

ÍNDICE

| Contenido | Pág. |
|--|-------------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | |
| MARCO TEÓRICO | |
| 1.1. LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LAS PERSONAS | 6 |
| 1.2. TRANSPORTE | 8 |
| 1.2.1. Concepto de transporte | 8 |
| 1.2.2. Transporte como servicio público | 9 |
| 1.2.3. Historia del transporte | 10 |
| 1.3. CONTRATO DE TRANSPORTE | 11 |
| 1.3.1. Concepto de contrato | 12 |
| 1.3.2. Clasificación de los contratos | 13 |
| 1.3.3. Elementos del contrato | 14 |
| 1.3.3.1. Objeto del contrato | 15 |
| 1.3.3.2. Causa del contrato | 16 |
| 1.3.3.3. Forma del contrato | 18 |
| 1.3.3.4. Consentimiento en el contrato | 19 |
| 1.3.4. Efectos del contrato | 21 |
| 1.3.5. Naturaleza jurídica del contrato de transporte | 22 |
| 1.3.6. Contrato de transporte de personas | 23 |
| 1.3.7. Contrato de transporte en calidad de contrato de adhesión | 24 |
| 1.4. DERECHO DEL CONSUMIDOR | 25 |
| 1.4.1. Concepto de derecho del consumidor | 25 |
| 1.4.2. Fundamento del derecho del consumidor | 26 |
| 1.4.3. Naturaleza jurídica del derecho del consumidor | 28 |
| 1.4.4. Origen y evolución del derecho del consumidor | 29 |
| 1.4.5. Derechos básicos del consumidor | 30 |
| 1.4.6. Relación de consumo | 32 |
| 1.4.6.1. Concepto de consumidor | 33 |
| 1.4.6.2. Personas frente a quien se protege al consumidor | 34 |
| CAPÍTULO II | |
| MARCO JURÍDICO | |
| 2.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO | 37 |
| 2.1.1. Antecedentes a la Constitución Política del Estado | 37 |
| 2.1.2. Principio de igualdad en la CPE | 38 |
| 2.1.3. Derechos humanos y derechos fundamentales | 39 |
| 2.1.4. Derechos fundamentales en la Constitución Política del Estado | 41 |
| 2.2. CÓDIGO DE COMERCIO | 44 |
| 2.3. CADENA NORMATIVA DE ODECO | 47 |
| 2.3.1. Constitución Política del Estado | 47 |
| 2.3.2. Ley de Organización del Poder Ejecutivo | 48 |
| 2.3.3. Sistema de Regulación Sectorial y Ley de Procedimiento Administrativo | 48 |
| 2.4.3.1. Ley SIRESE | 49 |
| 2.4.3.2. Ley de Procedimiento Administrativo y su decreto reglamentario 27127 | 49 |

| | |
|--|----|
| 2.3.4. Decretos Supremos 24178 y 24753 | 50 |
| 2.3.5. Decretos Supremos 24505 y 24786 | 50 |
| 2.3.5. Resolución Administrativa 013/2000 y 0003/2001 | 51 |
| 2.3.7. Decretos Supremos 28710 y 28876 | 52 |
| 2.3.8. Resolución Administrativa 0212/2006 | 52 |
| CAPÍTULO III | |
| NORMATIVA PARA LA INTERPOSICIÓN DE RECLAMOS ANTE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR | |
| 3.1. LEGISLACIÓN COMPARADA | 54 |
| 3.1.1. Atención al consumidor en Argentina | 54 |
| 3.1.1.1. <i>Legislación y reseña</i> | 54 |
| 3.1.1.2. <i>Normativa para la interposición de reclamos ante DDPC</i> | 55 |
| 3.1.2. Atención al consumidor en Chile | 58 |
| 3.1.2.1. <i>Legislación y reseña</i> | 58 |
| 3.1.2.2. <i>Normativa para la interposición de reclamos ante SERNAC</i> .. | 59 |
| 3.1.3. Atención al consumidor en España | 61 |
| 3.1.3.1. <i>Legislación y reseña</i> | 61 |
| 3.1.3.2. <i>Normativa para la interposición de reclamos ante OFMIC y DGC</i> | 62 |
| 3.1.4. Atención al consumidor en México | 65 |
| 3.1.4.1. <i>Legislación y reseña</i> | 65 |
| 3.1.4.2. <i>Normativa para la interposición de reclamos ante PROFECO</i> .. | 68 |
| 3.2. MECANISMOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR | 70 |
| 3.2.1. El procedimiento conciliatorio | 70 |
| 3.2.2. El procedimiento arbitral | 71 |
| 3.2.3. El procedimiento judicial | 72 |
| 3.3. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN BOLIVIA | 72 |
| 3.3.1. Legislación y reseña | 72 |
| 3.3.2. Derechos y obligaciones del usuario en el transporte interdepartamental terrestre | 73 |
| 3.3.3. Normativa para la interposición de reclamos ante ODECO | 75 |
| 3.3.3.1. <i>Primera instancia: reclamación directa</i> | 76 |
| 3.3.3.2. <i>Segunda instancia: reclamación administrativa</i> | 77 |
| 3.3.3.3. <i>Tercera instancia: recurso revocatorio</i> | 78 |
| 3.3.3.4. <i>Cuarta instancia: recurso jerárquico</i> | 78 |
| 3.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR | 79 |
| CAPÍTULO IV | |
| RECLAMACIONES INTERPUESTAS ANTE ODECO | |
| 4.1. ESTADÍSTICAS RESPECTO A LA EFICACIA DE ODECO | 82 |
| 4.2. RECLAMACIONES RESUELTAS VÍA ADMINISTRATIVA EN 2007 | 85 |
| 4.3. RECLAMACIONES ANTE ODECO DIVIDIDAS POR EMPRESA Y MES | 85 |
| 4.4. ESTUDIO DE CASOS PARTICULARES | 87 |
| 4.4.1. Selección de casos | 88 |
| 4.4.2. Análisis de casos particulares | 89 |
| 4.5. CAUSAS DE LA INEFICACIA DE LA NORMATIVA DE ODECO PARA | |

| | |
|--|-----|
| SATIFACER LAS DEMANDAS DEL USUARIO | 94 |
| CAPÍTULO V | |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 5.1. CONCLUSIONES | 97 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 101 |
| BIBLIOGRAFÍA | 103 |