



Tema 10: Derechos de las y los usuarios y consumidores



www.business.com.bo/s2tt2t10

Los derechos de las y los usuarios y consumidores son fundamentales en cualquier sociedad, ya que protegen a las personas en su calidad de consumidores de bienes y servicios. Estos derechos buscan garantizar que los consumidores reciban productos y servicios que sean seguros, de calidad y proporcionados de manera justa.



Momento de la PRÁCTICA...

1. ¿Saben a quién pueden acudir si tienen problemas con un producto defectuoso o un mal servicio?

.....
.....

2. ¿Creen que tienen derechos como consumidores? Si es así, ¿cuáles creen que son?

.....
.....

3. ¿Alguna vez han escuchado sobre lugares donde se pueda reclamar si un producto o servicio no cumple con lo prometido?

.....
.....

4. ¿Conocen el concepto de publicidad engañosa? ¿Qué harían si descubren que un producto que compraron no era como se anunciaba?

.....
.....

5. ¿Han oído hablar de los derechos que tienen los consumidores para estar informados sobre lo que compran? ¿Qué tipos de información creen que deberían recibir sobre un producto?

.....
.....

Ley general de los derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y los consumidores en Bolivia

La Ley General de los Derechos de las Usuarias y Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores en Bolivia, conocida como Ley N° 453, fue promulgada el 18 de mayo de 2013, con el objetivo de proteger los derechos de las personas como consumidores y usuarios en el país.

Objetivos principales de la Ley N° 453:

Proteger los derechos de los consumidores:

Asegurando que puedan ejercerlos de forma justa y libre frente a abusos y fraudes.



Garantizar productos y servicios de calidad:

Cumpliendo con los estándares de seguridad.

Proveer información clara y precisa: Para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas.

Asegurar transparencia en precios y contratos:

Evitando prácticas desleales y engañosas.

Ofrecer mecanismos de reclamación y defensa:

Para que los consumidores puedan presentar quejas o denuncias por servicios deficientes.

Garantizar la seguridad y protección:

Evitando productos peligrosos que pongan en riesgo la salud y bienestar.



SELECCIÓN Múltiple

1. ¿Cuáles de los siguientes son objetivos principales de la Ley N° 453?

- a) Garantizar que los consumidores puedan acceder a productos y servicios de calidad.
- b) Permitir que las empresas elijan los precios de los productos sin restricciones.
- c) Proteger a los consumidores frente a abusos y fraudes comerciales.
- d) Asegurar que los consumidores reciban productos y servicios sin tener que pagar

2. ¿Qué derechos tienen los consumidores según la Ley N° 453?

- a) Derecho a la información clara y precisa sobre los productos y servicios.
- b) Derecho a recibir productos defectuosos sin ninguna compensación.

- c) Derecho a la seguridad y protección frente a productos peligrosos.
- d) Derecho a demandar a las empresas sin necesidad de presentar pruebas.

3. ¿Según la Ley N° 453, los proveedores deben:

- a) Garantizar que los consumidores puedan acceder a productos y servicios de calidad.
- b) Permitir que las empresas elijan los precios de los productos sin restricciones.
- c) Proteger a los consumidores frente a abusos y fraudes comerciales.
- d) Asegurar que los consumidores reciban productos y servicios sin tener que pagar

Sanción para un proveedor de bienes o servicios que ha vulnerado derechos del consumidor

La Ley General de los Derechos de las y los Usuarios y de las y los Consumidores en Bolivia (Ley N° 453) establece sanciones para los proveedores de bienes o servicios que vulneren los derechos de los consumidores.

Sanciones para los proveedores que vulneren derechos del consumidor:

Multas económicas: Los proveedores pueden ser sancionados con multas económicas proporcionales al daño causado o a las ganancias obtenidas de la infracción.



Suspensión de actividades: En casos graves, la suspensión temporal de la actividad del proveedor puede ser ordenada.

Cierre definitivo del establecimiento: En situaciones extremas, cuando el proveedor reincide en las infracciones o realiza prácticas muy graves que afectan la salud, seguridad o derechos de los consumidores.

Restitución de los derechos del consumidor: El proveedor también puede ser obligado a restituir los derechos vulnerados, es decir, reponer el producto o reembolsar el dinero al consumidor, según corresponda.

Acciones legales: En caso de que las infracciones sean muy graves, el proveedor puede ser sometido a acciones legales que conlleven a procesos judiciales por daños y perjuicios causados al consumidor.



Sopa de letra

1. ¿Qué tipo de sanción económica pueden recibir los proveedores?

2. ¿Qué sanción puede implicar que un proveedor deje de operar temporalmente?

3. ¿Qué sanción puede implicar la clausura definitiva de un negocio?

4. ¿Qué puede ser obligado a hacer el proveedor para restituir los derechos del consumidor?

5. ¿Qué tipo de acciones legales pueden enfrentarse los proveedores por infracciones graves?

H	O	Q	V	Á	É	H	O	P	M	É
N	S	E	L	A	I	C	I	D	U	J
J	W	Ó	Ó	Á	Ó	Ü	R	Z	A	P
W	R	S	Y	I	M	M	E	Z	T	H
Y	Í	I	C	M	U	Ñ	P	J	I	F
Q	Ú	Ü	J	Q	L	Í	O	Ñ	D	É
Í	R	S	Í	K	T	U	N	S	X	Y
Y	Y	N	A	Ü	A	X	E	O	Ó	S
B	I	É	Ü	F	S	Y	R	R	Q	S
Ó	É	N	W	E	R	R	E	I	C	Ó
S	U	S	P	E	N	S	I	Ó	N	U



Organismos de defensa del consumidor

En Bolivia, existen organismos y entidades dedicados a la defensa de los derechos del consumidor, que tienen como objetivo proteger, promover y garantizar los derechos de las y los usuarios y consumidores.

Viceministerio de defensa de los derechos del usuario y consumidor

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor es una instancia dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural en Bolivia, encargada de velar por los derechos de los consumidores y usuarios en el país. Este viceministerio tiene como misión promover y proteger los derechos de los consumidores y usuarios, asegurando que puedan acceder a bienes, así también los servicios de calidad, de acuerdo con las normas establecidas en la Ley General de los Derechos de las y los Usuarios y Consumidores (Ley N° 453).

Centro de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC)

El Centro de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC) es una instancia operativa del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor en Bolivia, que tiene como principal función atender y resolver las consultas, quejas, reclamos y denuncias de los consumidores, como de los usuarios que se sientan vulnerados en sus derechos al adquirir bienes o servicios.



SELECCIÓN Múltiple

1. ¿Cuáles son las funciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor?

- Velar por los derechos de los consumidores y usuarios.
- Proveer bienes y servicios directamente a los consumidores.
- Promover el acceso a bienes y servicios de calidad.
- Garantizar el cumplimiento de la Ley N° 453.

2. ¿Qué servicios ofrece el Centro de Atención al Usuario y Consumidor (CAUC)?

- Atención de consultas.
- Resolución de quejas y reclamos.
- Regulación directa de precios en los mercados.
- Recepción de denuncias de consumidores afectados.

3. ¿Qué derechos protege la Ley N° 453 a través de estos organismos?

- Derecho a productos de calidad.
- Derecho a la información clara y veraz.
- Derecho a recibir servicios gratuitos.
- Derecho a mecanismos de reclamación justos.

4. ¿Cuáles son características principales de los organismos de defensa del consumidor en Bolivia?

- Dependen del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.
- Se encargan de vender productos directamente a los consumidores.
- Aplican sanciones a proveedores que incumplan la ley.
- Promueven el cumplimiento de normas de calidad y seguridad.

Valoración

1. Ley general de los derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y los consumidores en Bolivia

Reflexiona: ¿Has experimentado alguna situación en la que desconocer tus derechos como consumidor te haya afectado?

- a

2. Sanción para un proveedor de bienes o servicios que ha vulnerado derechos del consumidor

Reflexiona: ¿Crees que las sanciones son suficientes para proteger a los consumidores en Bolivia? Explica.

- a

3. Organismos de defensa del consumidor

Reflexiona: ¿Conoces a alguien que haya presentado un reclamo en un organismo de defensa del consumidor? ¿Cuál fue el resultado?

- a

4. Experiencia personal como consumidor

- a ¿Has tenido alguna experiencia donde un proveedor no haya cumplido con tus derechos como consumidor?

5. Eficacia de las sanciones legales

- a ¿Consideras que las sanciones establecidas en la Ley de Derechos de las y los Consumidores son suficientes para garantizar el cumplimiento de los derechos del consumidor en Bolivia?

Producción

1. Ley general de los derechos de las usuarias y usuarios y de las consumidoras y los consumidores en Bolivia

Producción 1: Infografía: Elaborar una infografía que sintetice los aspectos principales de la ley, como derechos, deberes y sanciones.

2. Sanción para un proveedor de bienes o servicios que ha vulnerado derechos del consumidor

Producción 2: Diseño de un proceso de denuncia: Crear un diagrama de flujo o presentación que explique los pasos que un consumidor debe seguir para denunciar una infracción y las posibles sanciones para el proveedor.

3. Organismos de defensa del consumidor

Producción 3: Mapa de organismos: Investigar y elaborar un mapa conceptual o gráfico que incluya los organismos de defensa del consumidor en Bolivia, sus funciones y cómo contactarlos.

