

---

**DECRETO SUPREMO N° 0065**  
**EVO MORALES AYMA**  
**PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

**C O N S I D E R A N D O:**

Que fruto de la decisión del pueblo a través del Referéndum de 25 de enero de 2009, se aprueba y promulga la actual Constitución Política del Estado, por el cual se constituye un Estado Unitario Social de Derecho Plurinacional Comunitario, libre, independiente, soberano, democrático, intercultural, descentralizado y con autonomías, fundada en la pluralidad y el pluralismo político, económico, jurídico, cultural y lingüístico, dentro del proceso integrador del país.

Que el Parágrafo II del Artículo 8 de la Constitución Política del Estado señala que el Estado se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para vivir bien.

Que el Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que el Parágrafo II del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado señala que la provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

Que el Artículo 75 de la Constitución Política del Estado expresa que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho 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, así también tienen derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Que el Título II de la Segunda Parte de la Constitución Política del Estado instituye el Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.

Que el Artículo 298 de la Constitución Política del Estado establece entre las competencias privativas del nivel Central de Estado la definición de la Política Económica y la Planificación Nacional.

Que el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009 establece la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional y regula la organización, atribuciones, funcionamiento, responsabilidades, competencias e incorpora cambios en la estructura del Ejecutivo para viabilizar la aplicación de la Constitución Política del Estado.

Que el Artículo 79 del Decreto Supremo N° 29894 establece dentro la estructura organizacional del Ministerio de Justicia al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, y el Artículo 84 de la precitada norma determina las atribuciones del mencionado Viceministerio, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado.

Que los derechos del consumidor en estas últimas dos décadas en Bolivia han sido desprotegidas por parte del Estado, habiendo causado graves e irreparables perjuicios a los consumidores en general. Ese abandono obedecía a la ideología neoliberal de empobrecer a los sectores populares de la sociedad civil.

Que el presente Decreto Supremo busca reivindicar ese olvido, ofreciendo una tutela adecuada a los intereses de todos los consumidores en general.

Que la Constitución Política del Estado incluye las necesidades de la sociedad civil de contar con un nuevo marco regulatorio que los proteja, garantice sus derechos fundamentales, dignifique la vida y subordine el bienestar individual al social.

**EN CONSEJO DE MINISTROS,**

**D E C R E T A:**

**ARTÍCULO 1.- (OBJETO).** El presente Decreto Supremo tiene por objeto normar la defensa, la protección efectiva y la

promoción de los derechos de las consumidoras, consumidores, usuarias y usuarios, así como establecer los procedimientos para la admisión, gestión y seguimiento de las denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones en la prestación de servicios y suministro de productos, tanto del sector regulado, como del no regulado, con la finalidad de contribuir al Vivir Bien.

**ARTÍCULO 2.- (AMBITO DE APLICACIÓN).** El presente Decreto Supremo es de aplicación en todo el territorio del Estado Plurinacional, y alcanza a las personas naturales, jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y otras que realicen actividades de producción, importación y/o comercialización de bienes y servicios destinados a consumidores o usuarios, sin perjuicio de las acciones en defensa del usuario y del consumidor que sean establecidas por los gobiernos departamentales y municipales.

**ARTÍCULO 3.- (USUARIO Y CONSUMIDOR).** Son consumidores y/o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes, muebles o inmuebles, productos, servicios y/o actividades, sea de naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes lo producen, facilitan, suministran o expiden.

**ARTÍCULO 4.- (DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR).** Son derechos básicos de los usuarios y/o consumidores:

- a) Derecho a la libre elección del producto o servicio, en el marco de la normativa vigente para cada actividad.
- b) Derecho a recibir la tutela efectiva del Estado en el uso y consumo de productos y servicios.
- c) Derecho a la información veraz y oportuna sobre los productos y servicios ofrecidos, precio, condiciones y otras características relevantes de los mismos.
- d) Derecho a recibir educación para un consumo y/o uso responsable.
- e) Derecho a conformar y participar en organizaciones sociales de defensa de los derechos de los usuarios y consumidores.
- f) Derecho a no ser discriminada o discriminado arbitrariamente por parte de los proveedores o servidores de bienes y servicios.
- g) Derecho a recibir los servicios y productos en los términos, plazos, condiciones, modalidades y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.
- h) Derecho a la devolución, reparación y resarcimiento del derecho infringido de manera pronta y oportuna.

Los derechos establecidos por el presente Decreto Supremo son irrenunciables.

**ARTÍCULO 5.- (PROPUESTAS NORMATIVAS Y DE REGULACION).** El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, dependiente del Ministerio de Justicia, con participación de las organizaciones de proveedores de servicios y productos y de las organizaciones de usuarios y consumidores planteará propuestas normativas y de regulación para mejorar la calidad, cantidad, precio, inocuidad, oportunidad y otros en la prestación de servicios y suministro de productos.

**ARTÍCULO 6.- (ACCESO A LA INFORMACIÓN).**

**I.** Las instituciones públicas y privadas vinculadas al suministro de productos y prestación de servicios al consumidor y/o usuario, en el marco de las disposiciones legales vigentes, deben facilitar a las autoridades y funcionarios del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, el acceso a la información y la verificación de las instalaciones donde se producen bienes y servicios, en el marco de lo establecido en el Artículo 130 parágrafo I de la Constitución Política del Estado.

**II.** Las personas naturales o jurídicas que suministren bienes y presten servicios, a solicitud del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, facilitarán la información y/o verificación solicitada en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

**ARTÍCULO 7.- (LEGITIMACIÓN).** A los fines del presente Decreto Supremo, están legitimadas para presentar denuncias en contra de las empresas y personas que suministran productos y prestan servicios, tanto del sector regulado como del no regulado, cualquier persona consumidor o usuario, organizaciones de defensa de consumidores y usuarios y el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

**ARTÍCULO 8.- (DENUNCIAS CONCURRENTES).** El derecho del usuario y/o consumidor de denunciar o reclamar ante dependencias del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, es independiente de la denuncia o reclamo que se presente ante las oficinas de las entidades que suministran productos y/o servicios.

**ARTÍCULO 9.- (REPORTE DE INFORMACIÓN).** En el marco de los derechos del usuario y consumidor y de los deberes de las entidades que suministran productos y prestan servicios, las entidades reguladoras reportarán de forma trimestral al Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, información estadística relativa a denuncias recibidas y casos solucionados.

**ARTÍCULO 10.- (INCUMPLIMIENTO).**

**I.** El incumplimiento por parte del proveedor y/o servidor, salvo caso fortuito o fuerza mayor, faculta al usuario o consumidor a exigir el cumplimiento de la prestación, recibir una prestación equivalente o exigir la restitución de lo pagado y la reparación integral de la vulneración del derecho del usuario.

**II.** En caso de evidenciarse la comisión de delitos, los obrados serán remitidos al Ministerio Público para el procesamiento penal correspondiente.

**ARTÍCULO 11.- (SANCIONES).** El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, a tiempo de presentar las denuncias, podrá interponer acciones legales ante la autoridad competente la aplicación de las sanciones establecidas en la normativa vigente.

**ARTÍCULO 12.- (ATRIBUCIONES DEL VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO Y DEL CONSUMIDOR).** Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado, son las siguientes:

- a) Las establecidas en el Artículo 84 del Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero del 2009, Organización del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional.
- b) Recibir denuncias por incumplimiento de normas y regulaciones, en contra de proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.
- c) Solicitar información a las y los proveedores que suministran productos y/o prestan servicios.
- d) Verificar en el lugar de los hechos, los extremos de la denuncia.
- e) Realizar el seguimiento y monitoreo de los casos denunciados por usuarios y consumidores ante las entidades reguladoras y otras autoridades competentes en el sector no regulado, hasta lograr la solución del problema planteado.
- f) Representar al usuario y consumidor en la defensa de sus derechos ante las entidades reguladoras y autoridades competentes en el sector no regulado, previo consentimiento manifestado en forma escrita exento de formalidades, en los casos seleccionados por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, en base a los criterios de selección establecidos mediante disposición normativa interna.
- g) Supervigilar que las entidades del sector público, personas jurídicas privadas y personas naturales que prestan servicios públicos o suministran alimentos fármacos y otros productos a la población garanticen la exhibición de bandas de precios a los usuarios y consumidores.
- h) Denunciar ante autoridades competentes la comisión de delitos de agio y especulación de precios.
- i) Promover la formación de organizaciones de defensa del usuario y del consumidor.
- j) Promover a las proveedoras de servicios y productores de bienes de consumo a que adopten estrictas normas éticas de conducta.
- k) Coordinar con las autoridades competentes la adopción de medidas urgentes para atender la emergencia y evitar perjuicios a los usuarios y consumidores, en casos que impliquen riesgos para la continuidad o regularidad en la prestación de servicios públicos o suministro de alimentos, fármacos y otros indispensables para la población.

**ARTÍCULO 13.- (COMPETENCIA).** Las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, establecidas en el presente Decreto Supremo, serán ejercidas sin perjuicio de las atribuciones que tienen el Defensor del Pueblo y los Gobiernos Municipales.

**ARTÍCULO 14.- (FINANCIAMIENTO Y COORDINACIÓN).**

**I.** El Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, en función a la disponibilidad de recursos, otorgará el presupuesto necesario para el funcionamiento adecuado de los Centros de Atención al Usuario y al Consumidor en las diferentes capitales de departamento.

**II.** El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor podrá suscribir convenios con otras entidades públicas subnacionales para la implementación de dichos centros y otros aspectos inherentes a la presente norma.

**DISPOSICIONES FINALES**

**DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.-** El Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, reglamentará los procedimientos internos de los centros de atención de denuncias establecidas en el presente Decreto Supremo, en el plazo de treinta (30) días computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo.

**DISPOSICIONES ABROGATORIAS Y DEROGATORIAS**

Se abrogan y derogan todas las disposiciones contrarias al presente Decreto Supremo.

Los señores Ministros de Estado, en sus respectivos Despachos, quedan encargados de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.

Es dado en el Lago Titicaca, a los tres días del mes de abril del año dos mil nueve.

**FDO. EVO MORALES AYMA**, David Choquehuanca Céspedes, Juan Ramón Quintana Taborga, Nardy Suxo Iturry, Carlos Romero Bonifaz, Alfredo Octavio Rada Vélez, Walker Sixto San Miguel Rodríguez, Hector E. Arce Zaconeta, Noel Ricardo Aguirre Ledezma, Luis Alberto Arce Catacora, Oscar Coca Antezana, Patricia A. Ballivián Estenssoro, Walter Juvenal Delgadillo Terceros, Luis Alberto Echazú Alvarado, Celima Torrico Rojas, Calixto Chipana Callizaya, Jorge Ramiro Tapia Sainz, René Gonzalo Orellana Halkyer, Roberto Iván Aguilar Gómez, Julia D. Ramos Sánchez, Pablo César Groux Canedo.

## **SUSCRIPCION OBLIGATORIA**

### **DECRETO SUPREMO N° 690**

**03 DE NOVIEMBRE DE 2010 .-** Dispone la suscripción obligatoria, sin excepción alguna, de todas las entidades del sector público que conforman la estructura organizativa del Organo Ejecutivo, así como de entidades y empresas públicas que se encuentran bajo su dependencia o tuición, a la Gaceta Oficial de Bolivia, dependiente del Ministerio de la Presidencia, para la obtención física de Leyes, Decretos y Resoluciones Supremas.

---

**TEXTO DE CONSULTA**

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia

Derechos Reservados © 2014

[www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo](http://www.gacetaoficialdebolivia.gob.bo)