



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

DECRETO MUNICIPAL N° 65/2017

ING. PHD. IVÁN JORGE ARCIÉNEGA COLLAZOS

ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SUCRE DE LA PROVINCIA OROPEZA

Por cuanto el Alcalde del Municipio de Sucre de la Provincia Oropeza, Ing. Phd. Iván Jorge Arciénega Collazos juntamente los Secretarios Municipales aprueban el siguiente Decreto Municipal:

**CONSIDERANDO I:**

Que, la administración pública, en este caso la municipal, es el instrumento básico para convertir los objetivos, planes, programas y políticas municipales, en acciones y resultados concretos, orientados a responder las expectativas que demanda la sociedad. Por ello, es indispensable que las unidades involucradas del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre cuenten con los mecanismos legales y administrativos que apoyen su labor, aseguren y agilicen el cumplimiento de los actos administrativos.

Que, ante el vacío legal que existe para realizar algunos actos administrativos por parte de las unidades involucradas del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre, se realiza el "REGLAMENTO DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SUCRE", siendo muy importante para la regulación, el control, la calidad y sanidad en la elaboración, transporte y venta de productos y servicios para consumo y uso humano, normando las relaciones entre consumidores, usuarios y proveedores para la defensa y protección a los derechos de los consumidores y usuarios, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo en el Gobierno Autónomo Municipal de Sucre; la aplicación de este Reglamento tiene carácter obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas que ejerciten actividades de producción, elaboración, preparación, manipulación, fabricación, fraccionamiento, envasado, transporte almacenamiento, distribución, venta, expendio de productos y prestación de servicios en la jurisdicción del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre.

Que, ante estas reformas normativas, es necesario que el Alcalde del Municipio de Sucre de la Provincia Oropeza como máximo representante del Órgano Ejecutivo Municipal instrumente las mismas, en uso de sus facultades constitucionales y legales, considerando que la promulgación de la citada Ley N° 482 en su Disposición Abrogatoria, Abroga la Ley N° 2028 de Municipalidades, que es sustituida por este nuevo instrumento normativo. Asimismo Deroga todas las disposiciones de igual o inferior jerarquía, dejando sin efecto varias de las disposiciones reglamentarias internas. Por tanto la Ley N° 482 en su artículo 26 numeral 4, establece una de las atribuciones del Alcalde Municipal "Dictar Decretos Municipales, conjuntamente con las y los Secretarios Municipales", con el objeto de reglamentar competencias concurrentes.

**CONSIDERANDO II**

Que, la Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales, dispone en su artículo 1, que "La presente Ley tiene por objeto regular la



## Gobierno Autónomo Municipal de Sucre Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

estructura organizativa y funcionamiento de los Gobiernos Autónomos Municipales, de manera supletoria”.

Asimismo, el artículo 13, del mismo cuerpo normativo prevé: La normativa municipal estará sujeta a la Constitución Política del Estado. La jerarquía normativa municipal, por órgano emisor de acuerdo a las facultades de los Órganos de los Gobiernos Autónomos Municipales, es la siguiente:

**Órgano Ejecutivo, inciso a) “Decreto Municipal** dictado por la Alcaldesa o el Alcalde firmado conjuntamente con las Secretarías o los Secretarios Municipales, para la reglamentación de competencias concurrentes legisladas por la Asamblea Legislativa Plurinacional y otros”.

El artículo 26, establece las atribuciones del Alcalde Municipal, entre ellas; núm. 1. “Representar al Gobierno Autónomo Municipal”; núm. 4. “Dictar Decretos Municipales, conjuntamente con las y los Secretarios Municipales”; núm. 7. “Proponer y ejecutar las políticas públicas del Gobierno Autónomo Municipal”, núm. 10. “Dirigir la Gestión Pública Municipal”.

### CONSIDERANDO III

Por su parte, la Ley Municipal Autonómica N° 081/2016 de Defensa de los Consumidores y Usuarios del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre en su artículo 1, dispone que “La presente Ley tiene por objeto regular el control, la calidad y sanidad en la elaboración, transporte y venta de productos alimenticios, para el consumo humano y animal, normando las relaciones entre consumidores, usuarios y proveedores y la creación de políticas municipales de promoción, defensa y protección a los derechos de los consumidores y usuarios, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo”.

Asimismo, en su Disposición Transitoria Primera, establece que: El Órgano Ejecutivo Municipal, deberá elaborar en un plazo máximo de noventa (90) días hábiles, computables a partir de la promulgación de la presente Ley Municipal, once (11) Reglamentos, entre ellos: el numeral 1. “REGLAMENTO DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SUCRE”.

Por tanto, en el marco del ejercicio y aplicación de las competencias ejecutivas conferidas por Ley, el Ing. PhD. Iván Jorge Arciénega Collazos Alcalde del Municipio de Sucre de la Provincia Oropesa conjuntamente las y los Secretarios Municipales, emiten la siguiente normativa legal:

### DECRETAN

**ARTÍCULO 1.- APROBAR** el presente “REGLAMENTO DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SUCRE” de conformidad a lo previsto en la disposición transitoria primera numeral 1 de la Ley Municipal Autonómica N° 081/16 de fecha 08 de marzo de 2016 “Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre” en sus VIII Capítulos, 35 artículos que forman parte anexa e indisoluble del presente Decreto Municipal.

**ARTÍCULO 2.- Ámbito de Aplicación.-** Las disposiciones establecidas en el presente Decreto Municipal, se aplicaran en toda la jurisdicción que comprende al Gobierno Autónomo Municipal de Sucre.



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

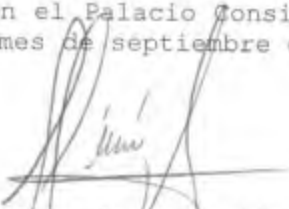
**ARTÍCULO 3.-** Se abrogan y derogan todas las disposiciones contrarias al presente Decreto Municipal.

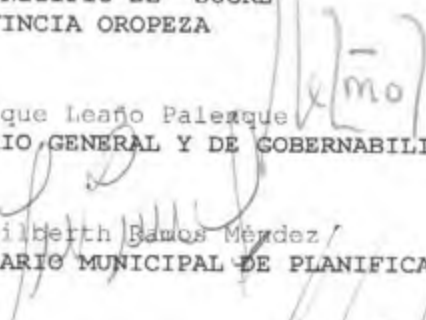
**ARTÍCULO 4.-** La Secretaria Municipal General y de Gobernabilidad, queda encargada de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Municipal.

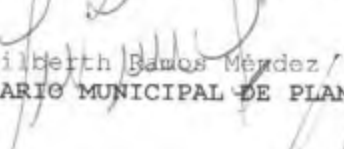
**ARTÍCULO 5.-** Se dispone remitir una copia original a la Gaceta Municipal y al Servicio Estatal de Autonomías - SEA, conforme la previsión del art. 14 de la Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales.


Es dado en el Palacio Consistorial del Municipio de Sucre, a los 06 días del mes de septiembre del año dos mil diecisiete.

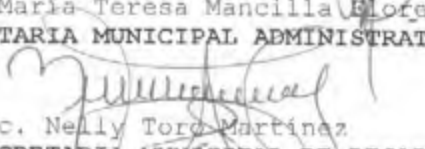
FDO.


  
Ing. PhD. Iván Jorge Arciénega Collazos  
ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SUCRE  
DE LA PROVINCIA OROPEZA

  
Dr. Enrique Leño Palenque  
SECRETARIO GENERAL Y DE GOBERNABILIDAD

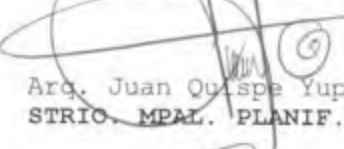
  
Lic. Wilberth Ramos Méndez  
SECRETARIO MUNICIPAL DE PLANIFICACION PARA EL DESARROLLO

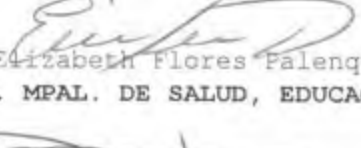
  
Ing. Daniela Soruco Barada  
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA

  
Lic. María Teresa Mancilla Flores  
SECRETARIA MUNICIPAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

  
Lic. Nelly Toro Martínez  
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL

  
Ing. Ximena Campos Fernández  
SECRETARIA MUNICIPAL DESARROLLO ECONÓMICO Y LOCAL

  
Arg. Juan Quispe Yupanqui  
STRIC. MPAL. PLANIF. ORDENAMIENTO TERRITORIAL

  
Lic. Elizabeth Flores Palenque  
STRIA. MPAL. DE SALUD, EDUCACION Y DEPORTES

  
Lic. Pedro Salazar Collazos



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

**REGLAMENTO DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS  
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SUCRE**

**CAPÍTULO I  
ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1.- Objeto.**

El presente Reglamento tiene por objeto reglamentar la Ley Municipal Autónoma 081/16, de 8 de marzo del 2016, en lo referente a la regulación, el control, la calidad y sanidad en la elaboración, transporte y venta de productos y servicios para consumo y uso humano, normando las relaciones entre consumidores, usuarios y proveedores para la defensa y protección a los derechos de los consumidores y usuarios, procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

**Artículo 2.- Marco Normativo.**

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 482 del 9 de enero de 2014 de Gobiernos Autónomos Municipales
- c) Ley N° 031 de 19 de julio del 2010 de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez
- d) Ley N° 1333 de 27 de abril de 1992 de Medio Ambiente
- e) Ley N° 453 de 4 de diciembre del 2013 de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios de las Consumidoras y los Consumidores.
- f) Ley Municipal Autónoma N° 081/16, Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre.

**Artículo 3.- Alcance y Ámbito de Aplicación.**

Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a todas las actividades de producción, elaboración, preparación, manipulación, fabricación, fraccionamiento, envasado, transporte almacenamiento, distribución, venta, expendio de productos y prestación de servicios en la jurisdicción del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre.

**Artículo 4.- Definiciones.**

Para efectos del presente reglamento, se entenderá por:

- a) **CONSUMIDORES**, son personas naturales o jurídicas que adquieren un producto del proveedor con el fin de satisfacer necesidades propias de consumo u otros, para sí o para terceros.
- b) **USUARIOS**, son personas naturales o jurídicas que hacen uso de un bien ajeno público o privado, de manera limitada por existir una relación de prestación de servicios con el proveedor.



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

- c) **PROVEEDORES**, son personas naturales o jurídicas públicas o privadas, que participan en los procesos de elaboración, producción, fabricación, importación, transporte, distribución, comercialización y venta de productos o de prestación de servicios en general destinados directamente a los consumidores o usuarios.
- d) **PRODUCTO**, es todo bien, que se ofrece en el mercado para satisfacer las necesidades de uso y consumo final.
- e) **SERVICIO**, son las actividades prestadas, que satisfacen las necesidades o requerimientos de los usuarios.
- f) **AUTORIDAD COMPETENTE**, es la Autoridad Municipal, con atribuciones establecidas y normadas para ejercer las tareas de control y supervisión para la provisión de productos o suministro de servicios.
- g) **INOCUIDAD**, es la característica sanitaria que asegura un producto o servicio, que no cause daño a la salud de los consumidores y usuarios.
- h) **CONSUMO**, es la acción y efecto de consumir productos, bienes o servicios, para satisfacer necesidades.
- i) **PUBLICIDAD**, es la comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige a los consumidores y usuarios, por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio.
- j) **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.
- k) **RELACION DEL 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.
- l) **DEVOLUCION**, es la facultad del consumidor para cambiar o devolver un bien o servicio, en fecha inmediata a la recepción del mismo, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas.
- m) **ESPECULACION**, es la práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios.
- n) **OFERTA**, práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor a los consumidores y usuarios.
- o) **DISTRIBUIDORES O COMERCIANTES**, las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detalle, bienes finalmente destinados a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
- p) **PRODUCTORES O FABRICANTES**, son las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
- q) **RECLAMACION**, es un acto voluntario de los consumidores y usuarios realizado ante la Autoridad Competente, cuando sus derechos han sido vulnerados, en el marco del respeto.

## CAPÍTULO II

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

**Artículo 5.- Derechos del Consumidor y Usuario.**

Son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor y los usuarios, los siguientes:

- a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
- b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de elección y la igualdad en la adquisición.
- e) La protección administrativa y judicial por instancias del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre contra la publicidad engañosa o abusiva, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- f) Los mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- g) Recibir el apoyo del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

**Artículo 6.- Obligaciones del Consumidor y Usuario.**

Son obligaciones de los consumidores y usuarios:

- a) Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
- b) Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
- c) Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
- d) Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse o utilizarse.

**CAPÍTULO III**

**OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS PROVEEDORES**

**Artículo 7.- Obligaciones de los proveedores.**

Son obligaciones de los proveedores:

- a) Respetar en su integridad las condiciones de la contratación, o reparar los daños y perjuicios en caso contrario, los cuales serán reclamados por la vía correspondiente.
- b) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor y/o usuario.
- c) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo.



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

- d) Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable, no mayor de dos días hábiles a partir del recibo del artículo.
- e) Fijar plazos prudenciales para formular reclamos, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio. En todo caso el plazo no podrá ser inferior a dos días hábiles.
- f) Cumplir con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley Municipal Autonómica N° 081/16.
- g) Cumplir con lo dispuesto en las Reglamentaciones técnicas vigentes. De igual manera se deberá cumplir con las normas de calidad, cuando el productor o comerciante declare que cumple con las mismas.
- h) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento, debidamente calibradas y a la vista del consumidor, las pesas, las medidas, las registradoras, las básculas y los demás instrumentos de medición que utilicen en sus negocios, así como efectuar de inmediato, a requerimiento de los funcionarios de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios del GAMS.
- i) Extender y entregar la factura o el comprobante de compra.
- j) Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la Ley Municipal Autonómica N° 081/16, en su trato con los consumidores y usuarios.
- k) Garantizar la proporción entre el pago que realiza el consumidor y las condiciones del contrato, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio.

**Artículo 8.- Prohibiciones de los proveedores.**

Se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios.

La Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios del G.A.M.S. debe sancionar tales acciones en los casos siguientes:

- a) **Acaparamiento.** Cuando se sustraigan, adquieran, almacenen, oculten o retengan bienes intermedios o finales, de uso o consumo interno, superiores a los necesarios para el giro normal de la actividad, con el fin de provocar escasez o alza en el precio; salvo que se trate de insumos requeridos para satisfacer necesidades propias de la empresa o que, por causa ajena al interesado, no se puedan transar, lo cual debe ser demostrado adecuadamente ante la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios por el comerciante o proveedor.
- b) **Ventas condicionadas.** Cuando se condicione el perfeccionamiento de una venta o la prestación de servicios a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido, públicamente y de manera inequívoca, a los consumidores.
- c) **Especulación.** Cuando se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de la comercialización, a precios o con márgenes de utilidad bruta superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad a la normativa vigente.
- d) **Discriminación en el consumo.** Cuando se niegue a proveer un producto o prestar un servicio, o cuando lo ofrezca o lo preste en forma irregular o dilatoria, salvo que medie justa causa, debidamente comprobada por el comerciante o el productor.
- e) **Otros supuestos.** Cualquier otra forma de restricción o manipulación injustificada de la oferta de bienes y servicios.

**CAPÍTULO IV**



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

**DEBER DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**

**Artículo 9.- Deber de brindar información real al consumidor.**

Es obligación del comerciante informar, clara, veraz y suficientemente al consumidor, de todos los elementos que incidan directamente en su decisión de consumo, conforme a las disposiciones contenidas en los artículos siguientes.

**Artículo 10.- Sobre el etiquetado.**

En aplicación de las reglamentaciones técnicas de etiquetado, se debe informar sobre la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda; las características de los bienes y servicios; así como cualquier otra información determinante.

**Artículo 11.- Sobre los precios.**

Los precios de los bienes y servicios deberán estar indicados de manera que no quede duda del monto final incluyendo todos los impuestos, las cargas o comisiones cuando correspondan.

En relación con la prestación de servicios por fracción, el consumidor tiene derecho a que le cobren por la fracción efectivamente consumida.

**Artículo 12.- Sobre los precios al contado.**

En el caso de los bienes, deberá indicarse el precio al contado al menos en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquel del establecimiento.

Los servicios comerciales deben exhibir sus precios de manera llamativa y fácilmente visibles, mediante listas, carteles, menús u otros. En ambos casos, deberá indicarse el precio al contado en la publicidad, cuando esta tenga por objeto promocionar la venta de bienes o servicios determinados.

**Artículo 13.- Sobre el precio en la venta a domicilio o fuera del establecimiento comercial, servicios técnicos u otros.**

En cuanto a la venta con entrega a domicilio y a la prestación de servicios técnicos o profesionales, se deberá informar al cliente o consumidor sobre su costo exacto y completo, antes de formalizar la contratación.

En cuanto a los servicios técnicos, deberá entregarse una cotización o presupuesto por escrito a solicitud del consumidor.

**Artículo 14.- Sobre la venta de bienes y prestación de servicios bajo sistemas de financiamiento o a crédito.**





*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

Cuando el producto o el servicio se ofrezcan a crédito, debe informarse de forma previa, clara, visible, por escrito y en idioma español, los siguientes datos:

- a) El precio base del crédito que debe ser el precio de contado.
- b) El plazo expresado en meses.
- c) La tasa de interés anual sobre saldos deudores, expresada en forma porcentual.
- d) Las comisiones.
- e) El monto del pago inicial (prima), de haberlo.
- f) La tasa efectiva.
- g) El monto total a pagar al cabo del plazo, que corresponde al precio de contado más la tasa efectiva.
- h) La persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.

Una vez concertada la contratación, se deberá entregar constancia escrita, bien sea mediante copia del contrato o al menos mediante indicación clara de los términos del crédito en la factura o comprobante. Además, esta deberá indicar el nombre, la cédula física o jurídica, según corresponda, y la dirección de quien brinda el financiamiento.

**Artículo 15.- Sobre el derecho de pago anticipado.**

El deudor tendrá derecho a adelantar cuotas o cancelar anticipadamente su deuda. Cuando se pretendan cobrar comisiones, recargos, o penalizaciones por adelantar cuotas o cancelar anticipadamente, el comerciante deberá informarle al consumidor, previo a la toma de la decisión de consumo el monto correspondiente, que deberá ser proporcional a las condiciones de la transacción.

**Artículo 16.- Instrucciones y advertencias sobre riesgos.**

En la venta o arrendamiento comercial de bienes, el comerciante o proveedor debe suministrar a los consumidores y/o usuarios las instrucciones para utilizar adecuadamente los artículos, e informarles sobre los riesgos que implique el uso al que se destinan, y la previsión sobre su salud, su seguridad y el ambiente. Tales instrucciones y advertencias deben ir adjuntas o adheridas al artículo y estar escritas en idioma español.

Tratándose de la prestación de servicios comerciales, se deberá informar al consumidor, previo a la contratación, si de éstos puede derivar o no un riesgo previsible para su salud, patrimonio, seguridad o para el ambiente. Se podrá brindar esta información verbalmente y mediante avisos colocados en el establecimiento u otro medio escrito.

**Artículo 17.- Advertencia acerca de productos usados, reconstruidos, de retorno o de exhibición.**

Cuando se ofrezcan partes, repuestos o bienes de retorno, defectuosos, usados, reconstruidos o de exhibición, el comerciante debe indicar tales condiciones al consumidor antes de la compra y de manera precisa y clara.



## *Gobierno Autónomo Municipal de Sucre* Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

Cuando en un mismo establecimiento se vendan este tipo de productos se deberán mantener en un lugar separado, claramente identificados de modo que no exista confusión. Esta circunstancia servirá como advertencia suficiente previa a la compra.

Además, el comerciante deberá exponer al menos dos rótulos en español, con letra por lo menos del 20 cm de alto, en forma visible al público consumidor, en el que se indique que los bienes que venden son usados, de retorno, defectuosos, reconstruidos o de exhibición. En su defecto, cada artículo deberá tener una colilla o una pegatina con letras de no menos del 2 cm de alto indicando esa condición.

Es obligatorio informar al consumidor, también previo a la compra, si las partes de los artículos vendidos o los repuestos utilizados en reparaciones, son usados. Tal advertencia deberá aparecer además en la factura original o comprobante que se entregará al cliente.

Si no existe advertencia sobre la condición de usado, de retorno, defectuoso o reconstruido de los productos, los bienes se considerarán nuevos y en perfecto estado. Y el proveedor responderá por el producto ofertado.

### **Artículo 18.- Sobre la información mínima de factura o comprobante de compra.**

En la factura o comprobante de compra deberá constar en forma clara, al menos:

- a) El nombre del vendedor y del comprador, sus respectivos números de cédula, de persona física o jurídica,
- b) La identificación de los bienes o servicios transados,
- c) El precio efectivamente cobrado,
- d) Si se trata de bienes usados, reconstruidos, de retorno o cualquier otra condición similar deberá indicarse expresamente;
- e) La dirección exacta y el teléfono del vendedor;
- f) Cualquier otro aspecto que se regule en la Ley o este Reglamento.

En los casos de ventas masivas, se faculta a la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios para autorizar el establecimiento de otros sistemas mediante los cuales se compruebe la compra.

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

### **Artículo 19.- Sobre la corrección de la información.**

Cuando en las inspecciones en los mercados se constate una irregularidad en la información que deba ser suministrada al consumidor para su decisión de consumo y siempre que esta no afecte la salud, la seguridad o el medio ambiente, la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios del GAMS en el marco de sus competencias realizará una prevención para la corrección de la información al fabricante o productor, importador, distribuidor o comercializador o punto de venta, según corresponda



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

de previo a la interposición de una denuncia. El comerciante tendrá un plazo máximo e improrrogable de tres días hábiles para realizar la corrección solicitada.

**CAPÍTULO V**  
**DERECHO DE GARANTÍA**

**Artículo 20.- Sobre la garantía.**

Todo bien o servicio que se venda o preste debe estar implícitamente garantizado, en cuanto al cumplimiento de los estándares de calidad y los requerimientos técnicos que por razones de salud, medio ambiente, seguridad; establezcan las leyes, los reglamentos y las normas respectivas dictadas por el Gobierno Autónomo Municipal de Sucre. Esta garantía implícita se refiere a la naturaleza, características, condiciones, calidad y utilidad o finalidad previsible para el cual normalmente es adquirido.

**Artículo 21.- Sobre el plazo mínimo de garantía.**

El plazo mínimo de garantía será de acuerdo a las características y al producto ofertado, o el servicio prestado de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la prestación del servicio, sin perjuicio de que el comerciante o proveedor otorgue plazos mayores, en cuyo caso estos prevalecen.

**Artículo 22.- Sobre la obligación de entregar constancia.**

En bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas o en servicios de reparación, montaje o reconstrucción de tales bienes, la garantía debe constar por escrito. Esta debe constar en la etiqueta, en documento separado o en la factura que se le debe entregar al consumidor en el momento de venderle el bien o de prestarle el servicio.

**Artículo 23.- Sobre la excepción al alcance de la garantía implícita.**

Excepcionalmente se podrá limitar la garantía implícita en aquellos productos referidos a bienes muebles duraderos, tales como equipos, aparatos, maquinaria, vehículos y herramientas, que no cumplan con la función o finalidad normalmente prevista. En este caso el comerciante o proveedor deberá informar previamente a la venta del bien que éste se encuentra en condiciones distintas a las que se derivan de la garantía implícita. En este supuesto, responderá en los términos ofrecidos expresamente, siempre y cuando dichos términos y condiciones hayan sido conocidos por el consumidor. Corresponde al comerciante o proveedor demostrar la limitación a la garantía del bien ofrecido o vendido.

**Artículo 24.- Sobre el documento de garantía.**

El comerciante o proveedor, que de acuerdo con las disposiciones previstas en la presente sección entregue un documento de garantía, debe cumplir al menos con lo siguiente:



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

- a) **Alcance.** Se debe identificar claramente el alcance territorial, el objeto sobre el que recaiga la garantía y detallar claramente los derechos del titular de la misma. La garantía siempre acompañará al bien o servicio mientras permanezca vigente, independientemente de que el titular o propietario del bien o servicio varíe.
- b) **Duración.** Se debe establecer un plazo de duración de la garantía, el cual, nunca podrá ser inferior a treinta días calendario, salvo norma especial en contrario que amplíe este plazo. Si se establece un plazo mayor, este prevalece en beneficio del consumidor.
- c) **Condiciones.** Se debe detallar en forma clara y precisa todas las condiciones o limitaciones de la garantía, pero no se puede prescribir condiciones o limitaciones que reduzcan o pretendan desnaturalizar los derechos que legalmente le corresponden al consumidor.
- d) **Personas físicas o jurídicas que las extienden y son responsables.** Se debe identificar claramente la persona y dirección del responsable de hacer efectiva la garantía. El cumplimiento de la garantía es exigible, indistintamente, al productor y al importador del bien o servicio, así como al comerciante o proveedor, salvo en los casos en que alguno de ellos o algún tercero asuma por escrito la obligación.
- e) **Procedimiento para hacerla efectiva.** El consumidor deberá poner a disposición del comerciante el artículo para el efectivo cumplimiento de su garantía, en el punto de venta en el que se adquirió o en su defecto, en cualquier otra sucursal abierta al público.

**Artículo 25.- Derechos del titular durante la vigencia de la garantía.**

Durante el período de vigencia de la garantía, su titular tendrá derecho como mínimo, y según corresponda, a la:

- a) Devolución del precio pagado.
- b) Sustitución o reposición del objeto adquirido por otro de idénticas características. Al sustituirse o reponerse el bien se deberá renovar la garantía.
- c) Reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios. El tiempo que duren las reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de ésta, ni del término para hacer valer su derecho ante la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Cuando un bien sea reparado en más de una ocasión dará derecho al consumidor a que la garantía sea satisfecha de acuerdo con lo dispuesto en los dos incisos anteriores según su elección.

La reparación deberá de realizarse en un tiempo razonable, y en caso de que el plazo exceda los cinco días calendario, se podrá prorrogar hasta un máximo de diez días calendario cuando exista una debida justificación, de lo contrario el proveedor deberá entregarle al consumidor, otro bien de similar característica en reemplazo y por el tiempo que dure la reparación.

Cuando el bien haya sido reparado se iniciará la garantía respecto del artículo en cuestión, debiendo el comerciante emitir documento en el que conste el detalle y la descripción de la reparación. La carga de la prueba respecto a la entrega de este documento corre por cuenta del comerciante.

Cuando la garantía se satisfaga mediante la devolución del precio pagado, la sustitución o reposición del bien por otro de idénticas características, el consumidor deberá restituir el bien al comerciante con todos



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

sus accesorios cuando así corresponda y sin más deterioro que el normalmente previsto por el uso o disfrute.

Si se trata de la prestación de un servicio, la garantía dará derecho al consumidor de exigir que el resultado coincida con lo ofertado. De no ser así, el consumidor podrá exigir la devolución de lo pagado o si lo prefiere, nuevamente la prestación del servicio, total o parcial, según los términos pactados. Los gastos que se ocasionen correrán por cuenta del obligado a prestar la garantía. Cuando el servicio sea de nuevo prestado como parte del cumplimiento de la garantía, esta iniciará de nuevo.

**Artículo 26.- Sobre la interposición de la denuncia.**

El consumidor y/o usuario podrá presentar la denuncia correspondiente ante la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre, por incumplimiento de lo dispuesto en la presente sección sobre garantías de los productos y servicios en general.

**CAPÍTULO VI**  
**RETIRO DE PRODUCTOS**

**Artículo 27.- Sobre el deber de informar.**

Con excepción de aquellos productos o servicios peligrosos por su propia naturaleza, el comerciante o proveedor que, una vez que ha colocado un producto o servicio en el mercado, se entere de que estos presentan un alto grado de peligrosidad para la vida, salud o seguridad del consumidor, debe retirarlo inmediatamente del mercado.

**Artículo 28.- Sobre el procedimiento de retiro voluntario.**

Todo retiro del mercado debe ser comunicado de inmediato a la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios mediante nota debidamente firmada por el comerciante, acompañada de una declaración jurada que contenga:

- a) Indicación clara del riesgo o peligro, motivo del retiro.
- b) Identificación de los productos: modelo, serie, lote y otros.
- c) Cantidad ingresada al municipio y la cantidad vendida cuando corresponda.
- d) Identificación de las personas físicas o jurídicas a quienes se les vendieron los productos, cuando sea posible.

La Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios podrá ordenar cualquier otra medida para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, así como para informarles de modo claro sobre los alcances del retiro y los riesgos que representa el uso o consumo de los productos. Se ordenará una publicación en un medio de comunicación colectiva con el fin de alertar a todos los consumidores afectados.



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

**Artículo 29.- Vigencia.**

El periodo de vigencia del retiro será de un año, contado a partir de la fecha de la publicación mencionada en el artículo anterior.

**Artículo 30.- Otras medidas.** Todo lo indicado en esta sección es sin perjuicio de las medidas que pueda ordenar la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios conforme a la Ley Municipal Autonómica N° 081 y a este Reglamento. También sin perjuicio de las acciones que en defensa de sus derechos e intereses legítimos y económicos puedan plantear los consumidores y usuarios ante la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios o cualquier otro órgano competente.

**CAPÍTULO VII  
DE LAS INFRACCIONES**

**Artículo 31.- De las infracciones leves**

Son consideradas infracciones leves, las siguientes:

- a) La negativa a la presentación de documentos que autoricen e identifiquen a los propietarios, administradores, encargados y personal dependiente de los establecimientos de abasto, comercios y afines reguladas por el presente Reglamento.
- b) La negativa del ingreso a autoridades municipales, a los establecimientos de los centros de abasto, comercios y afines regulados por este Reglamento, el control higiénico – sanitario, peso, calidad, cantidad de productos alimenticios en general que se expenden y comercializan al consumo final.
- c) La negativa del colocado de los precios de los productos alimenticios en general que se expende para su comercialización por parte de los propietarios, administradores, encargados y de todas aquellas personas que se dedican al comercio en general.
- d) El funcionamiento de una actividad comercial de productos alimenticios sin autorización a través de una licencia de funcionamiento.
- e) El cambio de la actividad comercial en función a la Licencia de Funcionamiento en vigencia a la cual ha sido autorizado la actividad comercial.

**Artículo 32.- De las infracciones graves**

Son consideradas infracciones graves, las siguientes:

- a) Si en los centros de abasto, comercios, tiendas, puestos, ferias y otros a fines, se estén vulnerando en la comercialización de los productos alimenticios en general, lo referido: al peso, medida (volumen), calidad e higiene y el flagelado de información y/o derecho de propiedad de la marca



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

de un producto, a denuncia de parte o de oficio por parte de la autoridad competente y esto sea verificable.

- b) Si bien en centros de abasto, comercios, tiendas, puestos de venta, ferias y otros afines se les encuentre y/o estén comercializando productos alimenticios adulterados y con fecha vencida, expirados y/o sin registro sanitario correspondiente a las normas nacionales.

**Artículo 33.- De las infracciones muy graves**

Son consideradas infracciones muy graves, las siguientes:

- a) La tenencia de productos de consumo humano, que sean atentatorios a la salud pública.
- b) La obstaculización del ejercicio de las inspecciones o controles reglamentarios, establecidos conforme al objeto y lo dispuesto en el presente Reglamento.
- c) La provocación o reacciones de los propietarios en contra la autoridad competente.
- d) La legalización y/o sellado de la carne simplemente a través de una inspección en los centros de abasto y otras instalaciones. Cuando solamente los mataderos legalmente establecidos están autorizados para legalizar a través de un sello que garantice la inocuidad de la carne.
- e) El transporte de productos cárnicos en vehículos no autorizados a los centros de abasto local e interdepartamental.
- f) La venta y/o comercialización de carne de cualquier especie, en puestos ubicados en vía pública, aceras y calzadas. Cuando este producto de delicado manejo se lo debería realizar en un ambiente cerrado libre de contaminación adecuados de acuerdo a normas establecidas.

**CAPÍTULO VIII  
DE LAS SANCIONES**

**Artículo 34.- (Sanciones).**

Además de las sanciones establecidas en el presente Reglamento del GAMS por la vía que corresponda, podrá remitir e iniciar los procesos penales y civiles que se vea conveniente en arreglo a la norma vigente.

Para el cumplimiento de las sanciones en cuanto a las infracciones leves, serán precedidas previa notificación por única vez.

**I.- (A LAS INFRACCIONES LEVES).**

Las infracciones leves serán sancionadas:



*Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*  
Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

- a) Multa económica de U.F.V. 200,00.-
- b) A la segunda infracción multa de U.F.V. 300,00.- y clausura temporal de su actividad por 7 días.

**2.- (A LAS INFRACCIONES GRAVES).**

Se aplica para todas aquellas infracciones graves, de acuerdo con su valoración establecida en el presente reglamento, las siguientes sanciones:

- a) Multa económica de U.F.V. 400,00.- y la clausura temporal de actividades hasta 15 días calendario.
- b) A la segunda infracción multa de U.F.V. 500,00.- y clausura temporal de su actividad por 20 días calendario.

**3.- (A LAS INFRACCIONES MUY GRAVES).** Se aplica para todas aquellas infracciones muy graves, de acuerdo con su valoración establecida en el presente reglamento, las siguientes sanciones:

- a) Multa económica de U.F.V. 600,00.- y clausura temporal de su actividad por 30 días calendario.
- b) A la segunda infracción multa de U.F.V. 800,00.- ó la clausura definitiva, con posterior baja de licencia de funcionamiento.
- c) El incumplimiento a la clausura definitiva se entenderá como delito de desobediencia a la autoridad, por cuanto se remitirán antecedentes al Ministerio Público por la Intendencia Municipal del G.A.M.S.

**Artículo 35.- (De la actualización).** El Ejecutivo Municipal, podrá proponer la actualización de los montos de las sanciones del presente reglamento, en base a un informe técnico justificado.