

ÍNDICE

Contenido	Pág.
Dedicatoria	I
Agradecimientos	II
Listado de Abreviaturas utilizadas	III
Introducción	1
CAPÍTULO I	6
BASES TEÓRICAS DEL ESTUDIO AL DERECHO DEL CONSUMIDOR	6
1.1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	7
1.2. DEFINICIÓN DE DERECHO DEL CONSUMIDOR	12
1.3. DISTINCIÓN CONCEPTUAL ENTRE CONSUMIDOR Y USUARIO	14
1.4. CONCEPTOS FUNDAMENTALES DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR	15
1.4.1. Concepto de Consumidor	15
1.4.2. Concepto de proveedor	17
1.4.3. Concepto de servicios	18
1.4.4. Concepto de servicio público	19
1.4.5. Concepto de bienes	20
1.4.6. Concepto de mercado	20
1.5. LA RELACIÓN DE CONSUMO	21
1.5.1. Los sujetos en la relación de consumo	22
1.5.2. El objeto de la relación de consumo	22
1.6. DERECHOS ESENCIALES DE LOS CONSUMIDORES	22
1.6.1. Derechos primarios fundamentales	23
1.6.2. Derechos sustanciales	24
1.6.3. Derechos instrumentales	26
1.7. NATURALEZA JURÍDICA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR ..	27

CAPÍTULO II	29
DERECHO DEL CONSUMIDOR EN LA LEGISLACIÓN BOLIVIANA	29
2.1. FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL	30
2.1.1. Artículo 15 Constitucional boliviano, numeral I.....	31
2.1.2. Artículo 17 Constitucional boliviano	31
2.1.3. Artículo 18 Constitucional boliviano	32
2.1.4. Artículo 21 Constitucional boliviano, numeral 4)	33
2.1.5. Artículo 21 Constitucional boliviano, numeral 6)	33
2.1.6. Constitucionalización de los derechos del consumidor	34
2.2. REGULACIÓN VIGENTE EN EL SISTEMA JURÍDICO BOLIVIANO	35
2.2.1. Código de Comercio	35
2.2.2. Ley del Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE)	36
2.2.3. Código Penal	37
2.2.4. Decreto Supremo No. 29519 de Regulación de la Competencia y Defensa del Consumidor	39
2.2.5. Ley de Municipalidades	41
2.2.6. Ordenanza Municipal 040/2001 (Reglamento Municipal de Defensa al Consumidor de Santa Cruz de la Sierra)	42
2.2.7. Ley de Bancos y Entidades Financieras (Ley 1488)	44
CAPÍTULO III	45
EL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN OTRAS LEGISLACIONES	45
3.1. LAS DIRECTRICES DE LA ONU PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	46
3.2. ARGENTINA	50
3.3. BRASIL	52

3.4. CHILE	55
3.5. MÉXICO	56
3.6. ESPAÑA	59
3.7. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR ENTRE BOLIVIA Y OTROS PAÍSES	63
3.7.1. Bolivia- Argentina	64
3.7.2. Bolivia- Brasil	65
3.7.3. Bolivia- Chile	67
3.7.4. Bolivia- México	69
3.7.5. Bolivia- España	71
CAPÍTULO IV	74
EL EJERCICIO DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR EN BOLIVIA	74
4.1. LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	75
4.1.1. El procedimiento conciliatorio	75
4.1.2. El arbitraje	76
• Arbitraje de consumo	77
4.1.3. La vía judicial	78
4.2. RECLAMOS ANTE LAS OFICINAS DE ODECO Y LA CASA DEL CONSUMIDOR	78
4.2.1. Reclamo directo	78
4.2.2. Reclamo administrativo	79
4.2.3. Recurso de revocatoria	80
4.2.4. Recurso jerárquico	81
4.3. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN LA CASA DEL CONSUMIDOR	81

4.4. EL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES (SARC) EN EL SECTOR DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS	97
4.5. INSUFICIENCIA DE LA NORMATIVA LEGAL BOLIVIANA PARA LA DEBIDA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	100
CAPÍTULO V	105
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
5.1. CONCLUSIONES	106
5.2. RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	117