



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

DECRETO MUNICIPAL N° 68/2017

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 Procedimiento de Atención y Gestión de Reclamaciones de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios", siendo muy importante para establecer principios, disposiciones generales y procedimientos de atención y gestión de reclamaciones, para la efectiva protección y defensa de las personas en su rol económico y social, como consumidores y usuarios.

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 éste 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 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:



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

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 3. "Reglamento de Procedimiento de Atención y Gestión de Reclamaciones de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios".

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 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS" de conformidad a lo previsto en la disposición transitoria primera numeral 3 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 VII Capítulos, 42 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 aplicara en toda la jurisdicción que comprende el municipio de Sucre.

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

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





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

**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.

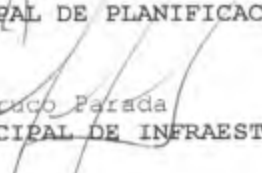
Es dado en el Palacio Consistorial del Municipio de Sucre, a los 06 días del mes de septiembre del año dos mil diecisiete.


FDO.

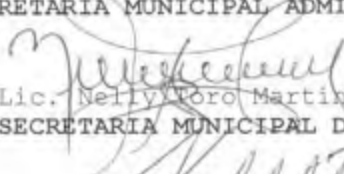
  
Ing. PhD. Iván Jorge Arciénega Collazos  
ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SUCRE  
DE LA PROVINCIA OROPEZA

  
Dr. Enrique Leaño Palenque  
SECRETARIO GENERAL Y DE GOBERNABILIDAD

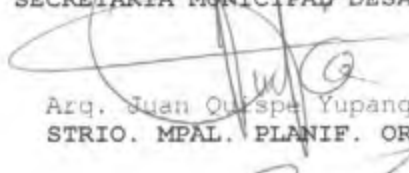
  
Lic. Wilberth Ramos Méndez  
SECRETARIO MUNICIPAL DE PLANIFICACION PARA EL DESARROLLO

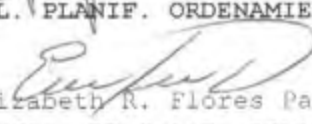
  
Ing. Daniela Soruco Parada  
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA


  
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

  
Arq. Juan Quispe Yupanqui  
STRIO. MPAL. PLANIF. ORDENAMIENTO TERRITORIAL

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

  
Lic. Pedro Salazar Collazos  
SECRETARIO MUNICIPAL DE TURISMO Y CULTURA



## *Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*

Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

### **REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES DE LA DIRECCIÓN MUNICIPAL DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS**

#### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

##### ARTÍCULO 1. (OBJETO).-

El presente Reglamento tiene por objeto regular los procedimientos de atención y gestión de reclamos sustanciados por la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios por la vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios en una relación de consumo.

##### ARTÍCULO 2. (MARCO NORMATIVO).-

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 482 de 9 de enero del 2014 de Gobiernos Autónomos Municipales
- c) Ley N° 1333 de 27 de abril de 1992 de Medio Ambiente
- d) Decreto Supremo N° 2130 de 24 de septiembre del 2014
- e) Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo
- f) Ley Municipal Autónoma N° 081/16, Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre.

##### ARTÍCULO 3. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).-

El presente Reglamento de procedimiento de atención y gestión de reclamaciones de la dirección municipal de defensa de los consumidores y usuarios, será aplicable en toda la Jurisdicción del Municipio de Sucre, siendo de cumplimiento obligatorio para todos los servidores públicos de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, y los proveedores y las proveedoras de productos y/o servicios en el marco de lo establecido en la Ley Municipal Autónoma N° 081/16, de Defensa de los Consumidores y Usuarios y sus Reglamentos.



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

ARTÍCULO 4. (PRINCIPIOS).-

Además de los establecidos por la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, se reconocen los siguientes principios:

- a) **Buena Fe:** La confianza, la cooperación y la lealtad en las actuaciones, es la base fundamental para alcanzar resultados satisfactorios a favor de las partes intervinientes.
- b) **Coordinación:** La interacción interinstitucional, es el cimiento para la acción efectiva de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
- c) **Impulso de oficio:** En toda gestión de reclamación, la autoridad competente está obligada a impulsar el procedimiento, excepto el caso donde sea necesaria la participación de las partes.
- d) **Proporcionalidad:** La imposición de sanciones pecuniarias deberá realizarse bajo parámetros de equilibrio del hecho sucedido y la afectación a los derechos del usuario y del consumidor, establecida en normativa vigente.
- e) **Publicidad:** En toda gestión de reclamación la actuación de la autoridad competente es Pública, salvo disposición expresa de la ley.

ARTÍCULO 5. (RESERVA DE IDENTIDAD).-

- I. Se dispondrá la reserva de la identidad del reclamante, solo a solicitud expresa de este y previa valoración del hecho.
- II. La reserva podrá ser levantada a solicitud expresa del reclamante o de oficio, en el caso de existir responsabilidad por reclamación falsa o temeraria.

CAPITULO II

PROCEDIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 6. (LEGITIMACIÓN).-



## Gobierno Autónomo Municipal de Sucre

### Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

- I. Dentro el marco establecido en el artículo 25 de la Ley Municipal Autonómica N° 081/16, de 8 de marzo del 2016, toda usuaria o usuario, consumidora o consumidor, que considere que sus derechos hubieran sido vulnerados en una relación de consumo, estará legitimado para presentar la reclamación administrativa correspondiente.
- II. Cuando el o los legitimados, necesiten ser representados por tercera persona o una organización de defensa de los derechos de la usuaria y el usuario, la consumidora y el consumidor, será suficiente su manifestación mediante declaración expresa.

#### ARTÍCULO 7. (PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN).-

Toda reclamación deberá ser presentada ante la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios del Gobierno Autónomo Municipal de sucre, de manera verbal, escrita o vía telefónica, dentro el plazo máximo de tres (3) días hábiles, computables a partir del primer contacto del reclamante con el producto o servicio motivo de la reclamación, debiendo el reclamante identificarse a través de la presentación de su cédula de identidad, pasaporte u otro documento equivalente, y de ser posible respaldar su reclamación.

#### ARTÍCULO 8. (RECEPCIÓN).-

- I. Recibida la reclamación, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberá proceder al registro de la misma, describiendo con detalle en el formulario correspondiente, el momento (hora y fecha), el lugar, el hecho, las circunstancias, los participantes y todos los elementos necesarios que respaldan la reclamación, que una vez firmado el formulario por el reclamante y el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, la copia deberá ser entregada para fines de constancia.
- II. En caso de la reclamación realizada mediante vía telefónica, se





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

en este caso, solo se entregará el número de registro de la reclamación, debiendo la o el reclamante, suscribir obligatoriamente el formulario de reclamación, dentro los siguientes dos (2) días hábiles. En caso de no suscribir el formulario, ese hecho podrá constituirse en causal de rechazo.

- III. Bajo ningún motivo, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, podrá negar la recepción de la reclamación, excepto el caso de ser manifiestamente improcedente, en cuyo caso mínimamente se brindará la orientación administrativa necesaria para la solución a su reclamo, la misma que constará en el formulario correspondiente.

**ARTÍCULO 9. (ANÁLISIS DE LA RECLAMACIÓN).-**

Cuando exista duda sobre los aspectos de forma o de fondo de la reclamación, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, contará con dos (2) días hábiles para el análisis correspondiente y pronunciarse respecto a la acción a seguir o el rechazo de la reclamación.

**ARTÍCULO 10. (GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN).-**

La o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, para la averiguación de la verdad material de los hechos, deberá ejecutar de inmediato y según corresponda, las siguientes acciones:

- a) Establecer los canales de comunicación y mecanismos de mediación directa con el proveedor, vía teléfono o a través del apersonamiento en los lugares donde se fabrican, producen o suministran los bienes o servicios motivo de la reclamación, con el objetivo de solucionar de manera directa y efectiva la reclamación planteada.
- b) Realizar verificaciones en el lugar donde se producen o suministran los bienes o servicios motivo de la reclamación, a efectos de corroborar los extremos o hechos planteados en la reclamación, según las reglas establecidas para las verificaciones.



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

- c) Promover la conciliación, como parte de la gestión de reclamación y según las disposiciones legales en vigencia.
- d) Realizar cuanta acción sea necesaria a efectos de solucionar de manera directa y efectiva la reclamación planteada en el marco de la normativa vigente.

ARTÍCULO 11. (TÉRMINO DE PRUEBA).-

En el marco del debido proceso, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, de oficio y sin necesidad de solicitud alguna, abrirá un término de prueba máximo de tres(3) días hábiles, periodo en el cual la proveedora o el proveedor, podrá presentar y reproducir las pruebas que considere a su favor y le sea útil para su descargo o defensa. Cumplido el plazo de los tres (3) días hábiles, se procederá al cierre del término de prueba sin necesidad de requisito alguno.

ARTÍCULO 12. (PLAZOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN).-

- I. Las actuaciones que se describen más adelante, dentro el procedimiento de reclamación, se sujetarán de manera obligatoria, a los siguientes plazos máximos, pudiendo abreviarse según el tratamiento de cada caso:
  - a) La recepción de la reclamación es inmediata.
  - b) Dos (2) días hábiles, para la suscripción de la reclamación, por parte de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, cuando la misma haya sido realizada a través de medios telefónicos.
  - c) Dos (2) días hábiles, computables a partir de la presentación de la reclamación, para que la autoridad competente emita fundadamente la resolución de rechazo.
  - d) Admitida la reclamación, se establece el plazo de dos (2) días hábiles para la emisión de la notificación a conciliación entre las partes.
  - e) La notificación a conciliación, el señalamiento de verificaciones, inspecciones, intimaciones, emplazamientos a las partes, deberá efectuarse con una anticipación de tres (3) días hábiles.





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

- f) La notificación con el señalamiento de inspecciones, intimaciones, emplazamientos, actas, informes y resolución de rechazo, deberá practicarse en el plazo de tres (3) días hábiles, computables a partir de su emisión.
- g) Todo proveído de mero trámite, deberá realizarse en el plazo de un (1) día hábil.
- h) Toda gestión de reclamación en su primera instancia, no podrá exceder del plazo máximo de 2 días hábiles, debiendo la autoridad competente emitir la resolución de fondo y que pone fin al proceso de reclamación en su primera instancia, dentro del plazo señalado.
- II. Los plazos establecidos en el párrafo anterior, se computarán a partir del día siguiente día hábil de la última actuación.

ARTÍCULO 13. (NOTIFICACIONES POSTERIORES).-

Después de tomar conocimiento de la reclamación, la proveedora o el proveedor deberán dejar constancia escrita de la dirección o medio por el cual se le podrá ubicar o comunicar de las notificaciones posteriores. Podrán practicarse las notificaciones por medio escrito u otro medio idóneo que sea de conocimiento del proveedor, asegurándose de que exista constancia fehaciente de la notificación y del momento en que se practicó.

CAPITULO III

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 14. (CONCILIACIÓN).-

- I. Como parte del proceso de reclamación y cuando las circunstancias así lo requieran, el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, podrá aplicar la conciliación, como mecanismo alternativo para la solución del conflicto, siempre que sea susceptible de transacción.
- II. La conciliación podrá ser promovida por cualesquiera de las partes y en cualquier momento, hasta antes de la notificación con la resolución

administrativa que resuelva la reclamación.



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

ARTÍCULO 15.- (PARTES).-

- I. Podrán ser parte de la conciliación, los proveedores, usuarios y consumidores de bienes y/o servicios, sean estas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que voluntariamente deseen arribar a la solución pacífica, de un conflicto emergente de una relación de consumo.
- II. La representación en la conciliación de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, será efectiva a sola solicitud expresa y sin ninguna formalidad.
- III. La representación en la conciliación de las proveedoras y los proveedores, será efectiva mediante la presentación de poder notariado, con facultad expresa para concurrir a conciliaciones.

ARTÍCULO 16.- (NOTIFICACIÓN A LA CONCILIACIÓN).-

- I. En caso de solicitud de conciliación, el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, procederá a emitir y hacer entrega de la notificación a conciliación, a todas las partes involucradas, donde hará constar todos los datos que motivaron la misma, indicando expresamente hora, fecha y lugar de la audiencia de conciliación.
- II. En caso de inasistencia de cualquiera de las partes, el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, procederá a convocar a una segunda audiencia de conciliación dentro de las 48 horas siguientes y emitirá la segunda notificación a conciliación para todas las partes, de producirse nuevamente la inasistencia, emitirá una tercera notificación. Solo en caso de inasistencia a la tercera notificación o formulado expresamente su rechazo, se considerara cerrada esta etapa, debiendo el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, proseguir con las acciones que sean pertinentes, hasta

emitir la Resolución Administrativa que corresponda.



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

ARTÍCULO 17.- (AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN).

- I. La audiencia de conciliación será instalada y dirigida por la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, evitando dilaciones innecesarias hasta lograr acuerdos definitivos y la firma del acta de conciliación.
- II. En la Audiencia de Conciliación no serán admisibles argumentos ajenos a la solución de la reclamación, debiendo limitarse las partes, a plantear propuestas de solución del caso concreto.

ARTÍCULO 18.- (LIBERTAD DE ACCIÓN DEL CONCILIADOR).-

La o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, podrá hacer uso de todas las facultades, técnicas y estrategias lícitas y necesarias para la conciliación, a efectos de lograr acuerdos definitivos entre las partes, como por ejemplo:

- a) Mantener reuniones y conversaciones extra audiencia de conciliación.
- b) Tomar conocimiento de la información confidencial entregada por las partes y mantenerla en reserva hasta que su propietario le autorice revelarla.
- c) Generar elementos de juicio que ayuden a la solución de la reclamación.
- d) Plantear propuestas de acuerdo.
- e) Plantear a las partes la reformulación de alguna estipulación del Acta de Conciliación.
- f) Realizar todos los esfuerzos que considere necesarios, para llegar a la solución de la reclamación.

ARTÍCULO 19.- (ACTA DE CONCILIACIÓN).-

- I. Una vez logrado los acuerdos definitivos de la conciliación, sin que hubiera mediado presión de ninguna naturaleza, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, procederá a la elaboración del Acta de conciliación, que será firmado por las



## *Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*

### Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

que surtirá los efectos Legales de la transacción y tendrá la calidad de cosa juzgada, susceptible de su ejecución forzosa.

- II. En caso de no haber llegado a ningún acuerdo, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, hará constar esa situación en el Acta de Imposibilidad, debiendo proseguir con las acciones que sean pertinentes, hasta emitir la Resolución Administrativa que corresponda.

#### ARTÍCULO 20.- (EJECUCIÓN DE LA CONCILIACIÓN).-

- I. De conformidad con los acuerdos logrados en la Acta de Conciliación, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberá realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de los mismos.
- II. Una vez cumplidos los acuerdos, el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, procederá a emitir la Resolución Administrativa de cierre.
- III. En caso de incumplimiento o cumplimiento parcial de los acuerdos del Acta de Conciliación, el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberá proseguir con las acciones que sean pertinentes, hasta emitir la Resolución Administrativa que corresponda.

#### ARTÍCULO 21.- (RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA).-

- I. La o el servidor público de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuando hubiera logrado la restitución de los derechos vulnerados o hubiera cumplido con realizar todas acciones necesarias sin que se hubiera logrado la restitución de los derechos vulnerados, deberá emitir el respectivo informe conclusivo.
- II. La Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberá

emitir la resolución administrativa de primera instancia en el plazo de 2 días



## *Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*

### Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

hábiles, donde determinará la procedencia o improcedencia de la reclamación, la existencia o no de derechos vulnerados, y cuando corresponda las medidas precautorias, restaurativas y/o sancionatorias, según normativa vigente.

#### ARTÍCULO 22. (NOTIFICACIÓN CON LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA).-

Emitida la Resolución Administrativa, ésta deberá notificarse a las partes de manera personal, entregándoles una copia de la Resolución Administrativa, con la advertencia que tienen el plazo de cinco (5) días hábiles para interponer el recurso de revisión, lo cual deberá constar en el acta respectiva, con indicación de lugar, fecha y hora, firmando las partes y el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Si el notificado(a) rehusare o ignorare firmar o estuviere imposibilitado, se hará constar en la diligencia con intervención de testigo.

#### ARTÍCULO 23.- (CONCLUSIÓN EXTRAORDINARIA).

- I. Se podrá declarar la conclusión extraordinaria de la reclamación cuando:
  - a) Las partes hayan llegado a acuerdos definitivos.
  - b) Se haya restaurado los derechos vulnerado del usuario o consumidor.
  - c) Cuando el usuario o consumidor retire en forma escrita la reclamación presentada.
- II. Para efecto de cierre, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el plazo de dos (2) días hábiles, deberá emitir la Resolución Administrativa de cierre.

#### ARTÍCULO 24.- (RECHAZO DE LA RECLAMACIÓN).-

Se procederá al rechazo de la reclamación, de forma fundamentada a través de una Resolución Administrativa, en los siguientes casos:

- a) Cuando sea anónima.
- b) Cuando la reclamación haya sido presentada fuera del plazo establecido en el reglamento.



## *Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*

### Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

- c) Cuando no se encuentre dentro las competencias de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

#### CAPITULO IV

#### PROCEDIMIENTO DE OFICIO POR VULNERACIÓN DE DERECHOS

#### ARTÍCULO 25. (REGLAS PARA LA VERIFICACIÓN).-

- I. Cuando la reclamación involucre algún indicio respecto a la vulneración de derechos fundamentales, colectivos o difusos, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, estará facultado para realizar de oficio la verificación del lugar del hecho, pudiendo coordinar acciones con las autoridades competentes vinculadas al mismo.
- II. Verificará las instalaciones, los instrumentos, los insumos, materiales, procedimientos, de elaboración de productos y provisión de servicios, documentos, actas, testificaciones, denuncias, peritajes, informes, confesiones y todo elemento que conduzca al esclarecimiento y determinación sobre la existencia o no, de la vulneración de los derechos o garantías, de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- III. Concluido el acto de verificación, deberá levantar un Acta circunstanciada de las actuaciones realizadas, firmando al pie de la misma, junto a la proveedora o el proveedor de bienes o servicios, y las personas que hubieran participado, estando facultado el servidor público autorizado, disponer en el mismo acto las medidas precautorias que sean necesarias, en caso de peligro de la salud pública u otro hecho similar.

#### ARTÍCULO 26. (NOTIFICACIÓN CON EL ACTA).-

La o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberá poner el Acta, en conocimiento de la





## *Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*

### Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

~~proveedora o el proveedor que presuntamente vulneró el derecho o garantía, bajo constancia escrita.~~

#### ARTÍCULO 27. (TÉRMINO DE PRUEBA).-

En el marco del proceso regular, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, de oficio y sin necesidad de solicitud alguna, abrirá un término de prueba máximo de tres (3) días hábiles según el caso amerite, periodo en el cual la proveedora o el proveedor, podrá presentar y reproducir las pruebas que considere a su favor y le sea útil para su descargo o defensa. Cumplido el plazo de los tres (3) días hábiles, se procederá al cierre del término de prueba sin necesidad de requisito alguno.

#### ARTÍCULO 28. (RESOLUCIÓN).-

- I. Con o sin la presentación de descargos, transcurrido el término de prueba, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el plazo de dos (2) días hábiles, deberá emitir resolución, determinando la existencia o no de derechos o garantías vulneradas, y cuando corresponda las medidas precautorias, restaurativas y/o sancionatorias que correspondan según normativa vigente.
- II. La Resolución podrá ser impugnada a través del recurso de revisión, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles.

## CAPÍTULO V

### MEDIDAS PRECAUTORIAS Y RESTAURATIVAS

#### ARTÍCULO 29. (MEDIDAS PRECAUTORIAS).-

Dentro el proceso de reclamación o verificación, en caso de afectación del interés individual, colectivo o difuso, por el suministro de un producto o servicio, que ponga en riesgo la salud o integridad física de las personas, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, deberá disponer las siguientes medidas precautorias:



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

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

ARTÍCULO 30. (MEDIDAS RESTAURATIVAS).-

Toda medida restaurativa, dentro de un proceso de reclamación o independientemente de él, deberá ser dispuesta por la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, mediante Resolución Administrativa debidamente fundamentada, pudiendo establecer entre otros lo siguiente: Reparación del bien o producto, y si no fuera posible, se dispondrá el cambio del bien o producto.

ARTÍCULO 31. (COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y AUXILIO).-

Para la ejecución de las medidas precautorias o restaurativas dispuestas, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios u otra autoridad competente del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre, podrá requerir la cooperación y coordinación de las entidades públicas competentes según la naturaleza del caso, así como el auxilio de la fuerza pública.

CAPÍTULO VI

RÉGIMEN SANCIONATORIO

ARTÍCULO 32.- (CARÁCTER DE LAS SANCIONES).-



## *Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*

### Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

Dentro el marco establecido por el artículo 26, de la Ley Municipal Autónoma N° 081/16, de Defensa de los Consumidores y Usuarios, la o el servidor público autorizado de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, podrán imponer las sanciones de carácter administrativo por la vulneración de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, mediante Resolución Administrativa debidamente fundamentada, debiendo determinar la sanción bajo el principio de proporcionalidad del hecho verificado, sin perjuicio de la sanción que corresponda por la responsabilidad civil o penal, si hubiera.

#### ARTICULO 33. (INFRACCIONES).-

Para fines de protección de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, se califican las siguientes acciones como vulneración de derechos y garantías:

##### I. Leves:

- a) No brindar información fidedigna, veraz completa, adecuada y oportuna sobre las características y contenidos de los productos que consuman o servicios que utilicen.
- b) No atender las reclamaciones directas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, por las proveedoras y los proveedores.

##### II. Graves:

- a) Reincidencia de una infracción leve, que anteriormente ya hubiera sido sancionada.
- b) Distribución y comercialización de productos suspendidos, prohibidos o retirados por motivos de salud o riesgo a la integridad física.
- c) Incumplimiento injustificado a la reparación, cambio de producto o devolución del monto total del costo del producto o servicio.
- d) Incumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley Municipal Autónoma N° 081 / 16 de Defensa de los Consumidores y Usuarios del G.A.M.S. y sus Reglamentos.

##### III. Muy Graves:



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

- a) Reincidencia de una infracción grave, que anteriormente ya hubiera sido impuesta.
- b) Incumplimiento injustificado a la orden emitida por autoridad competente del sector.

ARTÍCULO 34. (SANCIONES).-

Las sanciones por la vulneración de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, serán aplicadas de acuerdo a la siguiente escala:

- I. Imposición de multas:
  - a) Por la vulneración a una infracción leve, la sanción de Quinientos (500) Unidades de Fomento de Vivienda.
  - b) Por la vulneración a una infracción grave, la sanción de Un Mil (1.000) Unidades de Fomento de Vivienda.
  - c) Por la vulneración a una infracción muy grave, la sanción de Un Mil Quinientos (1.500) Unidades de Fomento de Vivienda.
- II. Ante la vulneración de los derechos colectivos o difusos, o los derechos establecidos en la Ley Municipal Autonómica N° 081/16 de Defensa de los Consumidores y Usuarios del GAMS, de acuerdo a los resultados del proceso de reclamación, de conciliación incumplida, de verificación, el servidor público autorizado, podrá imponer una sanción administrativa, de manera motivada y fundamentada, bajo el principio de proporcionalidad.
- III. Las multas impuestas, deberán ser depositadas en la cuenta corriente fiscal Bancaria del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre
- IV. Recibido el depósito, la autoridad competente, sin más trámite, dictará la conmutación de la multa y el cierre del caso.

ARTÍCULO 35. (PLAZO PARA EL PAGO DE LA SANCIÓN).-

La sanción impuesta por la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, u otra autoridad competente del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre, deberá ser cancelada dentro del plazo de diez (10) días hábiles, computables a



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

partir su notificación con la resolución, caso contrario se aplicara las medidas precautorias señaladas en la normativa municipal vigente.

ARTÍCULO 36. (CONMUTACIÓN DE LA SANCIÓN)

- I. Las proveedoras y los proveedores, sobre los que hubiera recaído resolución sancionatoria con multa, podrán solicitar por escrito la conmutación de la sanción, renunciando expresamente al recurso de impugnación, pagando la mitad de la multa impuesta, acompañando el comprobante de depósito en la cuenta bancaria habilitada al efecto, dentro el plazo establecido para la impugnación.
- II. Recibido el depósito, la autoridad competente, sin más trámite, dictará la conmutación de la multa y el cierre del caso.

CAPITULO VII

RECURSO DE REVISIÓN

ARTÍCULO 37.- (IMPUGNACIÓN).- Contra la Resolución Administrativa que resuelva la reclamación, procederá únicamente la interposición del Recurso de Revisión, cuando la usuaria o el usuario, la consumidora o el consumidor, la proveedora o el proveedor, considere que sus derechos han sido vulnerados, en los siguientes casos:

- a. Por vulneración al principio de verdad material.
- b. Por inobservancia del principio de proporcionalidad.
- c. Por errónea aplicación de la normativa vigente.

ARTÍCULO 38. (PRESENTACIÓN).-

El Recurso de Revisión, deberá ser interpuesto ante la misma instancia que emitió la Resolución Administrativa que resolvió la reclamación, dentro el plazo de cinco (5) días hábiles, computables a partir del día siguiente de la notificación, por la usuaria o el usuario, la consumidora o el consumidor, la proveedora o el proveedor legitimado.

ARTICULO 39.- (PRUEBAS).-



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

- I. Cuando la parte recurrente ofrezca prueba de reciente obtención previa declaración jurada ante notario de fe pública, la autoridad competente de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios, considerando la pretensión planteada, podrá disponer la apertura de un término probatorio de tres (3) días hábiles, para que las partes justifiquen sobre los actos recurridos en revisión.
- II. Cumplido el plazo del párrafo anterior, la autoridad competente de la Dirección Municipal de Defensa de los Consumidores y Usuarios procederá al cierre del término probatorio sin necesidad de requisito alguno.

**ARTÍCULO 40.- (PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN).-**

El Recurso de Revisión deberá ser resuelto en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, prorrogables por otros cinco (5) días hábiles, en caso de apertura de un término de prueba.

**ARTÍCULO 41.- (FORMAS DE RESOLUCIÓN).-**

- a) Confirmando en todas sus partes la resolución administrativa impugnada, cuando no se encuentren derechos vulnerados.
- b) Revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado, cuando se evidencie la vulneración del principio de verdad material, inobservancia del principio de proporcionalidad, o errónea aplicación de la normativa vigente una incorrecta aplicación de la norma, en cuyo caso, la Resolución que resuelva el Recurso de Revisión, definirá:
  - Los criterios de adecuación a derecho en los que debe sujetarse la nueva resolución, la misma que deberá ser emitida en el plazo de cinco (5) días hábiles de recibida la resolución del Recurso de Revisión.
  - La anulación de obrados, cuando se verifique a existencia de vicios en el procedimiento que ocasione indefensión o lesione el debido proceso.





## *Gobierno Autónomo Municipal de Sucre*

Capital Constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia

### ARTÍCULO 42.- (AGOTAMIENTO DE LA VÍA ADMINISTRATIVA).-

La resolución emitida en el Recurso de Revisión, pone fin a la reclamación en la vía administrativa, dejando expedita la vía para que las partes recurran a la vía jurisdiccional que corresponda y en el plazo establecido por ley.

por otros de idénticas o similares características. Ejecutar el servicio u obligación asumida, y si no resulta posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes incluyendo prestaciones pecuniarias. 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. 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. Determinar la supresión de las cláusulas abusivas identificadas.