alcanzado si no se toma en cuenta el principal activo del planeta: los seres humanos, cuyos derechos e intereses se ven amenazados por el modelo de desarrollo vigente basado en el consumismo que trae consigo la cultura del engaño, y otros males que sencillamente aniquilan las esperanzas de los pueblos.*

La degradación del medio ambiente, *las emisiones de CO2 por encima de lo tolerable son una amenaza para la vida en el planeta por lo que unas directrices para la protección del consumidor deberán apuntalar hacia la educación para el consumo sustentable y que el concepto no sea una retórica sino una guía para la acción dentro de*

*la defensa de los derechos de los consumidores que ameritan el cumplimiento de directrices anteriores como lo es el derecho a un medio ambiente que no constituya una amenaza para la vida.*²³

III.III.III. EL ROL DEL ESTADO Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR.-

El derecho de consumidor, como disciplina “socializadora” del derecho, busca mantener condiciones equitativas en las relaciones de consumo, intentando preservar al consumidor indemne ante las cada vez más despiadadas pautas que imperan en la moderna sociedad de consumo.

Las soluciones normativas, independientemente de lo acertado de sus enunciados precisan, para alcanzar una verdadera efectividad, del correcto ensamble de las distintas piezas que componen el aparato estatal y que intervienen en cada uno de los diferentes aspectos de su difusión, implementación y aplicación.

*Es el Estado el principal garante y responsable por la efectiva protección de los consumidores. Una política que pretenda amparar a una clase de sujetos débiles jurídicamente, necesariamente debe ser impulsada desde el propio Estado. Él es el único en condiciones de equilibrar esa desvirtuada relación de fuerzas. No obstante ello, debe ser debidamente destacado que la intervención del Estado en la materia no obedece a su potestad de la fuerza sino que le viene impuesta por su intrínseca obligación de asegurar y preservar el bienestar de la población.*²⁴

La aplicación de las normas y políticas de protección al consumidor.
Es mediante la fiscalización que del mismo debe hacer el Estado y la elaboración de políticas basadas en las falencias detectadas por esa fiscalización. Las soluciones normativas, independientemente de lo acertado de sus enunciados

²³ <http://www.Consumo-Diario digital Nueva Tribuna.html>; “Nuevas Directrices de la ONU sobre Protección al Consumidor”

²⁴ RUSCONI Dante “Derecho del consumidor- doctrina El rol del Estado y el derecho del consumidor en Desarrollo”

precisan, para alcanzar una verdadera efectividad, del correcto ensamble de las distintas piezas que componen el aparato estatal y que intervienen en cada uno de los diferentes aspectos de su difusión, implementación y aplicación.

Para comprender mejor ese papel protector intrínseco al Estado, debemos detener el análisis en cada una de las categorías en que puede dividirse su actividad: esto es la competencia legislativa o de creación de normas; la competencia ejecutiva o de aplicación práctica de normas y políticas; y la competencia punitiva o de aplicación coercitiva de esas normas.²⁵

III.III.IV. LA INTERVENCIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO DEL CONSUMO.-

Las referencias constitucionales al consumo suelen concentrarse en la ordenación de un conjunto de mandatos dirigidos a los Poderes Públicos confiándoles la misión principal de proteger a los consumidores y atribuyéndoles, con esa finalidad, importantes potestades administrativas.

La existencia de intereses individuales y colectivos, públicos y generales, reclaman una actuación de las Administraciones Públicas especialmente intensa y variada con una pluralidad de objetivos ya identificados: la protección contra los riesgos para la salud o a la seguridad de los consumidores y usuarios; la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; la garantía y la protección del derecho a la información de los consumidores y usuarios para que tengan un conocimiento adecuado sobre las características esenciales de los bienes y servicios que se le ofrecen y sobre su uso, consumo y disfrute; la articulación de instrumentos de mediación extrajudicial; la promoción de las organizaciones sectoriales de consumidores y usuarios y la implementación de fórmulas y procedimientos que faciliten y aseguren su participación; el desarrollo, en fin, de una potestad sancionadora cualificada etc.

²⁵ RUSCONI Dante, Título “El rol del Estado y el Derecho del Consumidor “.

Esa actividad administrativa que, básicamente, se dispone con la reiterada finalidad de proteger a consumidores y usuarios suele clasificarse con la siguiente tipología:

- La actividad de limitación (o de policía, o de intervención),

- La actividad de fomento,

- La actividad de servicio público (o de prestación).

***La actividad administrativa** más característica, cuando de la protección de los consumidores y usuarios se trata, es la **de limitación**, centrada en la imposición ope legis, por obra de la ley, de restricciones y deberes (deber de no perjudicar ni poner en peligro la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, deber de respetar los intereses económicos y sociales de los consumidores, deber de informar sobre las características esenciales de los bienes o servicios ofrecidos, etc.) a los empresarios y a otros sujetos que ofrecen bienes o servicios, obligándoles a actuar de manera que no pongan peligro los intereses públicos antes señalados. Esa actividad de limitación se verá completada con la disposición de órganos y procedimientos de control que verifiquen el cumplimiento de las obligaciones impuestas a los intervinientes en el sector, llegando, incluso con frecuencia, a adoptar medidas coactivas y aflictivas para forzar al cumplimiento y para que, en cualquier caso, no se vulneren o lesionen los intereses generales de los consumidores. Lo característico, por tanto, de la actividad de limitación es la finalidad de forma de preservar los intereses públicos, imponiendo limitaciones o sacrificando, si es necesario, los intereses particulares.*

En esta actuación de limitación o restrictiva de los intereses de los particulares, como en otras de la misma naturaleza, la actividad administrativa está sujeta a principios generales y de vigencia hoy indiscutible, entre ellos los de legalidad, tipicidad y proporcionalidad.

La actividad administrativa de limitación se traduce por tanto en el ejercicio por las Administraciones Públicas de potestades que imponen limitaciones a los particulares

con el fin de proteger sus derechos e intereses. Esta actividad está acompañada de un conjunto de actuaciones normativas y administrativas que pueden resumirse de la siguiente manera:

a) la primera actuación de los Poderes Públicos debe centrarse en una actividad de regulación, determinando imperativamente lo que está permitido o prohibido. Esta tarea se encomienda a los órganos con potestad legislativa y reglamentaria, destacando el papel que las normas inferiores y de desarrollo deben llevar a cabo para completar el orden normativo en cualquier materia.

El papel de la regulación no termina en el establecimiento del régimen jurídico material, deberes, limitaciones, prohibiciones y condiciones con las que han de realizarse las actividades, a esta actividad normativa le corresponde también la ordenación de las diversas actividades de quienes ofrecen bienes y servicios a los consumidores, las cuestiones relacionadas con las organizaciones públicas y privadas en materia de consumo, la regulación de procedimientos eficaces de protección de los consumidores y usuarios, la tipificación de los ilícitos administrativos y penales en la materia, etc.

b) De poco serviría la actividad de regulación si no se instrumentan mecanismos de control que sirvan para verificar el cumplimiento de las normas imperativas a las que nos hemos referido. Las Administraciones Públicas deben vigilar que la actividad de los particulares se ajuste a los requisitos previamente establecidos y cumple puntualmente con las previsiones legales.

Esta actividad de control se lleva a cabo a través de instrumentos jurídicos muy diversos: homologaciones, autorizaciones, inscripciones en Registros administrativos, inspecciones, etc.

La actividad de control ha de potenciarse en fases previas al inicio de las actividades productivas, comerciales, de prestación de servicios, etc., verificando las

Administraciones Públicas competentes que la actividad que se quiere desarrollar (fabricación, comercialización, prestación de un servicio, etc.) se ajusta a las condiciones reglamentarias exigibles.

Los controles preventivos deben completarse con una intensa actividad de inspección en materia de consumo.

c) Las actividades de reglamentación y de control a las que nos hemos referido no son suficientes para garantizar y procurar la protección de los consumidores y usuarios, las administraciones Públicas deben ejercer una gama variada de potestades administrativas que sirvan al fin principal de prevenir y reprimir las actividades de los particulares (instalaciones, productos, actividades de fabricación o comercialización, de prestación de servicios, etc.) que puedan lesionar o poner en peligro concreto los derechos de los consumidores.

La actividad administrativa de servicio público se desarrolla mediante prestaciones de las Administraciones Públicas orientadas a la satisfacción del interés público. La necesidad de promover la información y la educación de los consumidores y usuarios exige un conjunto de actividades que las Administraciones Públicas deben llevar a cabo con esa finalidad, desde la organización de cursos, campañas informativas, hasta la publicidad en medios de comunicación y el desarrollo de una verdadera organización de servicio público integrada por oficinas de información al consumidor que operan en los niveles territoriales inferiores con ánimo de acercar esta administración especializada a los ciudadanos que demanden sus servicios.²⁶

De lo anteriormente mencionado se concluye que:

Para que existe una verdadera protección efectiva de los derechos del consumidor el Estado mediante el Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor debe

²⁶ PUERTA SEGUIDO Francisco y SERRANO LOZANO Rubén “Fundamentos Jurídicos para el Desarrollo de un sistema público de Protección al Consumidor” Pág. 34 -38

regirse; por las directrices jurídicas de las Naciones Unidas, el cual claramente menciona que:

- Para que exista un control adecuado se debe tomar en cuenta que el Estado debe tomar medidas necesarias para el control de los proveedores, esto mediante la cooperación internacional entre Estados; porque al proteger al consumidor no se está protegiendo a un individuo sino a toda la sociedad que durante estos últimos años esta desprotegida por la gran ola de la Globalización y expansión de la política del consumismo.
- Si se realiza esta integridad de control por parte del Estado, tanto interno como externo estamos rompiendo el gran desequilibrio que existe entre los consumidores y los proveedores en una relación de consumo.
- Al promover y ejecutar las políticas internacionales no solo estamos siendo participes, sino también estamos protegiendo los derechos fundamentales de los consumidores el cual es la salud y su integridad física.
- El control Estatal no solo debe basarse en promover los derechos o precautarlos sino debe buscar que prime un desarrollo sustentable, mediante la educación e información a los consumidores esto para proteger al medio ambiente y por ende al planeta.
- El Estado mediante sus representantes que son las entidades Públicas; realizan actos administrativos basándose siempre en la legalidad por lo mismo el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor realizan su función siempre respetando la ley; esto para que exista un equilibrio en una relación jurídica de consumo.

“Ninguna medida es suficiente cuando hablamos de garantizar efectivamente la protección al consumidor”

Si tomamos esta regla, la creación de un Centro de Atención al Consumidor que atiendan casos exclusivos con de reclamos a proveedores públicos no es tan

irrazonable, ya que con esto estaríamos cumpliendo toda la base doctrinal internacional y nacional, proteger los Derecho Humano de nueva generación el Derecho del consumidor.



CAPÍTULO IV

MARCO INSTITUCIONAL

IV. I. VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR.-

El Viceministerio de Defensa de los Derechos de Usuarios y Consumidores, en el marco de la implementación de la Constitución Política del Estado y del Decreto Supremo No. 29894, inicia sus actividades a fines de marzo de 2009.

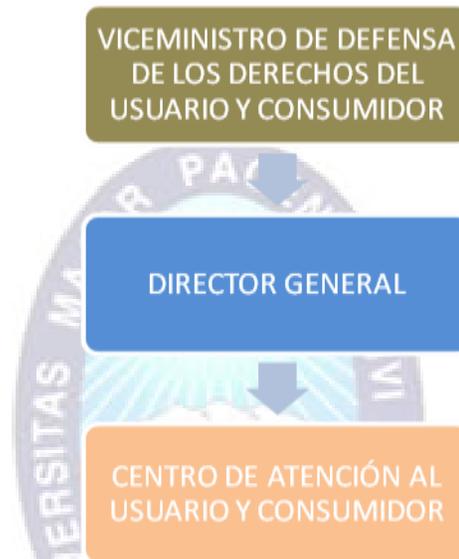
Con la promulgación del Decreto Supremo 0065 de 3 de abril de 2009, y la estructuración de los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, se inician las actividades prácticas de recoger las demandas de bolivianas y bolivianos en su rol de usuarias, usuarios y consumidoras y consumidores.

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.

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, al contar en la actualidad con una Ley, la No. 453 de 04 de diciembre del 2013, “Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores” y su reglamentación; mediante estas normativas el Viceministerio puede realizar una mejor coordinación y cooperación entre las otras instituciones que protegen los derechos del consumidor en los diferentes niveles del Estado, estableciendo una efectiva relación y adecuada coordinación como elementos esenciales para la efectiva protección, promoción y desarrollo de la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores.

IV. I. I. ÁMBITO ESTRUCTURAL.-

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y consumidor tiene una forma de organización la cual es:



Cabe aclarar que tanto el Viceministro y el Director General tiene el mismo eje de trabajo que es el velar, precautelar y proteger a las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores, cuando estos se encuentran en indefensión.

IV. I. II. ATRIBUCIONES DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR.-

Las atribuciones que se le designa al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor están enmarcadas en las normativas anteriormente mencionadas

- Decreto Supremo No. 29894, en el artículo 84
- Decreto Supremo No. 0065, en el artículo 12.

IV. I. III. COMPETENCIAS.-

Las competencias del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, se enmarcan en las siguientes disposiciones jurídicas.

Constitución Política Del Estado.-

*Art. 297 Parágrafo II. “Toda competencia que no esté incluida en esta Constitución será atribuida al nivel central del Estado, que podrá transferirla o delegarla por ley”.*²⁷

Ley Marco de Autónomas y Descentralización “Andrés Ibáñez”

*Art. 72 (Clausulas Residual).- “Las competencias no incluidas en el texto constitucional sin determinar la entidad territorial que legislará, implica el ejercicio de exclusividad nacional, salvo en el caso de las competencias exclusivas de una entidad territorial autónoma, donde corresponderá su respectiva legislación”.*²⁸

Ley General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.-

*Art. 2 (Asignación competencial) En aplicación del artículo 297, parágrafo II de la Constitución Política del Estado y el Artículo 72 de la Ley No. 031 de 19 de Julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez” , se asigna al nivel Central del Estado, la competencia exclusiva de desarrollar los derechos y garantías y políticas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en el ámbito nacional y sectorial, sin perjuicio de la competencia del nivel Municipal.*²⁹

Decreto Supremo 0065/2009.-

*Art. 13 (Competencia) Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, serán ejercidas sin perjuicio de las atribuciones que tienen el Defensor del Pueblo y los Gobiernos Municipales.*³⁰

IV. I. IV. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CONSUMIDOR.-

²⁷ Editorial “El Original” Constitución Política del Estado Pág. 84

²⁸ Editorial Srl. “U.P.S” Ley Marco de Autonomías y Descentralización Pág. 76

²⁹ GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Ley No. 453 Pág. 1

³⁰ GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Decreto Supremo No. 0065 Pág. 7

El impacto del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor se viene realizando de acuerdo a lo establecido con los objetivos trazados desde el año 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 todas 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, Tránsito 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.)³¹

Acciones de los CAUC en defensa de los derechos del usuario y del consumidor.

Los Centros de Atención al Usuario y Consumidor del Viceministro de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, a partir de denuncias y seguimiento de algunas reclamaciones, implementaron una serie de acciones coordinadas con las entidades correspondientes. Verificaciones, Inspecciones y Operativos, constituyendo así un logro significativo en defensa de los derechos del usuario y del consumidor.

Las acciones de los Centros de Atención enmarcan en dos sectores:

Sector Regulado.-

³¹<http://www.ministerio.de.justicia..Informe.Gestión.2009>.

El sector regulado se encuentra estructurado por servicios básicos: agua y saneamiento básico, electricidad, hidrocarburos, telecomunicaciones y transportes, los cuales han conformado los principales servicios a los que accede la población boliviana en todas sus categorías poblacionales, mismos que son regulados por las Autoridades de Fiscalización Control Social de cada sector competente.

Asimismo, en el marco de la necesidad de efectuar una mejor acción de defensa de los derechos de los usuarios, se ha coordinado de manera estrecha con estas entidades de fiscalización, logrando articular a todas las competentes en cada una de las temáticas, bajo la coordinación del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC), quien ha dirigido Campañas a favor de los usuarios y usuarias.

Sector no Regulado.-

El sector no regulado abarca todo el amplio sector de la economía informal, donde se efectúa la provisión de bienes y la prestación de servicios, sean estos de personas naturales, empresas privadas, públicas, cooperativas y emprendimientos comunitarios formales o informales y que no se encuentran regulados y fiscalizados por una Autoridad de Regulación y que en muchos casos solo cuentan con la autorización que les otorgan los Gobiernos Departamentales y /o los Gobiernos Municipales..

En la actualidad el VDUCC., cuenta con cinco centros de Atención, los cuales se encuentran en:

- a) La ciudad de La Paz
- b) La ciudad de Santa Cruz
- c) La ciudad de Cochabamba
- d) La ciudad de Potosí
- e) La ciudad de Tarija

Los Centros de Atención al Usuario y el Consumidor, en los últimos años tuvieron variaciones en cuanto a funcionamiento a nivel nacional; ya que se puede corroborar que

los centros de atención tienen su funcionamiento en el eje central de algunos departamentos.

Con esto no quiere decir que al implementar otro centro de atención al consumidor no sea este aceptado o tenga afluencia, ya que tenga solo competencia en controlar y supervisar a los proveedores públicos.

IV. II. PRINCIPIOS Y DIRECTRICES EN QUE SE RIGE EL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y CONSUMIDOR.-

Los principios que rigen las actuaciones del VMDDUC, son los establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional y en general los señalados en la Ley N° 2341 del Procedimiento Administrativo.

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 el 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 VMDDUC 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.³²

Toda institución Pública tiene como funcionamiento un marco jurídico; y por ende es la LEGALIDAD en el cual está enmarcada toda actuación que realiza, en pos de la Defensa de los Derechos del Usuario y las Usuarías, las consumidoras y los consumidores.

IV. III. ANALISIS ESTADISTICO.-

³² Resolución Ministerial No. 068/09 Pág. 2

LA PAZ CAUC SECTOR NO REGULADO



El cuadro mencionado esta desde un punto de vista cuántico, y de manera general, de todos los casos que se atendieron en las gestiones de 2009 al 2013, en El Centro de Atención al Usuario al Consumidor de la ciudad de La Paz; del Sector no regulado.

Para un mejor enfoque del presenta trabajo de investigación se detallara algunos datos que muestran cuales son los casos que se presentaban en el Centro de Atención al Usuario y Consumidor de la ciudad de La Paz; los cuales lo menciono:

1. Equipos Electrónicos
2. Salud
3. Educación
4. Transporte Urbano
5. Transporte Interprovincial
6. Restaurantes
7. Aseguradoras
8. Celulares
9. Televisión
10. Computadoras
11. Aduana

12. Subsidio de lactancia

13. Y otros servicios

Estos son algunos casos que se atendieron durante esas gestiones en el Centro de Atención y Consumidor de la ciudad de La Paz en el sector no regula, la cual es variable, pero son pocos los reclamos o denuncias a las empresas públicas estatales, ya que en muchos casos no se denuncia o reclamo y como el Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor no actúa de oficio sino previo consentimiento del reclamante o denunciante, esto queda con una indefensión del consumidor.

De todo lo anteriormente mencionado se llega a concluir que:

Es claro que el Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor tiene bases normativas para poder realizar cualquier acción necesaria para que no se vulneren los derechos del consumidor, durante estos últimos años estuvo realizando todo lo que en derecho le es permitido.

La estructura del Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor con la implementación de un nuevo centro de Atención al Consumidor no variaría, las funciones que tienen los Centros de Atención al Usuario y Consumidor seguirían con las mismas funciones que tienen, se excluirían solo los casos de reclamo o denuncias realizadas en contra de empresas públicas, proveedoras de productos de consumo.

El Centro de Atención al Usuario al Consumidor de la ciudad de La Paz no tuvo problemas en el sector regulado ya que estamos hablando del sector de servicios básicos que están regulados y controlados por las Autoridades de control del rubro; realizando con ellos una labor más de información y educación, talleres y seminarios a favor del usuario y realizando operativos conjuntos en ocasiones. El problema está en el sector no regula, ya que si bien existe instituciones encargadas

de proteger al consumidor como son los Gobiernos Municipales, estos actúan previa denuncia y en algunos casos se realiza la coordinación por parte del Viceministerio con estas instituciones, pero esas medidas son paliativos momentáneas; ya que existe mucha vulneración de los consumidores el cual se lo mencionara en el siguiente capítulo, y se fundamentara el porqué de la creación de un Centro de Atención al Consumidor que atienda casos exclusivos en denuncia o reclamos en contra de los proveedores públicos.

CAPÍTULO V

EMPRESAS PÚBLICAS QUE SUMINISTRAN, DISTRIBUYEN Y COMERCIALIZAN PRODUCTO DE CONSUMO

Antes de mencionar detalladamente este capítulo, se menciona conceptualmente ¿qué es una empresa pública?, ¿Qué es comercialización?, ¿Qué es distribuir? ¿Qué es suministrar? y ¿Qué son productores de consumo?

EMPRESA PÚBLICA-

Siendo una empresa una organización destinada a obtener ganancias, entre las organizaciones públicas o estatales debemos distinguir entonces, aquellas donde el Estado explota una determinada actividad económica con finalidad de lucro, aunque éste debe ceder ante el bien común, y que se llaman empresas públicas.³³

Las empresas públicas son de propiedad estatal, o con participación estatal mayoritaria, en cualquiera de sus niveles de descentralización.

COMERCIALIZACIÓN.-

³³ <http://www.Deconceptos.com>

Comercialización es la acción y efecto de comercializar (poner a la venta un producto o darle las condiciones y vías de distribución para su venta).³⁴

DISTRIBUCIÓN.-

Distribución es el resultado de la acción de distribuir, que proviene en su etimología del latín “distribuere” con el significado de repartir, que en un principio se aplicó en la Antigua Roma para el reparto que se hacía de las tres tribus originarias de latinos, sabinos y etruscos.³⁵

Con la distribución se evita que algo quede concentrado en un solo sitio o solo en poder de alguien, entregándolo a varios, efectuando una división del todo de que se trate. La distribución puede ser o no proporcional, y justa o injusta.

SUMINISTRO.-

Cuando se habla de suministro se hace referencia al acto y consecuencia de suministrar (es decir, proveer a alguien de algo que requiere). El término menciona tanto a la provisión de víveres o utensilios como a los objetos y efectos que se han suministrado.³⁶

Para este trabajo de investigación tomamos como parámetro a las empresas públicas que son pilares fundamentales para la satisfacción de las necesidades de los consumidores en potencial y que de algún modo son proveedores de producto de consumo de primera necesidad para las y los consumidores.

- EMPRESA DE APOYO A LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS – EMAPA
- LA EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATEGICA LACTEOS BOLIVIA – LACTEOSBOL

³⁴ <http://www.Definicion.de>

³⁵ <http://www.Deconceptos.com>

³⁶ <http://www.Copyright> © 2008-2015 - Definicion.de

- EMPRESA BOLIVIANA DE ALMENDRAS (EBA) – RESPONSABLE DE LOS ALIMENTOS DE LOS SUBSIDIOS DE ASISTENCIA PRENATAL Y DE LACTANCIA.

Tomaremos como ejemplo de análisis a estas tres empresas públicas; el cual demostrara el porqué del planteamiento de mi objetivo de investigación.

V.I.I. EMPRESA DE APOYO A LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS - EMAPA

La Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos (EMAPA) es una Empresa Estratégica creada por el gobierno del Presidente Evo Morales Ayma, mediante DS 29230 del 15 de agosto de 2007. EMAPA se convirtió en la primera empresa estratégica nacional, fundada por este gobierno, en obtener la Certificación Internacional de Calidad ISO 9001.

EMAPA es la herramienta de los bolivianos para: desarrollar la producción agropecuaria en el país; apoyar a los pequeños productores de la agricultura a través de la provisión de insumos sin interés y comprándoles su producción a Precio Justo; evitar la especulación de precios de los alimentos; redistribuir mejor el valor de la producción agrícola; y para que la familia boliviana acceda a alimentos a precios bajos.

EMAPA tiene oficinas en: Sucre, La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Potosí, Oruro, Yacuiba y Beni. A través de sus 45 centros propios de comercialización vende arroz, harina y carne de soya, a precios más baratos.³⁷

V.I.II. EMPRESA PÚBLICA NACIONAL ESTRATÉGICA LÁCTEOS BOLIVIA – LACTEOSBOL.-

³⁷ <http://www.emapa.bo>

La empresa pública nacional estratégica Lácteos Bolivia - LACTEOSBOL, es una persona jurídica de derecho público; de duración indefinida; se encuentra bajo tuición del Ministro de Producción y Microempresa; cuenta con un Directorio y patrimonio propio; tiene autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, cuya organización y funcionamiento estará sujeto en el marco de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, en la Ley N° 3351 de 21 de febrero de 2006, de Organización del Poder Ejecutivo y sus disposiciones reglamentarias.³⁸

Esta empresa tiene la misión de contribuir al desarrollo de la producción y la industrialización de lácteos en nuestro país, aportando al mejoramiento del nivel de vida de la población, ofreciendo alternativas nutricionales de alta calidad bajo parámetros de eficiencia y competitividad.

V.I.III. EMPRESA BOLIVIANA DE ALMENDRAS – EBA.-

EBA, es una de las cinco compañías que componen y tienen como cabeza al SEDEM (Servicio de las empresas públicas productivas).

EBA es una Empresas Pública dedicada a la exportación de Nuez Amazónica, también conocida como, Nuez de Brasil, Castaña o Almendra. Inició trabajos en el año 2009. Nuestro producto (Bertholletia Excelsa) es una nuez arbórea producida en la región amazónica.

Bolivia se ha constituido en el principal productor y exportador desde hace algunos años.

La empresa EBA tiene la misión de ser la Empresa referente en el complejo productivo de la Región Amazónica en Bolivia para mejorar la distribución de los beneficios, a

³⁸ <http://www.Lacteosbol.bo>

través de la promoción de políticas de precio Justo, políticas sociales, ambientales y económicas.

Posicionar a la nuez amazónica como un producto de cualidades excepcionales logrando un incremento y estabilidad en el precio y volumen para el sector.³⁹

Esta empresa es la encargada de la entrega de subsidios de asistencia prenatal y de lactancia.

V. II. DENUNCIAS QUE SE REALIZARON A LAS EMPRESAS PUBLICAS QUE SUMINISTRAN, DISTRIBUYAN O COMERCIALIZAN PRODUCTOS DE CONSUMO.-

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede constatar que las empresas públicas que comercializan, distribuyen o suministran productos de consumo, ya mencionados en los puntos anteriores; como cualquier proveedor vulneran los Derechos del consumidor.

Mencionaremos algunas denuncias:

LACTEOSBOL

La empresa estatal de Lácteos Bolivia (Lacteosbol) tiene 12 denuncias de distribución de alimentos en mal estado o vencidos en el desayuno escolar o alimento complementario, informó el secretario municipal de Desarrollo Humano y Social de El Alto, Henry Alcón.

La autoridad dijo que “la tarea de esta empresa es irregular, por lo que se analiza la posibilidad de rescindir contrato para la distribución del alimento para 270.000 alumnos. Las fallas tienen relación con el tiempo de entrega y la calidad. La empresa recibirá sanciones de descuento del 3%, 15% y 20% de su remuneración por faltas leves, graves y gravísimas”.⁴⁰

³⁹ <http://www.eba.bo>

⁴⁰ www.Ind.com.bo/seach/label/Lacteosbol.

EBA

La manipulación de los alimentos de los subsidios de asistencia prenatal y de lactancia ahora bajo responsabilidad de la Empresa Boliviana de Almendras (EBA) es deficiente, según pudieron constatar las mismas beneficiarias. Los productos lácteos eran objeto de una mala manipulación, muchos de ellos estaban en el suelo en canastillas en las oficinas de la calle Coroico y en consecuencia sin refrigeración.

TESTIMONIO

Sandra Quiroga, una beneficiaria, tuvo que arrastrar los alimentos en un costal de yute y al mismo tiempo cargar a su bebé en la espalda, a pesar que allí había funcionarios pero nadie se dignó ayudarla.

“Mire señorita, mire. Aquí dice (en un anuncio) que EBA se hace cargo del subsidio. Qué pena, en vez que mejoremos estamos retrocediendo”, afirmó María Chuquimia que fue a ayudar a su mamá a retirar los productos. Algunas beneficiarias, que guardaron sus nombres en reserva, prefieren que PIL continúen con la administración y distribución del subsidio dijeron.⁴¹

EMAPA.-

El subcalde del macrodisto Sur, Oscar Sogliano, informe en conferencia de prensa que los productos con fecha vencidas de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos (Emapa) las cuales fueron decomisados, por la Intendencia Municipal, era para el consumo de los mismos funcionarios de la entidad estatal, según denuncia de un trabajador “La denuncia indica que la empresa Emapa estaba obligando a adquirir a los funcionarios leches en polvo con fechas caducadas y re marcadas”, según la boleta de denuncia que registro la subalcaldía Sur.

En ese sentido, el pasado miércoles, personal de la Intendencia Municipal se traslado hasta la calle nueve de Calacoto, en la zona Sur, lugar donde se encuentran las

⁴¹<http://www.Ind.com.bo/seach/label/eba>

dependencias de Emapa, en la oportunidad el personal encontró 2.000 bolsas de leche en polvo saborizada con fecha vencida y en algunos casos remarcada.

Al respecto, el gerente de comercialización de Emapa, Hugo Prado, dijo que aquel producto no era para distribución, sino que se encontraba en las dependencias de la entidad para posteriormente desecharlas. Aclaró que las fechas estaban reselladas para el descarte. .⁴²

De lo anteriormente mencionado se deduce que:

No existe empresa sea esta privada o pública que no infrinja la ley, todos sin excepción alguna todos somos sujetos de poder infringir la norma sea esta por acción u omisión, en este caso estas empresas publicas realizaron vulneración a los derechos del consumidor, se realizó la respectiva sanción; pero se vulneraron derechos fundamentales como el derecho salud porque al consumidor un producto con fecha vencida o mal manipula causa daño; para concluir mencionaremos que estas empresas públicas deben cumplir con las normativas de sanidad establecidas y deben velar el buen trato con el consumidor o la consumidora.

⁴² <http://www.Eldiario.com.bo>.

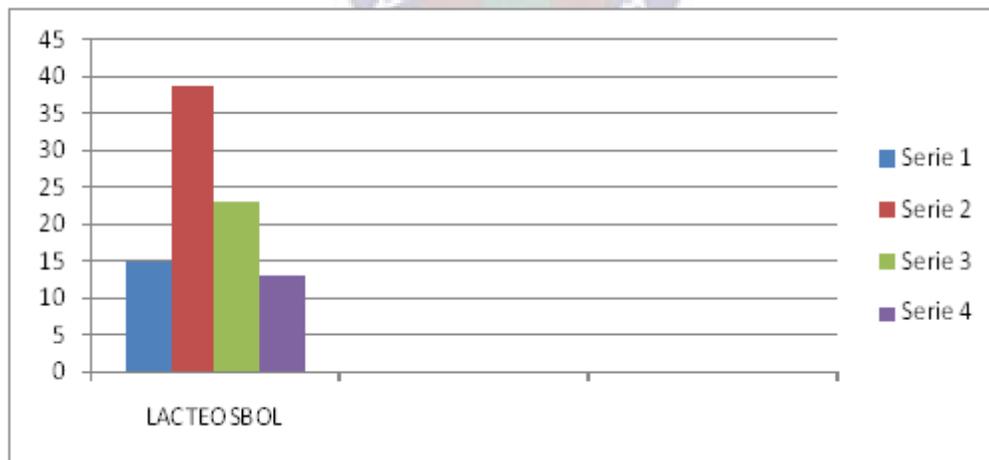
CAPÍTULO VI

ENCUESTA

La presente encuesta se realizó a 40 estudiantes en un establecimiento educativo de la ciudad de El Alto, donde la Empresa Pública Nacional Estratégica Lácteos Bolivia realiza suministro de sus productos como suplemento del desayuno escolar.

En la presente encuesta se realiza las siguientes preguntas que son:

- 1.- ¿En alguna ocasión a usted le causo daño el desayuno escolar a su salud?
- 2.- ¿Usted o un tercero realizo un reclamo o denuncia a la autoridad competente?
- 3.- ¿Usted conoce o escucho a alguien, que los productos del desayuno escolar le causo daño?
- 4.- ¿En alguna ocasión a usted le dieron el desayuno escolar con fecha de vencimiento?



SERIE 1: DAÑO A LA SALUD DEL CONSUMIDOR DIRECTO

SERIE 2: PERSONAS QUE NO REALIZARON LA DENUNCIA O RECLAMO

SERIE 3: DAÑO A LA SALUD A UN TERCERO

SERIE 4: PRODUCTOS ADQUIRIDOS CON FECHA VENCIDA

RESULTADO DE LA ENCUESTA.-

En esta encuesta se pudo observar que:

En la **PRIMERA COLUMNA** nos muestra que existen ocasiones en que los productos del desayuno escolar les causo daño a su salud. No se conoce, no existe informe en cual se haya reparado o resarcido el daño causado por consumidor productos a un estudiante.

Según las y los estudiantes que enfermaron, cuando uno reclamo solo queda en eso en un reclamo o llamada de atención, o lo hacen pasar de alto la denuncia en algunos casos.

En la **SEGUNDA COLUMNA** nos muestra como los consumidores no realizan las denuncias o reclamos; ya que se pudo corroborar que la gran mayoría de los encuestados no conocían su derecho a poder reclamar cuando les proporcionan productos malos y mucho menos sabían a qué autoridad realizar el reclamo.

Esto demuestra una gran falencia del Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor y otras instituciones encargadas, en cuanto al derecho a la información y educación que ellos tienen.

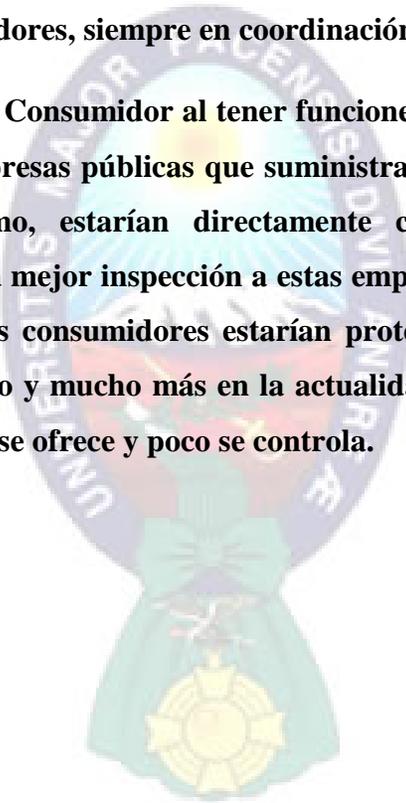
En la **TERCERA COLUMNA** nos muestra que la gran mayoría de los estudiantes, conoce casos de daño a la salud de otros o por simple comentarios, esto muestra que la mayoría de las estudiantes se callan absteniéndose al reclamo.

En la **CUARTA COLUMNA** nos muestra que; los proveedores suministran su producto con poco tiempo o vencido su producto para el consumo saludable.

Se dice que un producto es saludable cuando se consume en el día en que se produce, esto ocurre con los alimentos que consumimos en el desayuno, almuerzo o cena; entonces los productos que se le dan a los estudiantes deberían ser frescos o de poco tiempo de su elaboración para su consumo.

Con esta pequeña encuesta se puede demostrar que las y los consumidores no están protegidos en toda su integridad en este caso por el Gobierno Municipal – Intendencia Municipales y mucho menos por el Viceministerio de Defensa de los Usuario y Consumidores; esto demuestra la gran necesidad de implementar todo los mecanismos necesarios para proteger al consumidor y con la creación de estos centros de Atención al Consumidor estaríamos buscando el resarcir el daño y sancionar a los proveedores, siempre en coordinación con otras entidades estatales.

Los nuevos Centros al Consumidor al tener funciones delimitadas, en este caso que atiendan casos de empresas públicas que suministran, distribuyan o comercialicen productos de consumo, estarían directamente controlando solo o mediante coordinación para una mejor inspección a estas empresas publicas y con esto todos las consumidoras y los consumidores estarían protegidos de este gran mundo de vulneración de derecho y mucho más en la actualidad ya que estamos viviendo en un mundo donde todo se ofrece y poco se controla.



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.-

1.- Los derechos del consumidor son Derechos Humanos de nueva generación y por lo mismo el Estado mediante su ordenamiento jurídico está regulando su protección; pero como son derechos de nueva generación son los más vulnerados por los proveedores de productos de consumo ya sean estas personas naturales o jurídicas o personas jurídicas públicas o privadas, nacionales o extranjeras; por esta razón se concluye que si el Estado por intermediación es proveedor la misma también es pasible a vulnerar derechos de las y los consumidores, por lo mismo también debe ser regulado y controlado en su integridad.

2.- La gran evolución del consumismo a llevado a todos los Estados del mundo a tomar medidas las cuales se reflejan en los foros, seminarios, cumbres, ferias y otras acciones sociopolíticas y jurídicas por parte de los mismos; con esto se llega a establecer que cualquier medida adoptada por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor a favor de las y los consumidores cuando se vulneran sus derechos es cumplir no solo lo que establece la norma sino lo que en derecho les corresponde por justicia.

3.- El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor debe trazarse una nueva forma de control a las empresas públicas ya que también es proveedor y que es pasible a vulnerar derechos fundamentales como el derecho a la salud y la integridad física de las consumidoras y los consumidores.

4.- Para concluir se puede decir que es mejor regular o controlar a las propias instituciones estatales; ya que con eso se está respetando la seguridad jurídica y el respeto a la igualdad de derechos y obligaciones, que en un Estado de derecho debe primar.

RECOMENDACIONES.-

1.-Se recomienda crear los Centros de Atención al Usuario y Consumidor, en todas las ciudades capitales para empezar ya que son de algún modo donde existe vulnerabilidad de derechos de las y los consumidores; pero no olvidarse del área rural porque en muchas ocasiones el Estado no llega a esos lugares y se puede decir hasta afirmar que en esos lugares son donde más se vulneran los derechos de las usuarias, los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

2.- Se recomienda también que se debe difundir más por los medios de comunicación, cuales son los derechos que tienen las consumidoras y los consumidores cuando adquieren productos de consumo y mucho más si nos referimos a productos que son de primera necesidad en la canasta familiar.

3.- Se sugiere también que los nuevos Centros de Atención al Consumidor se enfoquen solo en este ámbito, el controlar solo a las empresas publicas que suministran, distribuyan o comercialicen esto para tener un parámetro único, como lo tienen las entidades de control y fiscalización de servicios básicos, esto para cumplir por la cual es creado.

4.- Sería un punto acertado también que existe una cumbre local o nacional donde intervengan los principales actores que sería primeramente los consumidores, proveedores, Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, gobiernos Municipales y otras instituciones relacionadas con el tema de defensa al consumidor, donde se trataría de diversos temas como la educación, sobre los productos y otras temáticas que favorezcan sobre todo a las consumidoras y los consumidores.

BIBLIOGRAFÍA.-

FARINA Juan titulo “Contratos comerciales modernos” editorial Astea.

GALEANO Eduardo titulo “el Imperio del consumismo” mini libros.

MUÑOZ Carlos, “Fundamentos para la teoría General del Derecho” editorial Plaza y Valdez.

PUERTA SEGUIDO Francisco y SERRANO LOZANO Rubén, titulo “Fundamentos jurídicos para el Desarrollo de un sistema de Protección al consumidor”.

REVILLA QUEZADA Alfredo, “curso de derecho administrativo boliviano”, Editorial Murillo La Paz- Bolivia

RUSCONI Dante titulo “Derecho del consumidor – Doctrina El rol del Estado y el Derecho del consumidor en Desarrollo”.

TAMBUSSI Carlos Eduardo, “Los derechos del consumidor como DDHH” Buenos Aires.

CONFERENCIA. Resolución 1.981/62 del 23 de julio de 1.981 del Consejo Económico y Social de la O.N.U.

CONFERENCIA. Informe del Secretario General, 19/02/98, citado

EDITORIAL “El Original” Constitución Política del Estado

GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Decreto Supremo No. 29894 de organización del órgano ejecutivo del estado Plurinacional.

GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Decreto Supremo No. 0065

GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Ley No. 473 “Ley General de los Derechos de las Usuaris y Usuarios y de Consumidoras y los consumidores”.

GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Reglamento a la Ley No. 453, de 4 de diciembre de 2130, General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

GACETA OFICIAL DE BOLIVIA, Resolución Ministerial No. 68/2009- reglamento del procedimiento de atención y gestión de reclamos del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

INFORME del Secretario General al Consejo Económico y Social de la O.N.U. 13 de mayo de 1997.

INFORME del Secretario General a la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible del Consejo Económico y Social de la O.N.U. de 19 de febrero de 1998.

<http://www.com.bo/seachlebel/Lacteosbol>

<http://www.constitucion.politica.Argentina.ar>

<http://www.constitucion.Espanola.es>

<http://www.Deconceptos.com>

[http://www.diario-digital Nueva tribuna. Nuevas Directrices de la ONU sobre Protección al Consumidor- Consumo.](http://www.diario-digital.Nueva.tribuna.Nuevas.Directrices.de.la.ONU.sobre.Proteccion.al.Consumidor-Consumo)

[http://www.Doctor MAIORANO Jorge Luis.signeo.com](http://www.Doctor.MAIORANO.Jorge.Luis.signeo.com)

<http://www.fodabolivia>

<http://www.ind.com.bo/seach/label/eba>

[http://www.INFOLEG- Ministerio de Economía y Finanzas](http://www.INFOLEG- Ministerio.de.Economia.y.Finanzas)

[http://www.Ministerio de Justicia.Viceministerio de Defensa del Usuario y Consumidor - Informe Gestión 2009.](http://www.Ministerio.de.Justicia.Viceministerio.de.Defensa.del.Usuario.y.Consumidor-Informe.Gestion.2009)

<http://www.mj.gov.br/senacon>

<http://www.Naciones Unidas.com>

[http://www.pdf.Código De consumidor de Brasil.](http://www.pdf.Código De consumidor de Brasil)



ANEXO

The image features the word "ANEXO" in a large, bold, black, sans-serif font, centered on a white background. Behind the text is a faint, semi-transparent watermark. The watermark consists of two main elements: a circular seal at the top with a sunburst in the center and the Latin text "MAJOR PACENSIS D" around the perimeter, and a military-style medal or ribbon below it, featuring a central emblem with a cross and other symbols.

CUADRO 1.

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA REALIZADA.-

ENCUESTA
EMPRESA PUBLICA LACTEOSBOL

DATOS GENERALES:

NOMBRE ROBERTO ALONSO Masculino
Femenino

Edad 18 años

PREGUNTAS:

Marca con "X" la opción que usted considere/a

1- ¿Usted conoce cuál es la función que cumple la empresa Lacteosbol?
SI NO

2- ¿En alguna ocasión a usted el desayuno escolar le hizo daño a su salud?
SI NO

3- ¿Si respondido afirmativamente en la pregunta numero 2? Responda a esta pregunta
¿Usted o un tercero, realizo el reclamo o denuncia a la autoridad mas cercana? A cual de ellos

A. Director del Colegio / escuela
B. Junta de padres de Familia
C. Alcaldia Municipal
D. Otra autoridad
E. No realizo la denuncia

Si la opción que marco es la letra "D" ¿Cuál fue la autoridad ante quien se dirigió la denuncia?
R _____

4- ¿En alguna ocasión a usted le dieron el desayuno escolar con fecha vencida?
SI NO

5- ¿Usted conocer o escucho a alguien le hizo daño los productos del desayuno escolar?
SI NO

CUADRO 2

DENUNCIAS REALIZADAS EN CONTRA DE EMPRESAS PÚBLICAS IMPRESOS EN LA PRENSA DIGITAL NACIONAL.-

Productos vencidos de Emapa eran para funcionarios



Conferencia de prensa del subcalde del macrodistrito Sur.

El subcalde del macrodistrito Sur, Óscar Sogliano, informó en conferencia de prensa que los productos con fechas vencidas de la Empresa de Apoyo a la Producción de Alimentos (Emapa) las cuales fueron decomisados, por la Intendencia Municipal, eran para el consumo de los mismos funcionarios de la entidad estatal, según denuncia de un trabajador.

“La denuncia indica que la empresa Emapa estaba obligando a adquirir a los funcionarios leches en polvo con fechas caducadas y re marcadas”, según la boleta de denuncia que registró la subalcaldía Sur.

En ese sentido, el pasado miércoles, personal de la Intendencia Municipal se trasladó hasta la calle nueve de Calacoto, en la zona Sur, lugar donde se encuentran las dependencias de Emapa, en la oportunidad el personal encontró 2.000 bolsas de leche en polvo saborizada con la fecha vencida y en algunos casos remarcada.

El producto en mal estado fue llevado a la Intendencia Municipal para su posterior Adestrucción ante notario de fe pública.

Al respecto, el gerente de Comercialización de Emapa, Hugo Prado, dijo que aquel producto no era para distribución, sino que se encontraba en las dependencias de la entidad para posteriormente desecharlas. Aclaró que las fechas estaban reselladas para el descarte.

El diario

Alcaldía anuncia sanción a Lacteosbol

Denuncia que recibieron raciones para el desayuno escolar en mal estado

La Razón (Edición Impresa) / José Luis Columba / La Paz

02:54 / 18 de marzo de 2016

La Alcaldía de La Paz anunció que inició un proceso para multar a la empresa estatal Lacteosbol por una denuncia de dotación de raciones líquidas para el desayuno escolar en mal estado en las unidades educativas Agustín Aspiazu y Antonio Díaz Villamil del centro paceño.

De acuerdo con un boletín institucional, padres de familia realizaron la denuncia ante la municipalidad porque sus hijos les informaron que los productos lácteos no estaban en buenas condiciones.

Situación. “Los padres y niños de estas dos unidades educativas nos han alertado de que la ración líquida del desayuno escolar estaba en mal estado. Es provista por Lacteosbol”, afirmó ayer el alcalde Luis Revilla. El burgomaestre agregó que “por seguridad” se suspendió la entrega de la ración líquida en estos dos establecimientos hasta que se establezcan las causas.

“Toda empresa debe ofrecer el desayuno escolar en las condiciones adecuadas a nuestros niños. En estos tres días se determinará la gravedad de esta situación (...), que pudo haberse tratado de un cambio en la leche, que probablemente no pudo traer mayores consecuencias, pero que igual es sancionable”, manifestó.

El director del Sistema de Regulación Municipal (Siremu), Giovanni Gemio, informó que se requisaron 102 raciones líquidas y que fueron llevadas al Laboratorio Municipal para hacer análisis toxicológicos y microbiológicos.

“La gravedad de la sanción será dada al tener los resultados de los análisis. Por suerte, este producto no provocó ningún daño en la salud de los niños, que al sentirlo agrio o ácido no lo consumieron en su totalidad”, indicó el funcionario edil.

Grave denuncia de beneficiarios:

Empresa estatal EBA distribuye alimentos a punto de expirar

El gerente de la entidad estatal negó tal extremo y se comprometió a verificar el estado de los productos. Un testimonio de una beneficiaria confirma la expiración del yogurt y otros suplementos que se otorgan en el subsidio prenatal y de lactancia.

A



APARENTEMENTE PROBLEMAS DE LOGÍSTICA Y MANIPULACIÓN EN EBA ACORTAN EL TIEMPO DE VIDA DE LOS ALIMENTOS.

Beneficiarios del subsidio de lactancia y prenatal se quejaron de que la Empresa Boliviana de Almendra (EBA) les entrega alimentos faltando pocas horas para su vencimiento. Una de las afectadas mostró a EL DIARIO este martes dos botellas de yogurt y un jugo que deben ser consumidos

hasta hoy miércoles y sábado, respectivamente.

Los funcionarios de EBA, hace días atrás, aseguraron a este matutino que los pedidos de los alimentos lo harían con más frecuencia. Si antes lo hacían cada quince días, ahora debía ser cada semana, de esta forma, se extendería la duración de los productos. Sin embargo, continúan las falencias en la empresa estatal pese al compromiso de sus autoridades para superar estos inconvenientes que pueden afectar la seguridad y la salud de las beneficiarias y sus familias.

El gerente técnico de EBA, Javier Freire Bustos, consultado por EL DIARIO sobre esta situación, no admitió que se distribuya alimentos a punto de expirar; sin embargo, dijo que

verificará los inventarios depositados en los ambientes de la calle Ballivián entre Loayza y Bueno de la ciudad donde actualmente se distribuye el beneficio.

EXPIRACIÓN

“Ahorita me están entregando los productos del subsidio y mire el yogurt expira mañana. Es la primera vez que recojo de la empresa EBA, antes iba a las oficinas de la PIL (Planta Industrializadora de Leche) y no nos daban así”, reclamó una beneficiaria de nombre Zulma, que pidió la reserva del caso, mientras mostraba a un funcionario de la entidad estatal dos botellas del lácteos con el stiker de la fecha de expiración del producto.

La señora indicó que es la cuarta ocasión que recibe el subsidio de prenatal y lactancia de sus cuatro hijos y, es la primera vez que detecta productos a punto de expirar.

La beneficiaria mostró a EL DIARIO las dos botellas de yogurt, en ambas detalla las fechas de elaboración el 2 de mayo de 2014 y que expira el 4 de junio de este año.

CONSUMO OBLIGADO

“En un solo día no puedo hacerles tomar los dos litros de yogurt, les puede hacer daño a mis hijos”, afirmó Zulma. Minutos después la beneficiaria rebuscó en su paquete del subsidio y en medio de los productos encontró el “Néctar de frutas” que vence el 7 de junio de 2014. Su familia tiene tres días para el consumo antes de su vencimiento.

Después que la beneficiaria reclamó a los funcionarios de EBA, uno de ellos se comprometió a “reponerlos en la próxima partida”; sin embargo, no anotó ni registró la denuncia ni le pidió mayores datos.

La señora dijo que no es la única beneficiaria que recibió alimentos a punto de expirar. En la puerta de la agencia de EBA, en la calle Ballivián, Julio Condori dijo que hace dos días su esposa recibió algunos lácteos con dos días antes de que expire. “Eso jamás pasó con la PIL. Creo que el Gobierno no está haciendo bien dando esta responsabilidad a sus empresas”, afirmó Condori.

Similares quejas se registró en el departamento de Cochabamba hace más de un año luego que la empresa estatal Lacteosbol remplazara a PIL en la distribución del subsidio.

Igualmente, algunos productos, en especial los lácteos, estaban a punto de expirar luego que fueron entregados a las beneficiarias.

SUBSIDIOS

Desde el pasado 12 de mayo, la estatal (EBA) se hizo cargo de la distribución de los alimentos del subsidio prenatal y de lactancia. Por el momento, la agencia de la PIL en la calle Coroico en La Paz continuará atendiendo por tres meses más hasta que termine la entrega a todas las beneficiarias que aún no retiraron los mismos correspondientes a marzo y abril, luego, la responsabilidad será íntegramente de EBA. La estatal se hizo cargo de la distribución en los departamentos de Santa Cruz, Beni, Pando y La Paz.



**LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS
Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES**

**LEY N° 453
LEY DE 4 DE DICIEMBRE DE 2013
EVO MORALES AYMA
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA**

Por cuanto, la Asamblea Legislativa Plurinacional, ha sancionado la siguiente Ley:

**LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL,
DECRETA:
LEY GENERAL DE LOS DERECHOS
DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y
DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES
CAPÍTULO PRIMERO**

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (OBJETO). La presente Ley tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 2. (ASIGNACIÓN COMPETENCIAL). En aplicación del Artículo 297, Parágrafo II de la Constitución Política del Estado y el Artículo 72 de la Ley N° 031 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”, se asigna al nivel central del Estado, la competencia exclusiva de desarrollar los derechos, garantías y políticas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en el ámbito nacional y sectorial, sin perjuicio de la competencia exclusiva del nivel Municipal.

Artículo 3. (ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN). Están sujetos a las disposiciones de la presente Ley, los proveedores de productos o servicios, así como las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo.

Artículo 4. (ALCANCE DE POLÍTICAS). El nivel central del Estado establecerá las políticas generales y específicas en defensa de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en los siguientes casos:

- a) Actividades reguladas por normativa del nivel central.
- b) Actividades de alcance nacional que trasciendan las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas.

Artículo 5. (DEFINICIONES). Para los efectos de la presente Ley se establecen las siguientes definiciones:

1. Usuarías y Usuarios, Consumidoras y Consumidores. Son las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan productos o servicios, como destinatarios finales.

2. Proveedores. Son las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, suministro, distribución, comercialización y otras, de productos o de prestación de servicios en general destinados directamente a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores finales. No se considera proveedores a quienes ejercen una profesión libre.

3. Producto. Es todo bien que se ofrece en el mercado para satisfacer necesidades de uso y consumo final.

4. Servicio. Son aquellas actividades suministradas o provistas al mercado, destinadas a satisfacer necesidades o requerimientos de las usuarias y los usuarios. Se incluyen los servicios básicos establecidos en la Constitución Política del Estado.

5. Autoridad Competente. Es la autoridad administrativa de los distintos niveles del Estado, con atribuciones establecidas mediante norma para ejercer las tareas de supervisión y control de la provisión de productos o el suministro de servicios.

6. Inocuidad. Es la característica sanitaria que asegura que un producto o servicio no causa daño a la salud de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

7. Consumismo. Es la desviación de los hábitos de consumo, orientados a la irracional acumulación, compra o consumo de productos o servicios, que compromete seriamente el equilibrio ecológico y la capacidad de regeneración de la Madre Tierra.

8. Publicidad Engañosa. Es cualquier modalidad de publicidad, información o comunicación total o parcialmente falsa que induzca a error respecto a las características, modo de empleo u otro dato del producto o servicio.

9. Publicidad Abusiva. Es la publicidad o información discriminatoria, que instiga o induce a la violencia o al miedo, aprovechándose de la falta de discernimiento e infringiendo valores ambientales, morales y éticos, que es capaz de inducir a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o integridad física.

10. Relación de Consumo. Es el vínculo que se establece entre el proveedor, que provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere, utiliza o consume como destinatario final.

Artículo 6. (PRINCIPIOS). Los principios que rigen la protección y defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores son:

1. Vivir Bien, sumajkausay, suma qamaña, ñandereko, tekokavi, ivimaraei, qhapajñan. Se asumirá y promoverá la complementariedad entre el acceso y disfrute de los bienes materiales y la realización afectiva, subjetiva y espiritual, buscando satisfacer las necesidades en armonía con la naturaleza.

2. Consumo Responsable y Sustentable. Los hábitos de consumo procuran el uso de productos y servicios en armonía y equilibrio con la Madre Tierra.

3. Protección. Se establecen mecanismos legales e institucionales destinados a garantizar el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

4. Integralidad. La interrelación, interdependencia y funcionalidad de las instituciones del Estado Plurinacional, se realiza acorde a los procesos políticos, sociales, culturales, ecológicos, económicos, productivos y de consumo desde las dimensiones del Vivir Bien, como base de la economía y el desarrollo, armonizados y articulados.

5. Integridad. Las relaciones de consumo se presumen fundadas en la licitud, honestidad y ética.

6. Favorabilidad. En caso de duda, la Ley y las estipulaciones convenidas se aplicarán en la forma más favorable a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 7. (MECANISMOS INSTITUCIONALES). Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

CAPÍTULO SEGUNDO

DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES

SECCIÓN I

DERECHO A LA SALUD E INTEGRIDAD FÍSICA

Artículo 8. (DERECHO A LA SALUD E INTEGRIDAD FÍSICA). Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a recibir productos o servicios en condiciones de inocuidad en resguardo de su salud e integridad física.

Artículo 9. (PROTECCIÓN).

I. Los proveedores están obligados a suministrar productos o servicios en condiciones de inocuidad, calidad y seguridad, siendo responsables en el ámbito penal, civil y administrativo sancionatorio, del riesgo o daño causados a la salud e integridad física de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

II. Se prohíbe la importación, distribución o comercialización de:

a) Productos para su uso o consumo que estén con fecha expirada o pronta a expirar, de acuerdo a reglamentación emitida por la entidad competente.

b) Productos suspendidos, prohibidos o retirados en el país de origen por motivos de salud o riesgo a la integridad física.

III. Si con posterioridad a la introducción en el mercado, los proveedores advirtieran la existencia de riesgos o peligros del producto o servicio, deberán comunicar inmediatamente este hecho a las autoridades competentes y a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, además de proceder bajo su cuenta al retiro o suspensión.

IV. La autoridad competente de autorizar u otorgar licencias que advierta el riesgo o peligro no informado o no previsto del producto o servicio, dispondrá inmediatamente su retiro o suspensión.

V. Al efecto de los párrafos anteriores, los proveedores retirarán o sustituirán los productos, o procederán a la devolución del precio pagado por los productos o servicios. Los productos retirados serán destruidos cumpliendo normas de seguridad ambiental.

VI. La autoridad competente que no exija el cumplimiento de medidas de seguridad o de prevención para la importación, distribución, comercialización o prestación de un servicio, que involucre riesgo o peligrosidad para la vida o salud de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, de acuerdo a normativa específica, será pasible a responsabilidad por la función pública.

SECCIÓN II

DERECHO Y CONDICIONES PARA LA ALIMENTACIÓN

Artículo 10. (DERECHO AL ACCESO A LA ALIMENTACIÓN). Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho al acceso a alimentos autorizados, de manera regular, permanente, continua y libre, cuantitativa y cualitativamente adecuados y suficientes.

Artículo 11. (CONDICIONES). Las condiciones para la elaboración, envasado, manipulación y exposición, deberán estar debidamente reglamentadas por autoridad competente.

Artículo 12. (SUMINISTRO). Todo proveedor de productos alimenticios declarados de primera necesidad o que formen parte de la canasta básica familiar, tiene la obligación de suministrarlos de manera adecuada, oportuna, continua y a precio justo.

SECCIÓN III

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Artículo 13. (DERECHO A LA INFORMACIÓN). Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a recibir información fidedigna, veraz, completa, adecuada, gratuita y oportuna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Artículo 14. (OBLIGACIÓN DEL PROVEEDOR). El proveedor de productos o servicios, de conformidad a su normativa específica, está obligado a:

- a) Proporcionar información sobre las características, composición nutricional, forma de uso o conservación de los productos o servicios ofertados, de manera accesible para las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- b) Proporcionar información sobre los posibles riesgos que puedan afectar la salud e integridad física, que provengan del consumo o uso del producto o servicio.

- c) El proveedor de productos o servicios alimenticios, está obligado a tener información accesible con relación a la calidad del producto o del servicio y con las especificaciones de sus características principales.
- d) Consignar el precio total en moneda nacional que incluya los tributos, comisiones y cargas que correspondan.
- e) Informar oportunamente sobre los ajustes de tarifas en los servicios, así como el rango de precios que estén disponibles para un mismo producto o servicio.
- f) Proporcionar información en idioma castellano, de ser necesario a través de etiquetas complementarias y, en lo posible, en otro idioma oficial del Estado.
- g) Consignar en etiquetas las equivalencias de peso, medida o volumen, cuando no correspondan al sistema nacional de pesas y medidas.
- h) Proporcionar información necesaria, cuando se cuente con una variedad de productos o servicios de similares características, para que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores puedan asumir una decisión favorable a sus intereses. En caso de medicamentos con el mismo principio activo o denominación genérica, ofertar sus alternativas.
- i) Indicar la información de las ofertas, cuando se publiciten rebajas de precios y promociones.
- j) Otros que se determinen en normativa específica.

Artículo 15. (INFORMACIÓN PARA PERSONAS VULNERABLES). El proveedor de productos o servicios alimenticios, está obligado a proporcionar información:

- a) De alimentos que causen daños o riesgos a la salud de las mujeres gestantes, al embrión, al feto o al recién nacido, adultos mayores y personas con discapacidad.
- b) Sobre los beneficios de la leche materna.
- c) De los daños o riesgos a la salud de las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Artículo 16. (CALIDAD DE DOCUMENTO PÚBLICO).

I. Toda información y el certificado de garantía proporcionados por el proveedor, ya sean impresos, adheridos al envase o en otro soporte, adquieren calidad de documento público a partir de la autorización de importación, distribución o comercialización otorgada por la autoridad competente y harán plena fe, respecto a la oferta o condiciones pactadas.

II. Al efecto del Parágrafo anterior, quien use, altere o elabore de manera ilegal estos documentos públicos, será sancionado conforme al Código Penal.

SECCIÓN IV

DERECHO AL TRATO EQUITATIVO

Artículo 17. (DERECHO AL TRATO EQUITATIVO).

I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a un trato equitativo por parte de los proveedores en la oferta de sus productos o servicios.

II. Los proveedores deberán utilizar criterios objetivos y no discriminatorios, en la oferta de productos o servicios, para satisfacer las necesidades de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

III. La protección de este derecho se hará efectiva conforme a la presente Ley, sin perjuicio de las previsiones establecidas en la Ley N° 045 Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.

Artículo 18. (CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES OFERTADAS).

I. El proveedor deberá entregar a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores el producto o suministrar el servicio en las modalidades y términos ofertados o convenidos.

II. Los contratos por prestación de servicios con plazo indeterminado, deberán garantizar que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores puedan concluir su relación contractual sin la necesidad de presentar otro requisito u otras condiciones fuera de las estipuladas previamente.

III. El incumplimiento a las condiciones ofertadas, obligan a la reparación o sustitución del producto o servicio a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores.

SECCIÓN V

CONTRATOS DE ADHESIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 19. (CONTRATOS DE ADHESIÓN).

I. El contrato de adhesión es aquél en el que las cláusulas son dispuestas unilateralmente por un proveedor de productos o servicios, normalmente mediante un formulario preimpreso, de manera que la otra parte no pueda modificarlas o negociarlas, limitándose a aceptarlas o rechazarlas en su integridad.

II. Los modelos de contratos de adhesión deberán ser previamente aprobados por la autoridad que otorgue la autorización de la actividad, conforme a las disposiciones de la presente Ley y la normativa específica.

Artículo 20. (EFICACIA DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN). Los contratos de adhesión que no cumplan con las condiciones establecidas carecerán de eficacia jurídica total o parcial, previa determinación fundamentada por la autoridad competente.

Artículo 21. (CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN).

I. Los contratos de adhesión deben cumplir mínimamente lo siguiente:

a) Contener toda la información sobre los términos, modalidades, limitaciones y cláusulas a las que se someten las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores al momento de contratar, así como los medios y lugares que se disponen para que se realicen los pagos.

b) Estar redactados en términos claros, sencillos y comprensibles, legibles a simple vista y en idioma castellano u optativamente en otro idioma oficial del Estado que sea de conocimiento del adherente.

II. El contrato de adhesión no podrá hacer remisiones a otros documentos que no se entreguen a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, salvo que la remisión sea a una norma de carácter público.

Artículo 22. (CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS).

I. Son cláusulas abusivas aquellas que dejan a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores en estado de total desventaja y desigualdad frente a los proveedores de productos o servicios.

II. Son cláusulas abusivas las que:

a) Excluyan o limiten los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como las que impliquen renuncia o restricción a formular reclamos o denuncias.

b) Establezcan a favor del proveedor, la facultad unilateral de modificar los términos del contrato de consumo o servicio, previamente suscrito.

c) Exoneren de responsabilidad al proveedor.

d) Establezcan el silencio de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, como aceptación de prestaciones adicionales no requeridas, pagos u otras obligaciones no estipuladas expresamente.

e) Señalen que la información personal o crediticia de las consumidoras y los consumidores, será compartida con otros proveedores, salvo lo dispuesto en normativa específica.

f) Otras que se establezcan en la normativa específica.

III. Las cláusulas abusivas insertas en los contratos, se tendrán por no puestas y no producirán efecto legal alguno.

Artículo 23. (PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS).

I. Las prácticas comerciales abusivas están prohibidas y serán sancionadas por las autoridades competentes en el marco de la normativa específica.

II. Son prácticas comerciales abusivas:

a) Cobrar en moneda que no se encuentre en curso legal y vigente.

b) Aprovecharse de la urgencia o necesidad económica de las personas.

c) Cobrar por los productos y servicios no provistos o no solicitados.

d) Cobrar por servicios, habiendo solicitado su corte o suspensión, salvo lo establecido en los contratos correspondientes.

e) Realizar actos o conductas discriminatorias para la accesibilidad a productos o servicios.

f) El uso de métodos de cobranza que afecten la reputación, privacidad, actividad laboral o imagen de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

g) Otras establecidas en normativa específica.

SECCIÓN VI

**DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN
DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**

Artículo 24. (DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN).

I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a elegir los productos y servicios que requieran, al igual que seleccionar o cambiar de proveedor que a su criterio les sea conveniente.

II. Los proveedores de productos o servicios, no podrán ordenar o inducir a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores a contratar con determinados proveedores o quienes proporcionen servicios auxiliares.

Artículo 25. (PUBLICIDAD E INFORMACIÓN ENGAÑOSA O ABUSIVA).

Está prohibida la publicidad engañosa o abusiva y toda información u omisión sobre la naturaleza, características, calidad, cantidad, seguridad, desempeño, durabilidad, precio o garantía de productos o servicios que provoque error o daño económico, y será sancionada conforme a la normativa penal vigente, si resultara delito de fraude o engaño contra la industria y el comercio, sin perjuicio de otras sanciones que correspondan.

SECCIÓN VII

DERECHO A LA RECLAMACIÓN

Artículo 26. (DERECHO A LA RECLAMACIÓN).

I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores tienen derecho a la reclamación, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

II. El ejercicio de este derecho podrá realizarse ante los proveedores, quienes deberán atender y resolver las reclamaciones, de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio.

III. Además de ejercer la reclamación ante el proveedor, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán realizar la reclamación administrativa ante entidades competentes, conforme a lo previsto en la respectiva normativa específica.

IV. Las entidades competentes garantizarán 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

CAPÍTULO TERCERO

GARANTÍAS EN LOS SERVICIOS

SECCIÓN I

SERVICIOS BÁSICOS

Artículo 27. (ACCESO A LOS SERVICIOS BÁSICOS). Para acceder a la conexión, instalación o provisión de servicios básicos, los operadores y proveedores no podrán solicitar a las usuarias y los usuarios, más requisitos que los que estén previstos en la normativa específica.

Artículo 28. (CORTE DEL SUMINISTRO DE SERVICIOS BÁSICOS). Los proveedores no podrán realizar el corte del suministro de servicios básicos, salvo las condiciones y procedimientos establecidos en la normativa específica.

Artículo 29. (INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO). La interrupción del suministro de servicios básicos, sólo será posible previa comunicación a la autoridad del sector e información a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, de acuerdo al procedimiento establecido en la normativa del sector.

Artículo 30. (DEVOLUCIÓN DE PAGOS). El proveedor que imponga a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, cargas

económicas en la facturación por error, deberá devolver el monto cobrado, de acuerdo a lo establecido en la normativa específica.

Artículo 31. (ATENTADO CONTRA LOS SERVICIOS BÁSICOS). El proveedor que atente contra la seguridad o normal funcionamiento de los servicios básicos, será pasible a las sanciones previstas en la normativa penal vigente.

Artículo 32. (SERVICIOS DE TRANSPORTE). Las disposiciones de la presente Sección, alcanzan a los servicios de transporte aéreo, terrestre, ferroviario, fluvial y lacustre, además de sus servicios complementarios auxiliares.

SECCIÓN II SERVICIOS MÉDICOS

Artículo 33. (OBLIGACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS).

I. Los prestadores de servicios médicos deberán:

- a) Brindar atención de calidad, con trabajadores de salud debidamente capacitados y habilitados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus actividades.
- b) Dar a conocer o proporcionar los resultados de sus exámenes diagnósticos y estudios de laboratorio, cuando lo solicite el paciente.
- c) Prescribir medicamentos debidamente autorizados por el Ministerio de Salud e informar los posibles efectos colaterales derivados de su utilización o consumo.
- d) Emitir prescripción de medicamentos o productos farmacéuticos con el mismo principio activo o denominación genérica.
- e) Otorgar el auxilio y atención necesarios en casos de urgencia o emergencia hospitalaria, sin que pueda aducirse excusa alguna.
- f) En caso de desastres o emergencias declaradas conforme a Ley, poner a disposición de la población, de manera gratuita, su infraestructura, equipamiento y personal.
- g) Especificar las características esenciales del servicio y el precio total de la prestación, que incluya los medicamentos, análisis y otros.
- h) Brindar alternativas de pago por servicios utilizados en emergencia médica u hospitalaria, no pudiendo retenerse a la usuaria y al usuario por motivo de deuda.

II. La omisión de las obligaciones señaladas en los incisos e) y f) del Parágrafo anterior, constituye delito de denegación de auxilio y se sancionará conforme a la normativa penal vigente.

III. Queda prohibido obligar a las usuarias y los usuarios a contratar laboratorios o servicios auxiliares predeterminados.

SECCIÓN III SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

Artículo 34. (OBLIGACIÓN).

I. Las Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, frente a las usuarias y los usuarios o clientes, están en la obligación de:

- a) Promover la educación financiera.
 - b) Facilitar en cualquier momento y de manera gratuita, el acceso a toda información relativa a los movimientos bancarios, financieros o de crédito, como los estados de cuenta y comprobantes de pago, que la usuaria y el usuario o cliente haya efectuado durante la vigencia de su relación comercial.
 - c) Guardar reserva de la información proporcionada por las usuarias y los usuarios o clientes, salvo requerimiento de autoridad competente o de la usuaria y el usuario o cliente.
 - d) Mantener el pago del contrato de crédito en la moneda de curso legal en la que fue convenido hasta su cancelación total, salvo acuerdo entre partes.
 - e) Respetar el derecho de la usuaria y el usuario o cliente, respecto a su elección de la o el notario de fe pública que intervendrá en la relación comercial.
 - f) Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado.
 - g) Extender de forma gratuita una constancia del pago y la correspondiente certificación de cancelación de la obligación crediticia, transacción u operación financiera.
 - h) Utilizar únicamente información autorizada por la institución del Estado responsable de supervisar, regular, controlar y fiscalizar sus actividades, para la otorgación de productos o servicios financieros.
 - i) Cumplir con la normativa regulatoria del sector.
 - j) Otras establecidas en la normativa específica.
- II. Las Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, frente a las usuarias y los usuarios o clientes, están prohibidas de:
- a) Realizar prácticas abusivas y cobros por gastos de cobranza prejudicial.
 - b) Imponer servicios complementarios, cuando no fueron solicitados o aceptados de manera expresa.
 - c) Cobrar penalidades por pagos anticipados de saldos crediticios.
 - d) Otros establecidos en la presente Ley y en la normativa específica.

CAPÍTULO CUARTO

CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE

SECCIÓN I

CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE

Artículo 35. (ALCANCE DEL CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE). Los proveedores, las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo, deben promover el consumo solidario, socialmente justo, respetuoso de las personas y las culturas, en armonía con la Madre Tierra y precautelando el hábitat de las generaciones futuras, en el marco del Vivir Bien.

Artículo 36. (EDUCACIÓN SOBRE EL CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE). El Ministerio de Educación incorporará en el currículum diversificado, contenidos sobre los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, y el consumo responsable y sustentable.

Artículo 37. (PROGRAMAS Y PROYECTOS DE CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE). De manera enunciativa y no limitativa, los programas y proyectos de consumo responsable y sustentable, deberán prever los siguientes contenidos:

- a) Planificación Estatal de la demanda de productos y servicios, en el marco de la sustentabilidad social, económica y ambiental.
- b) Generar incentivos que fomenten el consumo responsable y sustentable.
- c) Promover la revalorización de las prácticas tradicionales de consumo responsable y sustentable, de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.
- d) Concientización sobre la incidencia negativa de la obsolescencia programada de productos y las necesidades impuestas.

Artículo 38. (PARTICIPACIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN).

I. Los medios de comunicación respecto a la protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, deberán contribuir con:

- a) Informar o difundir programas de educación en consumo responsable y sustentable, y promover el respeto de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- b) Promover la difusión de planes nacionales de desarrollo en mejora de la seguridad alimentaria y nutricional.
- c) Generar espacios de programación que sean difundidos en diferentes idiomas oficiales, así como dirigidos a personas con discapacidad, sobre temas de consumo responsable y sustentable.
- d) La protección de niñas, niños y adolescentes, adoptando medidas adecuadas contra los contenidos inapropiados en su programación o difusión de información.
- e) Evitar que la información a través de publicaciones, mensajes e imágenes se promuevan la sumisión o explotación de las mujeres, o que deshonren o atenten contra su dignidad e imagen.

II. La aplicación del Parágrafo precedente, estará sujeta a reglamentación.

SECCIÓN II

DEBERES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

Artículo 39. (DEBERES DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS, DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES). Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo, deberán:

- a) Informarse sobre el consumo responsable y sustentable, y contribuir a promoverlo.
- b) Observar y asumir las advertencias e instrucciones en relación al adecuado uso, consumo, instalación o conservación del producto o servicio.
- c) Propender a no causar daños a la Madre Tierra por el consumo y residuo de productos o servicios.
- d) Propiciar y ejercer un consumo racional y responsable de productos y servicios.

e) Denunciar la existencia de productos y servicios que pongan en riesgo la salud o integridad física de la población.

f) Apoyar y promover en campañas y programas de concientización y sensibilización, para el ejercicio pleno de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 40. (DEBERES DE LOS PROVEEDORES). Los proveedores que ofrezcan productos o servicios deberán cumplir, con lo siguiente:

a) Promover la educación sobre el consumo responsable y sustentable.

b) Obtener las licencias o autorizaciones respectivas para la realización de sus actividades de provisión de productos o el suministro de servicios.

c) Brindar atención sin discriminación, con respeto, calidez, cordialidad a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

d) Suministrar en condiciones de calidad, igualdad, equidad, accesibilidad y de manera ininterrumpida, de productos o servicios, salvo los casos previstos en la normativa específica.

e) Remitir ante la autoridad competente los modelos de contratos de adhesión, para su aprobación.

f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección del secreto, confidencialidad e intimidad de la información de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, conforme la Constitución Política del Estado, la presente Ley y la normativa específica.

g) Habilitar medios e instrumentos adecuados y permanentes para que las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores puedan efectuar sus consultas y reclamaciones, como líneas telefónicas, plataformas de atención al público, puntos de reclamación, entre otros.

h) Atender y resolver, de manera eficiente y eficaz, las solicitudes y reclamaciones realizadas por las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

i) Comunicar e informar con anterioridad sobre la interrupción del servicio, a las autoridades que correspondan y a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores afectados.

j) Exhibir certificaciones de habilitación u otros documentos, que acrediten las capacidades u ofertas de servicios especializados.

k) Entregar a la usuaria y al usuario, en el caso de servicios, constancia escrita de las condiciones, derechos y obligaciones de ambas partes, copia del contrato suscrito, de los anexos y de toda documentación relacionada. Sin perjuicio de ello, deberán mantener tal información disponible para las usuarias y los usuarios en sus oficinas de atención al público o en otros medios de información adecuados para el efecto.

l) Capacitar permanentemente a su personal respecto a la atención de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

m) Introducir información de derechos y obligaciones de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en la facturación que se extienda.

n) Otras que establezca la normativa específica.

CAPÍTULO QUINTO INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN PÚBLICA

Artículo 41. (COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN). Para el efectivo ejercicio de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, todos los niveles del Estado establecerán mecanismos de cooperación y coordinación.

Artículo 42. (POLÍTICAS PÚBLICAS). El Ministerio de Justicia podrá proponer, promover e impulsar políticas generales, programas y proyectos en el nivel central del Estado y de alcance nacional en materia de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como implementar programas y proyectos de educación y difusión de estos derechos.

Artículo 43. (PLAN PLURINACIONAL DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS, DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES). El Ministerio de Justicia formulará, en coordinación con las entidades competentes, el Plan Plurinacional de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores.

Artículo 44. (SEGUIMIENTO Y MONITOREO). El Ministerio de Justicia, en el marco de la normativa vigente, realizará el seguimiento y monitoreo del Plan Plurinacional de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores.

Artículo 45. (CONSEJOS DE COORDINACIÓN SECTORIAL). Conforme a la Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez”, las entidades del nivel central relacionadas con los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, podrán generar espacios de coordinación conjunta con los niveles autonómicos, de acuerdo a sus competencias y necesidades institucionales, a través de la conformación de Consejos de Coordinación Sectorial.

Artículo 46. (SISTEMA INFORMÁTICO SOBRE LA USUARIA Y EL USUARIO, LA CONSUMIDORA Y EL CONSUMIDOR).

I. El Ministerio de Justicia implementará un sistema informático sobre la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor, que contendrá el registro de las organizaciones de defensa, información de reclamaciones y otra de relevancia, que permitan apoyar en la adopción de políticas generales y sectoriales en materia de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

II. Las entidades responsables de aprobar modelos de contratos y recibir reclamaciones, remitirán información digital o en otros formatos al Ministerio de Justicia, conforme a reglamento.

Artículo 47. (CONTROL SOCIAL). Las políticas públicas, programas y proyectos de promoción y protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, estarán sujetas al control social, de acuerdo a Ley.

Artículo 48. (ORGANIZACIONES DE DEFENSA DE LA USUARIA Y EL USUARIO, LA CONSUMIDORA Y EL CONSUMIDOR).

I. Las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores podrán organizarse con el objeto de participar en la promoción y defensa de sus derechos individuales, colectivos o difusos.

II. Las organizaciones no tendrán fines de lucro y están prohibidas de recibir recursos económicos, de manera directa o indirecta, de ningún proveedor.

III. La forma de participación de estas organizaciones, en la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, será determinada en reglamento.

CAPÍTULO SEXTO

RESPONSABILIDAD POR LA VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS DE LA USUARIA Y EL USUARIO, DE LA CONSUMIDORA Y EL CONSUMIDOR

Artículo 49. (APLICABILIDAD). Las disposiciones establecidas en el presente Capítulo, serán aplicables por las entidades del nivel central y de los gobiernos autónomos, en el marco de sus competencias.

SECCIÓN I

RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR FRENTE A LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS, LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES

Artículo 50. (RESPONSABILIDAD). Los proveedores serán responsables por la vulneración de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, establecidos en la presente Ley y las normativas específicas, emergiendo la responsabilidad de orden restaurador, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil o penal que correspondan.

Artículo 51. (RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD). La responsabilidad de los proveedores se rige de la siguiente manera:

a) Los proveedores que realicen actividades de fabricación, producción, importación, distribución o de comercialización final, serán responsables solidarios frente a la consumidora y al consumidor, quien podrá reclamar sus derechos a cualquiera de ellos. El proveedor que cumplió con la reparación por la vulneración de derechos, podrá repetir frente a los otros proveedores.

b) El proveedor que preste servicios será el único responsable frente a la usuaria y al usuario.

SECCIÓN II

REGLAS PARA PROCESAR LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 52. (NATURALEZA).

I. Tiene por finalidad la inmediata restitución del derecho vulnerado a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

II. Las reglas establecidas en la presente Sección, deberán ser aplicadas y desarrolladas por las entidades encargadas de resolver las reclamaciones por vulneración de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y

los consumidores, en sus respectivos procedimientos de reclamación administrativa.

Artículo 53. (PRINCIPIOS PROCESALES). Además de los principios establecidos en normativas específicas, el procedimiento se guiará por los principios de honestidad, legalidad, verdad material, celeridad, intermediación, oralidad, gratuidad, eficacia, informalismo e inversión de la carga de la prueba.

Artículo 54. (REQUISITOS MÍNIMOS). El procedimiento establecerá mínimamente los siguientes aspectos:

- a) Podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio, en forma verbal o escrita.
- b) Podrá ser planteado por la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor afectado o por una organización de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- c) Identificación del o los derechos vulnerados para su restauración, así como del proveedor responsable.
- d) No requiere de patrocinio legal alguno.
- e) Establecerá mecanismos para la protección de la identidad de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores afectados, cuando existan razones que lo justifiquen.
- f) Todo reclamo siempre deberá ser resuelto, inclusive si el reclamante lo abandonara.
- g) Cuando existan varios procesos con la misma pretensión y sean derivados de un mismo hecho, se acumularán al primer reclamo que se haya conocido.
- h) Promover la restauración de derechos, recurriendo a la conciliación como medio alternativo de solución.

Artículo 55. (MEDIDAS PRECAUTORIAS).

I. Las medidas precautorias a ser adoptadas, tienen la finalidad de evitar una mayor afectación de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

II. Según el caso y sin perjuicio de las establecidas en normativa específica, se podrán adoptar las siguientes:

- a) Decomiso temporal del producto o la suspensión del servicio.
- b) Prohibición temporal de la producción, distribución, comercialización, provisión o suministro del producto o servicio.
- c) Retiro temporal del producto.
- d) Retiro temporal de publicidad o información a la usuaria o al usuario.
- e) Otorgación de garantías que aseguren el cumplimiento de la restauración.
- f) Otras que por su naturaleza eviten mayor afectación.

III. Para el cumplimiento de las medidas precautorias, se podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.

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.

II. Si se llegara a una conciliación parcial, la autoridad competente que conoce el reclamo, establecerá con precisión los hechos sobre los cuales se continuará el procedimiento.

Artículo 57. (ANÁLISIS Y VALORACIÓN). La autoridad competente deberá analizar y valorar el reclamo conforme los antecedentes y a las pruebas de cargo y de descargo presentadas.

Artículo 58. (RESOLUCIÓN).

I. La resolución deberá establecer la existencia o no de la vulneración del derecho y determinar la responsabilidad del proveedor.

II. En caso de establecer la vulneración del derecho, se determinarán las medidas correspondientes de restauración, sin perjuicio de remitir antecedentes a la instancia correspondiente.

Artículo 59. (RECURSO DE REVISIÓN). La resolución señalada en el Artículo anterior podrá ser impugnada ante la misma autoridad que la pronunció, y resuelta por la autoridad jerárquica superior o la designada por normativa específica.

Artículo 60. (AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA). La resolución emitida en el recurso de revisión, pone fin a la vía administrativa.

Artículo 61. (INCUMPLIMIENTO). El incumplimiento de las decisiones adoptadas, dará lugar a las sanciones administrativas que se determinen en el procedimiento sancionatorio establecido en normativa específica.

Artículo 62. (FORMAS DE RESTAURACIÓN). Además de las formas de reposición establecidas en normativas específicas, las vulneraciones a las garantías y derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, podrán ser restauradas de la siguiente forma:

1. Moral, que consiste en disculpa formal, satisfacción pública u otra, amonestación o advertencia.

2. Sustitución a través de servicios sociales de sanidad, educación u otros de trabajo en beneficio de la comunidad.

3. Restauración positiva que consiste en dictar, entre otras, las siguientes medidas:

a) Reparación del bien o producto, y si no fuera posible, se dispondrá el cambio del bien o producto por otros de idénticas o similares características.

b) Ejecutar el servicio u obligación asumida, y si no resulta posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes incluyendo prestaciones pecuniarias.

c) Devolver los montos pagados por el consumidor más los intereses legales, cuando la reparación, reposición o cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible.

d) Devolver los montos más los intereses legales calculados a la fecha, cuando se realicen pagos indebidos o en exceso, en efectivo o a través de la generación de crédito a favor de la usuaria y el usuario.

e) Determinar la supresión de las cláusulas abusivas identificadas.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

ÚNICA. Para el cumplimiento e implementación de la presente Ley, las entidades del sector público responsables, asignarán los recursos necesarios al interior de su presupuesto institucional, independientemente de la fuente de financiamiento, no debiendo representar recursos adicionales al Tesoro General del Estado.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. El Órgano Ejecutivo en el plazo de ciento veinte (120) días de publicada la presente Ley, desarrollará la reglamentación correspondiente para su aplicación.

SEGUNDA. Las entidades de regulación y fiscalización sectorial, en un plazo de sesenta (60) días de aprobada la reglamentación de la presente Ley, deberán adecuar su normativa en lo que corresponda, conforme a la presente Ley.

TERCERA. Los procedimientos sancionatorios por reclamación de las usuarias y los usuarios que se encuentren en trámite al momento de la entrada en vigencia de la reglamentación de la presente Ley, culminarán con las disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003, Decreto Supremo N° 71 de 9 de abril de 2009, y demás normativa sectorial vigente.

DISPOSICIÓN ABROGATORIA Y DEROGATORIA

ÚNICA. Se abrogan y derogan todas las disposiciones contrarias a la presente Ley.

Remítase al Órgano Ejecutivo para fines constitucionales.

Es dada en la Sala de Sesiones de la Asamblea Legislativa Plurinacional, a los veintiséis días del mes de noviembre del año dos mil trece.

Fdo. Nélide Sifuentes Cueto, Lucio Marca Mamani, Andrés Agustín Villca Daza, Claudia Jimena Torres Chávez, Marcelo Elío Chávez, Carlos E. Subirana G.

Por tanto, la promulgo para que se tenga y cumpla como Ley del Estado Plurinacional de Bolivia.

Palacio de Gobierno de la ciudad de La Paz, a los cuatro días del mes de diciembre del año dos mil trece.

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia

Derechos Reservados ©2013 - www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo