

Honorable Concejo Municipal De la Sección Capital Sucre

Sucre Capital de la República de Bolivia

REGLAMENTO DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR



**Ordenanza: N° 138/03
Fecha: 04 de Diciembre de 2003**

SUCRE - BOLIVIA

REGLAMENTO

DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

COMPETENCIA, ATRIBUCIONES Y POLITICA MUNICIPAL

Artículo 1

El Gobierno Municipal de la Primera Sección Capital, Provincia Oropeza del Departamento de Chuquisaca, es la entidad autónoma de derecho público, con atribuciones y competencias para establecer, mediante Ordenanzas, Resoluciones o Reglamentos, entre otras, los derechos y obligaciones de los ciudadanos que habitan en su jurisdicción territorial y al mismo tiempo exigir el cumplimiento de las mismas, mediante acciones y sanciones legales que correspondan.

Artículo 2

Las atribuciones y funcionamiento del Gobierno Municipal se rigen por lo establecido en la Constitución política del Estado, Ley de Municipalidades, los Reglamentos y Normas Internas como Ordenanzas y Resoluciones, que emitan órganos y autoridades competentes, además de otra normativa jurídica respetando la autonomía establecida por la Constitución, para los Gobiernos Municipales.

El Gobierno Municipal, articulará y relacionará la actividad operativa, administrativa y coercitiva de las diferentes instancias involucradas directa o indirectamente con la gestión Municipal de Defensa del Consumidor. Asimismo, buscará el apoyo de instituciones y organizaciones departamentales, nacionales e internacionales del área de objeto de optimizar la funcionalidad del aparato municipal, mediante mecanismos apropiados de supervisión, control y seguimiento de toda acción tendiente a dar solución a problemas que representen riesgo a la salud, seguridad, economía del consumidor y el medio ambiente.

Artículo 3

La política municipal de defensa del consumidor es:

- Garantizar que los consumidores obtengan productos seguros y de calidad a cambio de un precio justo.
- Garantizar que los derechos y opciones de los consumidores sean en un contexto de justicia social y económica para todos los seres humanos.

CAPITULO II

ALCANCES Y OBJETIVOS

Artículo 4

El presente reglamento establece el conjunto de principios técnico-jurídicos, con objeto de establecer un régimen de protección y defensa de los consumidores, con el propósito de lograr la equidad y seguridad jurídica básica en las relaciones entre proveedores y consumidores, observando los enunciados legales establecidos en la Constitución Política

del Estado, Ley de Municipalidades, Código Niño, Niña y Adolescente, Ley N° 1551 Ley de Participación Popular y sus reglamentos, Ley 1333 Ley del Medio Ambiente y sus Reglamentos, Código de Salud y su reglamentación, Código Civil, Código Penal, Código de Comercio y otras leyes conexas.

Artículo 5

Las disposiciones de este reglamento se aplicarán en toda la jurisdicción territorial del Gobierno Municipal, a las actividades de producción, elaboración, preparación, manipulación, fabricación, fraccionamiento, envasado, transporte almacenamiento, distribución, venta, expendio de productos y prestación de servicios en general.

CAPITULO III

DE LAS DEFINICIONES

Artículo 6

Para fines de aplicación del presente reglamento, se adoptan las siguientes definiciones:

Alimento: Es la comida y bebida que el hombre y los animales de las sustancias que los seres vivos toman o reciben para su nutrición.

Alimento contaminado: Es todo producto que contenga gérmenes patógenos, sustancias tóxicas o parásitos capaces de producir o transmitir enfermedades al hombre o a los animales.

Alimento Adulterado: Es todo producto al que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia para variar su composición, peso o volumen, con fines fraudulentos o para encubrir o corregir cualquier defecto, debido a su inferior calidad.

Balanza: Es el instrumento que sirve para pesar o, más propiamente, para medir masas.

Circulación: Es el conjunto de operaciones mediante las cuales los bienes producidos salen de los centros de producción hacia los mercados y llegan por fin a poder de los consumidores. La circulación es el movimiento de la riqueza hacia su destino.

Consumición: Lo que se consume en un café, bar o establecimiento público.

Consumidor: Dícese del que utiliza las mercancías o artículos que compra.

Consumo: Consiste en la aplicación de los bienes a la satisfacción de las necesidades.

Inspección: Es el control de productos de uso y consumo de los sistemas de elaboración y manipulación en el que se incluyen ensayos durante el proceso y pruebas del producto terminado.

Precio: Es el coeficiente de cambio de las cosas, expresado en términos de un valor monetario.

Proveedor: Persona natural o jurídica, pública o privada que en forma habitual o periódica produce, importa, manipula, acondiciona, envasa, almacena, embala, fracciona, prepara, vende, dona productos o presta servicios en general en el mercado.

Producto: Cualquier bien mueble e inmueble, material o inmaterial, consumible o no.

Producto altamente perecible: Es cualquier producto que debido a su naturaleza, normas de calidad, manipulación o sanitarias no puede estar expuesto para su oferta por períodos mayores a 72 horas.

Producto duradero: Es cualquier producto que, sin destruirse

Servicio: Es toda actividad que se ofrece en el mercado a cambio de una retribución, con excepción de aquella que se brinda bajo relación de dependencia.

CAPITULO IV

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES CIUDADANAS

Artículo 7

Son derechos de los ciudadanos:

- a.-** La protección de su salud y su seguridad frente a los riesgos provocados por productos o servicios, que sean o puedan ser considerados nocivos o peligrosos o que puedan llegar hacerlo por desperfecto o negligencia del fabricante o de quien preste el servicio.
- b.-** La información adecuada y clara sobre los diferentes bienes y servicios, con especificaciones de cantidades, peso, características, fecha de vencimiento, composición, calidad y precios, que le permitan elegir conforme a sus deseos y necesidades.
- c.-** La promoción y protección de sus intereses económicos por parte del municipio, en reconocimiento a la falta de igualdad en las transacciones del mercado.
- d.-** La educación sobre el consumo adecuado de bienes y servicios
- e.-** La obtención de compensaciones efectivas o de la reparación de los daños y perjuicios patrimoniales o morales, individuales o colectivos.
- f.-** La protección de los intereses supra individuales o difusos, en los términos que establezca este reglamento.
- g.-** La protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales a las prácticas o cláusulas abusivas impuestas por proveedores de bienes y servicios, en la medida en que éstas afecten directamente los intereses de los consumidores.

h.- La representación de sus intereses por conducto de las Organizaciones Territoriales de Base y hacer oír a través de ellas y los Comités de Vigilancia, sus opiniones en los procesos de adopción de decisiones que le conciernen.

Artículo 8

Las obligaciones de los ciudadanos y/o agentes económicos son:

- Cumplir con las disposiciones del presente Reglamento
- Evitar toda forma de fraude
- Contar con su Licencia de Funcionamiento y Padrón Municipal
- La obligación de proporcionar información clara, veraz y suficiente sobre los productos y servicios ofertados
- Denunciar los hechos que constituyan infracciones o delitos que contravengan las disposiciones vigentes.

CAPITULO V

DEL CONSUMIDOR

Artículo 9

Se consideran consumidores como destinatarios finales, a las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten a título oneroso, bienes o servicios, cualquiera sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de quienes los produzcan, expidan, faciliten o suministren.

No tendrán el carácter de consumidores quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes y servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación y comercialización.

Artículo 10

Los derechos de los consumidores y usuarios estipulados en el presente Reglamento son irrenunciables. Se consideran nulas todas las estipulaciones contrarias en otras Ordenanzas o Reglamentos.

Artículo 11

La responsabilidad del consumidor, es actuar de forma informada, consciente y ofrecer respuestas y alternativas para las demandas que se hacen a las empresas.

Cada consumidor debe utilizar el poder de compra de forma que aporte al bien común. El precio y la calidad debe ser determinante en la decisión cotidiana de comprar un producto, prestando atención a los criterios ecológicos y sociales.

La responsabilidad, atañe a las organizaciones de consumidores.

CAPITULO VI

AGRUPACIONES DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 12

Serán reconocidas como Agrupaciones de Defensa del Consumidor, las Organizaciones Territoriales de Base y los Comités de Vigilancia, que reúnan los requisitos de constitución

señalados por la Ley 1551 de Participación Popular, el Decreto Supremo N° 23858. Además serán reconocidas todas las asociaciones privadas y/o civiles organizadas para este fin.

Artículo 13

Para cumplir las tareas de Defensa del Consumidor, las Organizaciones Territoriales de Base tendrán por obligación, además de las atribuciones señaladas por ley, la educación del consumidor y la protección, vigilancia y defensa de los intereses de éste.

Artículo 14

Los sujetos o agrupaciones que cumplan las tareas de Defensa del Consumidor en ningún caso podrán:

- Percibir ayudas o subvenciones de empresas, agrupaciones empresariales o políticas.
- Realizar publicidad comercial sobre bienes o servicios.
- Asumir actividades incompatibles con la defensa del consumidor
- Utilizar el nombre de la organización y/o realizar actividades de la agrupación con fines políticos partidarios.

CAPITULO VII

INSTANCIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 15

La instancia de Defensa del Consumidor, será el organismo competente a través del cual se administrará la aplicación del presente reglamento, así como cualesquiera otras disposiciones que el Gobierno Municipal dictare en el ejercicio de las funciones que le estén atribuidas.

Artículo 16

La instancia de Defensa del Consumidor, es el organismo competente para orientar y educar a los consumidores y protegerles de las transgresiones a las disposiciones estipuladas en el presente Reglamento, sin perjuicio de las acciones que a éstos correspondan para defender sus propios intereses.

Artículo 17

Es atribución de la Instancia de Defensa del Consumidor del Gobierno Municipal:

a.- Conocer y resolver los procedimientos establecidos para determinar la comisión de hechos violatorios de la presente reglamentación o de las disposiciones dictadas en su ejecución. Estos procedimientos podrán iniciarse de oficio o por denuncia de la parte afectada en sus derechos.

b.- Practicar las inspecciones necesarias en los centros de producción y establecimientos comerciales dedicados a la comercialización de bienes o a la prestación de servicios, en los procedimientos y averiguaciones para determinar la comisión de hechos violatorios del presente Reglamento o de las disposiciones dictadas en su ejecución o en los demás casos previstos por ley. Las inspecciones deberán ser ordenadas por la instancia correspondiente pudiendo requerir del auxilio de la fuerza pública.

c.- Requerir de los productores, distribuidores, mayoristas, detallistas y expendedores, prestadores de servicios y en general de cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, la información o documentación necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

d.- Recoger información y publicar estudios sobre la situación del mercado, la competencia en la oferta de bienes y servicios y demás materias vinculadas a la

educación y protección al consumidor, incluyendo lo relativo a la composición de costos, precios, tarifas.

Efectuar sondeos, encuestas e investigaciones sobre las necesidades e intereses del consumidor, mediante un centro de información, orientación y reclamos, impulsando así la formación de aquel, a fin de que haga una elección más adecuada y racional de los bienes y servicios.

e.- Promover y realizar cursos, seminarios, conferencias, publicaciones y otras acciones dirigidas a la educación, orientación y asesoramiento de los consumidores para racionalizar su conducta en el mercado.

f.- Diseñar la política y lineamiento conforme a los cuales se elaborarán los programas de orientación, organización y capacitación de los consumidores para racionalizar su conducta en el mercado y evaluar su desarrollo.

g.- Publicar y distribuir regularmente un Boletín Municipal del Consumidor, que contengan material de lectura e información de utilidad para los consumidores, tales como noticias sobre los objetivos de la Instancia de Defensa del Consumidor, análisis y resultados de pruebas efectuadas a productos de consumo y servicios, información sobre políticas de consumo y problemas de los consumidores, así como las multas y sanciones impuestas.

h.- De constatar mediante análisis de laboratorio u otros métodos técnicos posibles o riesgos daños evidentes para la salud del consumidor o contra la comunidad, causados por contaminación de los alimentos o productos y/o desperfectos o negligencia del fabricante en sus servicios, la instancia obligará a los responsables la publicación inmediata en medios de comunicación orales, visuales y escritos de alcance nacional a objeto de alertar a los consumidores, debiendo además bajo su propio costo realizar los procedimientos de sustitución o retiro.

i.- Denunciar ante los Fiscales y Tribunales competentes los hechos en perjuicio de consumidor que estén tipificados como delitos en el Código Penal y en otras leyes, y hacer el seguimiento de los procesos iniciados, a través de funcionarios designados para tal efecto.

j.- Velar por el cumplimiento de las normas oficiales sobre calidad, peso, medida, precio, cantidad o cualesquiera otras normas referentes al comercio de bienes y servicios, en forma coordinada con los demás organismos competentes.

k.- Velar porque los usuarios de los servicios de agua, gas teléfonos, áreas conexas, energía eléctrica y otros servicios similares, reciban, en caso de reclamo, las demostraciones exigidas.

l.- A requerimiento del usuario podrán practicarse, conjuntamente con funcionarios técnicos debidamente calificados, inspecciones destinadas a certificar el buen funcionamiento de los instrumentos eléctricos, mecánicos o electrónicos destinados a la medición del consumo en cuestión. El usuario podrá solicitar peritajes técnicos en aquellos instrumentos que no estén a la vista.

m.- Educar e informar a proveedores y consumidores sobre sus deberes y derechos con vista al mejor funcionamiento de las relaciones de mercado.

n.- Estimular en los proveedores de bienes y en los prestadores de servicios la adopción de métodos más eficientes con el fin de lograr mejores precios y mayores niveles de calidad y productividad en las empresas.

o.- Velar por que todo servidor público que desempeña funciones en la jurisdicción del municipio cumpla con sus funciones y atienda con amabilidad, educación y gentileza a todo el público en general.

p.- Conocer, circunstanciar y solicitar el procesamiento de los casos de abuso de autoridad.

q.- Coordinar y desarrollar tareas y trabajos con las diferentes unidades, afines a la gestión de defensa del consumidor.

r.- Promover políticas tendientes al mejoramiento sistemático y planificado de la infraestructura sanitaria de los mercados.

CAPITULO VIII

PROVEEDORES

Artículo 18

Se consideran, proveedores, de acuerdo a las prescripciones del Código de Comercio, a las personas naturales o jurídicas de carácter público o privado que desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, comercialización de bienes, prestación de servicios a consumidores o usuarios por los que cobren precios o tarifas.

Artículo 19

Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, plazos, fechas, condiciones, modalidades, reservas o circunstancias, ofrecidas o convenidas con el consumidor para la entrega del bien o la prestación del servicio.

Artículo 20

Toda persona que trabaje en cualquier actividad de manipulación de productos alimenticios, está obligada a obtener el respectivo carnet de salud, expedido por la Autoridad Departamental competente y a someterse a los exámenes de control periódico, a objeto de mantener la vigencia del documento.

Artículo 21

Los proveedores de servicios en los cuales existan riesgos tales como piscinas, parques de diversión, juegos mecánicos, etc., deberán tomar todas las previsiones para ofrecer seguridad a los usuarios. Para ello deberán contar con personal entrenado, equipo y sistemas de seguridad, equipo contra incendios, sistemas de salvataje, equipo y material de primeros auxilios y planes de contingencias.

Artículo 22

En la producción, elaboración, fabricación, fraccionamiento, embalaje, envasado, transporte y comercialización de productos, debe tomarse en cuenta todas las medidas técnicas preventivas y aplicarse prácticas que no deterioren ni alteren la calidad del medio ambiente.

Artículo 23

La venta de productos en vías públicas está sujeta a las disposiciones y medidas de higiene y seguridad en vigencia, así como las que pueda señalar la autoridad competente.

CAPITULO IX

DE LA GESTION DE DEFENSA AL CONSUMIDOR

Artículo 24

Oferta de Productos y Servicios

La oferta de productos y servicios, se ajustará a la naturaleza, condiciones, precio y modalidades que se publiciten, en los locales de comercio, a través de anuncios, prospectos,

folletos, circulares u otro medio de comunicación que emanen de la Autoridad Nacional, Departamental y Municipal.

Las condiciones de la oferta no podrán discriminar entre consumidores, en lo que respecta a los precios o condiciones de venta de productos o prestación de servicios, salvo causa justificada.

Artículo 25

Oferta de Productos Usados

Cuando la oferta se refiera a productos usados, reconstruidos, fallados, deficientes, deberá indicarse esta circunstancia en forma precisa y notoria.

Artículo 26

Control en la Venta de Productos

La Intendencia, Policía Municipal y otras unidades competentes, en coordinación estrecha con la Jefatura de Medio Ambiente, velarán por la exactitud del peso, medida y calidad de los productos que se ofertan y comercializan en el mercado.

Artículo 27

Medidas Técnicas y Administrativas

Proponer medidas técnicas y administrativas que permitan a los consumidores y a las organizaciones competentes, obtener compensación mediante procedimientos oficiales rápidos, justos y de fácil acceso.

Artículo 28

Medidas de Seguridad

Elaborar y mantener políticas que aseguren la distribución eficiente de bienes y servicios a los consumidores.

Artículo 29

Coordinación Institucional

Estas instancias municipales, realizarán su trabajo en forma coordinada con otras instituciones públicas y/o privadas, para que la gestión de control sea integral y participativa.

Artículo 30

Regulación de Productos y Servicios

Para la efectiva protección de la salud y seguridad de los consumidores, se establece las siguientes regulaciones sobre productos y servicios:

- a).-** La naturaleza, características, propiedades y utilidad
- b).-** Los procedimientos y normas técnicas aplicables o permitidos para la producción, almacenamiento, transporte, comercialización, prestación y otros;
- c).-** Los métodos oficiales de análisis, control de calidad e inspección;

- d).-** Las exigencias de control en el uso de sustancias controladas o de productos tóxicos, de manera que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen o procedencia, utilización y destino;
- e).-** Las normas de etiquetado, presentación y publicidad;
- f).-** El régimen de autorización, registro y control;
- g).-** Las garantías, responsabilidades, infracciones y sanciones;
- h).-** La fecha de vencimiento del producto debe estar en lugar visible.

CAPITULO X

DE LAS OBLIGACIONES DE LA MUNICIPALIDAD

Artículo 31

Obligaciones

El Gobierno Municipal de la Sección Capital Sucre, a través de las instancias citadas en el artículo 26, con apoyo de otras instituciones departamentales del área, efectuará el control sobre las fases del proceso productivo de bienes destinados al uso y consumo humano.

Artículo 32

Fiscalización y Control

Para el proceso de control deben intervenir las siguientes unidades:

Intendencia Municipal, con las siguientes atribuciones:

- a).- Ejercer la Facultad de control de pesaje, en la unidad básica del Kilogramo en la venta y expendio de productos que se realiza en mercados, ferias centros de abasto, pulperías de barrio y otros.
- b).- Establecer y controlar el precio de los productos de primera necesidad destinados al uso y consumo de la población (pan, azúcar, harina, arroz, fideos, carne, etc.), en los mercados, ferias centros de abasto y otros.}
- c).- Controlar la distribución venta y expendio de productos procesados y no procesados, en cualquier centro de comercialización, evitando el agio y la especulación.
- d).- Controlar la venta callejera de productos
- e).- Determinar infracciones y aplicar sanciones de acuerdo a Reglamento específico.

Jefatura de Medio Ambiente, con las siguientes atribuciones:

- a).- Controlar las condiciones higiénicas y sanitarias de los establecimientos y locales de distribución, venta, expendio y consumo de productos.
- b).- Controlar el cumplimiento de las obligaciones sanitarias y condiciones higiénicas de los manipuladores y vendedores de alimentos.
- c).- Controlar la higiene de productos en los puestos de venta callejera.
- d).- Certificar las condiciones sanitarias, en toda solicitud de licencia de funcionamiento de establecimientos y locales vinculados a la actividad alimentaria.
- e).- Realizar el control sanitario de alimentos preparados y ofertados al consumo, por parte de restaurantes, pensiones, hoteles, bares, chicherías u otros servicios de atención directa al consumidor.
- f).- Efectuar el control sanitario de todos los productos alimenticios que se oferten en tiendas de abarrotes, almacenes, frías, supermercados y otros.

g).- Efectuar control sanitario de productos especialmente sensibles, en todas las etapas de la cadena alimentaria.

Policía Municipal

a).- Reprimir el agio y la especulación de productos.

CAPITULO XI DE LAS PROHIBICIONES

Artículo 33

Se prohíbe producir, preparar, fabricar, fraccionar, envasar, almacenar, transportar, distribuir, manipular, vender, expender, productos de uso, consumo y servicios en general, que no cumplan con los requisitos y condiciones estipuladas en el presente reglamento.

CAPITULO XII DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 34

Las personas naturales o jurídicas que no cumplan lo estipulado en la presente norma, serán sancionadas de acuerdo al régimen Municipal de Multas y Sanciones, sin perjuicio de aplicarse las tipificadas en el Código de Salud, Código de Comercio, Código Civil, Código Penal, Ley N° 1333 Ley del Medio Ambiente, sus respectivos reglamentos y disposiciones legales conexas.

Artículo 35

Los funcionarios que infrinjan las disposiciones del presente reglamento, permitiendo su contravención, serán pasibles a las sanciones establecidas en las normas municipales y la Ley 1178 (Ley SAFCO).

CAPITULO XIII

DE LAS DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Artículo 36

Todas las actividades económicas existentes en el Gobierno Municipal de la Sección Capital Sucre, serán objeto de Reempadronamiento, cuando la autoridad municipal así lo disponga, en el marco de las normas administrativas vigentes.

Artículo 37

Quedan derogadas todas las disposiciones contrarias al presente Reglamento.

Sucre - Bolivia