

DECRETO SUPREMO N° 5002
LUIS ALBERTO ARCE CATAORA
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CONSIDERANDO:

Que los numerales 1 y 2 del Artículo 75 de la Constitución Política del Estado determinan las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los derechos al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro; y a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Que la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, regula los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Que el Artículo 2 de la Ley N° 453 asigna al nivel central del Estado, la competencia exclusiva de desarrollar los derechos, garantías y políticas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en el ámbito nacional y sectorial, sin perjuicio de la competencia exclusiva del nivel Municipal.

Que los numerales 1 y 10 del Artículo 5 de la Ley N° 453 define Usuarias y Usuarios, Consumidoras y Consumidores como las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan productos o servicios como destinatarios finales; y Relación de Consumo, como 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.

Que el Capítulo Segundo de la Ley N° 453 desarrolla los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.

Que los incisos b), d) y j) del Artículo 40 de la Ley N° 453 establece entre los deberes de los proveedores de productos o servicios, obtener las licencias o autorizaciones respectivas para la realización de sus actividades de provisión de productos o el suministro de servicios; suministrar en condiciones de calidad, igualdad, equidad, accesibilidad y de manera ininterrumpida, de productos o servicios, salvo los casos previstos en la normativa específica; exhibir certificación de habilitación u otros documentos, que acrediten las capacidades u ofertas de servicios especializados.

Que el consumo de productos y servicios vinculados al cuidado y tenencia responsable de animales domésticos ha generado en nuestro país variedad de iniciativas comerciales y no comerciales dedicadas a estos rubros, acompañadas del respectivo incremento del consumo de los productos y servicios ofertados.

Que la protección de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, por mandato constitucional debe ser cumplida por el Estado Plurinacional de Bolivia, en toda relación de consumo, resultando necesaria la protección en el consumo de productos y servicios destinados al bienestar y cuidado de animales domésticos.

EN CONSEJO DE MINISTROS,

DECRETA:

DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA ANIMALES DOMÉSTICOS

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Decreto Supremo tiene por objeto establecer disposiciones destinadas a la protección de los derechos de las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores de productos y servicios para animales domésticos.

ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Decreto Supremo se aplica en todo el territorio del Estado, en el marco del Artículo 75 de la Constitución Política del Estado y del Artículo 2 de la Ley N° 453, de 4 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

ARTÍCULO 3.- (PROTECCIÓN DE DERECHOS SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA ANIMALES DOMÉSTICOS). La protección de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores regulados en el presente Decreto Supremo, se aplica en los siguientes rubros de productos o servicios para animales domésticos:

- a) Servicios médico veterinarios;
- b) Adquisición de alimentos;
- c) Adquisición de productos y accesorios;
- d) Servicios de peluquería y estética;
- e) Servicios de tenencia temporal;
- f) Servicios de adiestramiento y/o enseñanza;
- g) Servicios funerarios y de cremación.

ARTÍCULO 4.- (DERECHOS EN LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA ANIMALES DOMÉSTICOS). En el marco de los derechos y garantías establecidos en el Capítulo Segundo de la Ley N° 453, las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores de productos y servicios para animales domésticos, pueden exigir al proveedor:

- a) Las licencias de funcionamiento y autorizaciones vigentes del establecimiento proveedor;
- b) Las certificaciones de habilitación u otros documentos que acrediten las capacidades de los servicios especializados ofertados u otorgados por el proveedor, cuando corresponda;
- c) Servicio de calidad, con adecuada disponibilidad de aparatos, dispositivos veterinarios, equipos, mobiliario e indumentaria, así como con medidas de higiene, seguridad y sanidad;

- d) Acceso a los registros físicos y digitales de la atención brindada, en caso de atención médica veterinaria;
- e) Medios idóneos, adecuados, gratuitos y permanentes para realizar consultas o reclamos;
- f) Precios detallados y totales por los productos y servicios, en forma anticipada, clara, precisa y completa;
- g) Constancia, a simple solicitud, de la relación de consumo establecida en la que se consigne el monto pagado, detalles del consumo o servicio y el plazo de cumplimiento;
- h) En caso de promociones u ofertas, información sobre el lugar, la forma, fecha de inicio y finalización, y forma de cumplimiento de la misma, además del medio a través del cual podrá realizarse el reclamo.

ARTÍCULO 5.- (PROTECCIÓN DE DERECHOS DE USUARIAS Y USUARIOS DE SERVICIOS MÉDICOS VETERINARIOS). Las usuarias y los usuarios de servicios médicos veterinarios para animales domésticos impartidos en hospitales, clínicas, consultorios y farmacias, pueden exigir al proveedor:

- a) Información clara, relevante, completa y oportuna acerca del diagnóstico, tratamiento y posibles consecuencias del mismo;
- b) Información sobre las contraindicaciones, posibles dolencias y efectos secundarios provocados por el tratamiento o el uso de medicamentos y productos a ser aplicados al animal doméstico;
- c) Copia de la historia clínica veterinaria individualizada de forma gratuita, así como los resultados de los exámenes realizados al animal doméstico, estudios de laboratorio, análisis y cualquier otra información que permita conocer su estado de salud;
- d) Administrar al animal doméstico medicamentos que cuenten con el registro establecido en normativa vigente;
- e) Realizar los estudios médico veterinarios necesarios en laboratorios autorizados conforme normativa vigente.

ARTÍCULO 6.- (PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES EN LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS PARA ANIMALES DOMÉSTICOS). Las consumidoras y los consumidores en la adquisición de alimentos para animales domésticos, pueden exigir al proveedor:

- a) Productos en condiciones de inocuidad, higiene y adecuada manipulación, almacenaje y transporte, a fin de evitar su contaminación y producción de agentes patógenos;
- b) Información sobre la composición nutricional, forma de conservación y uso, fechas de expiración o vencimiento, así como otra información adicional que le permita ejercer su derecho a la libre elección del alimento y tomar una decisión acorde a sus intereses;
- c) Productos que sean provistos según las condiciones ofertadas.

ARTÍCULO 7.- (PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CONSUMIDORAS Y CONSUMIDORES EN LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y ACCESORIOS PARA ANIMALES DOMÉSTICOS). Las consumidoras y los consumidores en la adquisición de productos y accesorios para animales domésticos, entendidos como todo bien destinado a satisfacer necesidades de higiene, recreación, abrigo, estética o cualquier otra relacionada con el bienestar del animal doméstico, pueden exigir al proveedor:

- a) Información completa sobre las características, modo de uso y posibles efectos secundarios del consumo o uso de los productos o accesorios;
- b) Productos o accesorios que no afecten la salud e integridad física del animal doméstico.

ARTÍCULO 8.- (PROTECCIÓN DE DERECHOS DE USUARIAS Y USUARIOS DE SERVICIOS DE PELUQUERÍA Y ESTÉTICA PARA ANIMALES DOMÉSTICOS). Las usuarias y los usuarios de servicios de peluquería y estética para animales domésticos, pueden exigir al proveedor:

- a) Información detallada sobre los procedimientos, productos utilizados, el tiempo y el costo total del servicio, así como el resultado ofrecido;
- b) Prestación del servicio por personal idóneo y con uso de productos que no sean nocivos para la salud del animal doméstico;
- c) Prestación del servicio en un ambiente apropiado para el animal doméstico;
- d) Atención médica veterinaria para el animal doméstico, en caso de surgir una emergencia ocasionada por el servicio.

ARTÍCULO 9.- (PROTECCIÓN DE DERECHOS DE USUARIAS Y USUARIOS DE SERVICIOS DE CUIDADO Y TENENCIA TEMPORAL PARA ANIMALES DOMÉSTICOS). Las usuarias y los usuarios de servicios de cuidado y tenencia temporal de animales domésticos, pueden exigir al proveedor:

- a) Información previa sobre la infraestructura, distribución de instalaciones, estancias de aislamiento y demás dependencias ofertadas;
- b) Información detallada y oportuna sobre el programa de custodia temporal en el que se especifiquen las condiciones de la tenencia temporal y el plan de alimentación, así como el costo detallado y total del servicio, posibles recargos, seguros o gastos adicionales;
- c) Constancia de la recepción, permanencia y salida del animal doméstico;
- d) Atención médica veterinaria para el animal doméstico en caso de surgir una emergencia ocasionada durante la prestación del servicio;
- e) Conocer de manera oportuna cualquier emergencia ocurrida durante la prestación del servicio a efectos de tomar las decisiones sobre los tratamientos médicos veterinarios que se requieran;
- f) Medios para la comunicación permanente para conocer la situación o estado del animal doméstico durante la prestación del servicio.

ARTÍCULO 10.- (PROTECCIÓN DE DERECHOS DE USUARIAS Y USUARIOS DE SERVICIOS DE ADIESTRAMIENTO Y/O ENSEÑANZA PARA ANIMALES DOMÉSTICOS). Las usuarias y los usuarios de servicios de adiestramiento y/o enseñanza para animales domésticos, pueden exigir al proveedor:

- a) Información detallada y oportuna sobre el programa de adiestramiento y/o enseñanza en el que se especifiquen las condiciones del mismo, así como el costo total del servicio y los resultados ofertados;
- b) Certificados por parte del proveedor del servicio que acrediten y reconozcan las capacidades, condiciones o cualidades aprendidas por el animal doméstico de conformidad a lo ofertado por el proveedor del servicio;
- c) Información sobre el lugar y equipamiento destinados a la ejecución del servicio de adiestramiento y/o enseñanza;
- d) Prestación del servicio con resguardo del bienestar del animal doméstico;
- e) Prestación del servicio por personal idóneo;
- f) Constancia de la recepción, permanencia y salida del animal doméstico;
- g) Atención médica veterinaria para el animal doméstico en caso de surgir una emergencia ocasionada durante la prestación del servicio.

ARTÍCULO 11.- (PROTECCIÓN DE DERECHOS DE USUARIAS Y USUARIOS DE SERVICIOS FUNERARIOS Y DE CREMACIÓN PARA ANIMALES DOMÉSTICOS). Las usuarias y los usuarios de servicios funerarios y de cremación para animales domésticos, pueden exigir al proveedor:

- a) Información detallada sobre las características de los servicios ofertados, las instalaciones disponibles al efecto, las parcelas para el entierro, así como el costo detallado y total por el servicio, posibles recargos o gastos adicionales;
- b) La delimitación e individualización de la parcela destinada al entierro de los restos del animal doméstico;
- c) Los restos del animal doméstico cremado en las condiciones ofertadas;
- d) Prestación del servicio funerario o de cremación del animal doméstico en condiciones higiénicas y que no representen riesgo de daño a la salud pública.

ARTÍCULO 12.- (VÍA ADMINISTRATIVA DE RECLAMACIÓN). El incumplimiento a lo dispuesto en el presente Decreto Supremo podrá ser denunciado por las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores, en la vía administrativa de la reclamación, ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, en el marco de la Ley N° 453.

DISPOSICIONES ADICIONALES

DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA.- Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores con discapacidad tienen derecho a recibir la prestación de servicios o venta de productos en cualquier establecimiento acompañados de sus animales domésticos de asistencia.

DISPOSICIÓN ADICIONAL SEGUNDA.- Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores tienen derecho a conocer de manera anticipada a la adquisición de productos o consumo de servicios, si los establecimientos a cargo de los proveedores admiten o no animales domésticos, en resguardo de su derecho a la información y libre elección, debiendo el establecimiento exhibir la mencionada información de forma pública y visible.

DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.- La implementación del presente Decreto Supremo no comprometerá recursos adicionales del Tesoro General de la Nación – TGN.

El señor Ministro de Estado en el Despacho de Justicia y Transparencia Institucional, queda encargado de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Es dado en la Casa Grande del Pueblo de la ciudad de La Paz, a los dieciséis días del mes de agosto del año dos mil veintitrés.

FDO. LUIS ALBERTO ARCE CATAORA, Rogelio Mayta Mayta, Maria Nela Prada Tejada, Carlos Eduardo Del Castillo Del Carpio, Edmundo Novillo Aguilar, Sergio Armando Cusicanqui Loayza, Marcelo Alejandro Montenegro Gómez García, Franklin Molina Ortiz, Néstor Huanca Chura, Edgar Montaña Rojas, Marcelino Quispe López, Iván Manolo Lima Magne, Verónica Patricia Navia Tejada, María Renee Castro Cusicanqui, Rubén Alejandro Méndez Estrada, Edgar Pary Chambi, Remmy Rubén Gonzales Atila, Sabina Orellana Cruz.