LEY Nº 453

LEY DE 4 DE DICIEMBRE DE 2013

EVO MORALES AYMA

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

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

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL,

DECRETA:

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

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

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

Artículo 2. (ASIGNACIÓN COMPETENCIAL). En aplicación del Artículo 297, Parágrafo II de la Constitución Política del Estado y el Artículo 72 de la Ley Nº 031 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización ?Andrés Ibáñez?, se asigna al nivel central del Estado, la competencia exclusiva de desarrollar los derechos, garantías y políticas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en el ámbito nacional y sectorial, sin perjuicio de la competencia exclusiva del nivel Municipal.

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

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

- Actividades reguladas por normativa del nivel central.

- Actividades de alcance nacional que trasciendan las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas.

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

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

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

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

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

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

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

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

- **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.

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

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

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

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

-

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO SEGUNDO

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

SECCIÓN I

DERECHO A LA SALUD E INTEGRIDAD FÍSICA

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

Artículo 9. (PROTECCIÓN).

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

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

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

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

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

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

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

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

SECCIÓN II

DERECHO Y CONDICIONES PARA LA ALIMENTACIÓN

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

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

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

SECCIÓN III

DERECHO A LA INFORMACIÓN

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

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

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

El proveedor de productos o servicios alimenticios, está obligado a tener información accesible con relación a la calidad del producto o del servicio y con las especificaciones de sus características principales.

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

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

- De alimentos que causen daños o riesgos a la salud de las mujeres gestantes, al embrión, al feto o al recién nacido, adultos mayores y personas con discapacidad.

- Sobre los beneficios de la leche materna.

- De los daños o riesgos a la salud de las niñas, niños y adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad.

Artículo 16. (CALIDAD DE DOCUMENTO PÚBLICO).

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

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

SECCIÓN IV

DERECHO AL TRATO EQUITATIVO

Artículo 17. (DERECHO AL TRATO EQUITATIVO).

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

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

III. La protección de este derecho se hará efectiva conforme a la presente Ley, sin perjuicio de las previsiones establecidas en la Ley Nº 045 Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación.

Artículo 18. (CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES OFERTADAS).

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

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

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

SECCIÓN V

CONTRATOS DE ADHESIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 19. (CONTRATOS DE ADHESIÓN).

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

- Los modelos de contratos de adhesión deberán ser previamente aprobados por la autoridad que otorgue la autorización de la actividad, conforme

a las disposiciones de la presente Ley y la normativa específica.

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

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

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

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

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

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

Artículo 22. (CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS).

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

II. Son cláusulas abusivas las que:

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

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

- Exoneren de responsabilidad al proveedor.

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

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

- Otras que se establezcan en la normativa específica.

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

Artículo 23. (PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS).

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

II. Son prácticas comerciales abusivas:

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

- Aprovecharse de la urgencia o necesidad económica de las personas.

- Cobrar por los productos y servicios no provistos o no solicitados.

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

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

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

- Otras establecidas en normativa específica.

SECCIÓN VI

DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN

DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 24. (DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN).

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

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

Artículo 25. (PUBLICIDAD E INFORMACIÓN ENGAÑOSA O ABUSIVA). Está prohibida la publicidad engañosa o abusiva y toda información u omisión sobre la naturaleza, características, calidad, cantidad, seguridad, desempeño, durabilidad, precio o garantía de productos o servicios que provoque error o daño económico, y será sancionada conforme a la normativa penal vigente, si resultara delito de fraude o engaño contra la industria y el comercio, sin perjuicio de otras sanciones que correspondan.

SECCIÓN VII

DERECHO A LA RECLAMACIÓN

Artículo 26. (DERECHO A LA RECLAMACIÓN).

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

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

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

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

CAPÍTULO TERCERO

GARANTÍAS EN LOS SERVICIOS

SECCIÓN I

SERVICIOS BÁSICOS

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

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

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

Artículo 30. (DEVOLUCIÓN DE PAGOS). El proveedor que imponga a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, cargas económicas en la facturación por error, deberá devolver el monto cobrado, de acuerdo a lo establecido en la normativa específica.

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

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

SECCIÓN II

SERVICIOS MÉDICOS

Artículo 33. (OBLIGACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICOS).

I. Los prestadores de servicios médicos deberán:

- Brindar atención de calidad, con trabajadores de salud debidamente capacitados y habilitados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus actividades.

- Dar a conocer o proporcionar los resultados de sus exámenes diagnósticos y estudios de laboratorio, cuando lo solicite el paciente.

- Prescribir medicamentos debidamente autorizados por el Ministerio de Salud e informar los posibles efectos colaterales derivados de su utilización o consumo.

- Emitir prescripción de medicamentos o productos farmacéuticos con el mismo principio activo o denominación genérica.

- Otorgar el auxilio y atención necesarios en casos de urgencia o emergencia hospitalaria, sin que pueda aducirse excusa alguna.

- En caso de desastres o emergencias declaradas conforme a Ley, poner a disposición de la población, de manera gratuita, su infraestructura, equipamiento y personal.

- Especificar las características esenciales del servicio y el precio total de la prestación, que incluya los medicamentos, análisis y otros.

- Brindar alternativas de pago por servicios utilizados en emergencia médica u hospitalaria, no pudiendo retenerse a la usuaria y al usuario por motivo de deuda.

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

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

SECCIÓN III

SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

Artículo 34. (OBLIGACIÓN).

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

- Promover la educación financiera.

- Facilitar en cualquier momento y de manera gratuita, el acceso a toda información relativa a los movimientos bancarios, financieros o de crédito, como los estados de cuenta y comprobantes de pago, que la usuaria y el usuario o cliente haya efectuado durante la vigencia de su relación comercial.

- Guardar reserva de la información proporcionada por las usuarias y los usuarios o clientes, salvo requerimiento de autoridad competente o de la usuaria y el usuario o cliente.

- Mantener el pago del contrato de crédito en la moneda de curso legal en la que fue convenido hasta su cancelación total, salvo acuerdo entre partes.

- Respetar el derecho de la usuaria y el usuario o cliente, respecto a su elección de la o el notario de fe pública que intervendrá en la relación comercial.

- Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le hubiese denegado el crédito solicitado.

- Extender de forma gratuita una constancia del pago y la correspondiente certificación de cancelación de la obligació crediticia, transacción u operación financiera.

- Utilizar únicamente información autorizada por la institución del Estado responsable de supervisar, regular, controlar y fiscalizar sus actividades, para la otorgación de productos o servicios financieros.

- Cumplir con la normativa regulatoria del sector.

- Otras establecidas en la normativa específica.

II. Las Entidades de Intermediación Financiera o Empresas de Servicios Auxiliares Financieros, frente a las usuarias y los usuarios o clientes, están prohibidas de:

- Realizar prácticas abusivas y cobros por gastos de cobranza prejudicial.

- Imponer servicios complementarios, cuando no fueron solicitados o aceptados de manera expresa.

- Cobrar penalidades por pagos anticipados de saldos crediticios.

- Otros establecidos en la presenta Ley y en la normativa específica.

CAPÍTULO CUARTO

CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE

SECCIÓN I

CONSUMO RESPONSABLE Y SUSTENTABLE

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

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

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

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

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

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

-

Informar o difundir programas de educación en consumo responsable y sustentable, y promover el respeto de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

- Promover la difusión de planes nacionales de desarrollo en mejora de la seguridad alimentaria y nutricional.

- Generar espacios de programación que sean difundidos en diferentes idiomas oficiales, así como dirigidos a personas con discapacidad, sobre temas de consumo responsable y sustentable.

- La protección de niñas, niños y adolescentes, adoptando medidas adecuadas contra los contenidos inapropiados en su programación o difusión de información.

- Evitar que la información a través de publicaciones, mensajes e imágenes se promuevan la sumisión o explotación de las mujeres, o que deshonren o atenten contra su dignidad e imagen.

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

SECCIÓN II

DEBERES EN LAS RELACIONES DE CONSUMO

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

- Informarse sobre el consumo responsable y sustentable, y contribuir a promoverlo.

-

Observar y asumir las advertencias e instrucciones en relación al adecuado uso, consumo, instalación o conservació del producto o servicio.

- Propender a no causar daños a la Madre Tierra por el consumo y residuo de productos o servicios.
- Propiciar y ejercer un consumo racional y responsable de productos y servicios.
- Denunciar la existencia de productos y servicios que pongan en riesgo la salud o integridad física de la población.
- Apoyar y promover en campañas y programas de concientización y sensibilización, para el ejercicio pleno de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

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

- Promover la educación sobre el consumo responsable y sustentable.
- Obtener las licencias o autorizaciones respectivas para la realización de sus actividades de provisión de productos o el suministro de servicios.
- Brindar atención sin discriminación, con respeto, calidez, cordialidad a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Otras que establezca la normativa específica.

CAPÍTULO QUINTO

INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN PÚBLICA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO SEXTO

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

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

SECCIÓN I

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

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

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

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

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

SECCIÓN II

REGLAS PARA PROCESAR LA

RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 52. (NATURALEZA).

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

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

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

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

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

Artículo 55. (MEDIDAS PRECAUTORIAS).

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

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

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

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

Artículo 56. (ALCANCE DE LA CONCILIACIÓN).

I. El procedimiento podrá iniciarse con la promoción de la conciliación entre partes, sobre aspectos disponibles, siempre que no contravengan lo establecido en la Constitución Política del Estado y la presente Ley.

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

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

Artículo 58. (RESOLUCIÓN).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 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.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

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

DISPOSICIONES FINALES

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

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

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

DISPOSICIÓN ABROGATORIA Y DEROGATORIA

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

Remítase al Órgano Ejecutivo para fines constitucionales.

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

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

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

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

FDO. EVO MORALES AYMA, Juan Ramón Quintana Taborga,Luis Alberto Arce Catacora, Ana Teresa Morales Olivera, Cecilia Luisa Ayllon Quinteros, Juan Carlos Calvimontes Camargo, Roberto Iván Aguilar Gómez, Claudia Stacy Peña Claros, Amanda Dávila Torres.