

Cite: AJ/DE/DNJ/RR/06/2011

## PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMOS O DENUNCIAS

### RESOLUCIÓN REGULATORIA N° 01-00006-11

La Paz, 10 de junio de 2011

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 060 de 25 de noviembre de 2010, de Juegos de Lotería y de Azar, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego como la única entidad facultada para otorgar licencias y autorizaciones, fiscalizar, controlar y sancionar las operaciones de las actividades de Juegos de Lotería y de Azar.

Que el Artículo 24 de la Constitución Política del Estado, establece que toda persona tiene derecho a la petición de manera individual y colectiva, sea oral o escrita y a la obtención de respuesta formal y pronta. Para el ejercicio de este derecho no exigirá más requisito que la identificación del peticionario

Que de conformidad al numeral 2 del Artículo 75 de la Constitución Política del Estado, dispone que las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan del derecho a la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Que el Artículo 27 de la Ley N° 060, dispone que la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego, previo cumplimiento de los requisitos establecidos al efecto, otorgará la licencia de operaciones de Juegos de Lotería y de Azar.

Que conforme establece el numeral d) del Artículo 17 de la Ley N° 060, los jugadores o participantes en los juegos de lotería y de azar tienen derecho a formular sus reclamos o denuncias ante la AJ.

Que el inciso a) del Artículo 26 de la citada Ley establece que la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego tiene atribuciones de emitir disposiciones administrativas y regulatorias generales y particulares para su aplicación.

Que el Decreto Supremo N° 27172 de 15 de septiembre de 2003 reglamenta el ejercicio del derecho constitucional de las personas a formular peticiones a las autoridades públicas y contiene las disposiciones reglamentarias necesarias y convenientes para la mejor ejecución y cumplimiento de la Ley, en función de las prácticas y procedimientos especiales que caracterizan el sistema administrativo.

Que se hace necesario establecer el procedimiento para atención y tramitación de reclamos o denuncias.



**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego, en uso de las facultades conferidas por el Artículo 26 de la Ley N° 060 de 25 de noviembre de 2010, de Juegos de Lotería, de Azar y su Reglamento.

**RESUELVE:**

Aprobar el procedimiento para atención y tramitación de reclamos o denuncias de acuerdo al siguiente tenor:

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1°.- (Objetivo).**- Establecer el procedimiento para la atención y tramitación de reclamos o denuncias, a través del cual una persona individual o colectiva, privada o pública, pone en conocimiento ante la Oficina de Atención al Jugador y/o la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego un presunto incumplimiento de la normativa vigente que regula el desarrollo y la explotación de juegos de lotería, de azar, sorteos, promociones empresariales y sorteos con fines benéficos.

**Artículo 2°.- (Definiciones).**- Para efectos del presente procedimiento, se establecen las siguientes definiciones:

Se establecen las siguientes formas de reclamo o denuncia:

- 1. Reclamo o denuncia escrita:** Lo realiza el interesado a través de una nota o memorial, documento que contendrá nombres y apellidos del interesado, número de identificación, teléfono y lugar para recibir notificaciones. Descripción de los actos u omisiones reclamados o denunciados, con identificación de la persona individual o colectiva contra quien se presenta, los datos de los posibles afectados, la fecha y lugar en que sucedieron, así como de los elementos de prueba con los que cuente.
- 2. Reclamo o denuncia verbal:** Lo realiza el interesado personalmente, expresando de manera verbal los actos u omisiones reclamados o denunciados, indicando todos los elementos enunciados en el numeral 1 del presente artículo, los mismos que deberán constar en el Formulario FPRD-01, el cual deberá ser firmado por el interesado.
- 3. Interesados:** Son las personas individuales y colectivas, privadas o públicas, jugadores, participantes o terceros, cuyo derecho subjetivo o interés legítimo se vea afectado.

**Artículo 3°.- (Alcance).**- El presente procedimiento será aplicable en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia para conocer, tramitar y resolver reclamos o denuncias formuladas en contra de las personas individuales o colectivas que desarrollen y exploten juegos de lotería, de azar, sorteos, promociones empresariales y sorteos con fines benéficos autorizados, independientemente de procedimientos que puedan emerger en otras materias.

La presente disposición no limita la posibilidad de que las personas individuales o colectivas que desarrollen y exploten juegos de lotería, azar y sorteos, diseñen e implementen sistemas de atención y solución de reclamos o denuncias de los interesados, sin necesidad de que estos acudan a la AJ.



## CAPÍTULO II

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DIRECTA

**Artículo 4°.- (Creación de la ODAJ).**- Los operadores de juegos de lotería, de azar y sorteos deben establecer formalmente una Oficina de Atención al Jugador – ODAJ, dentro de su estructura orgánica y en cada establecimiento, destinada a atender y resolver los reclamos de los jugadores que utilicen estos servicios.

La AJ podrá emitir instructivos a los operadores para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones y reglamentar el funcionamiento y procedimientos internos de las ODAJ.

**Artículo 5°.- (Obligaciones de los operadores).**- Para efectos del presente reglamento se consideran obligaciones de los operadores las siguientes:

1. Facilitar el acceso a la ODAJ por parte de los jugadores, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto: "ODAJ - OFICINA DE ATENCIÓN AL JUGADOR".
2. Designar un encargado de la ODAJ en cada uno de los establecimientos, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña, debiendo informar a la AJ sobre esta designación.
3. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por los jugadores y sus respectivas soluciones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de la AJ.
4. Remitir a la AJ de forma mensual el registro de reclamos en el formato y medio que ésta establezca.

**Artículo 6°.- (Derecho del jugador).**- El jugador que participe en juegos de lotería, de azar y sorteos tiene el derecho de recibir por parte del operador, a través de la ODAJ del establecimiento autorizado, la debida atención y pronunciamiento sobre sus reclamos directos por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.

**Artículo 7°.- (Procedimiento de la reclamación directa).**- El jugador o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar su reclamación, en una primera instancia ante la ODAJ del operador que prestó el servicio.

La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita y dentro de los cinco (5) días hábiles de producido el acto u omisión que la motiva, teniendo también la posibilidad de presentar la misma dentro de los veinte (20) días hábiles de producido el hecho ante la AJ, no pudiendo hacerse ambas de manera simultánea, la elección de una excluye a la otra.

**Artículo 8°.- (Individualización de reclamaciones).**- El Operador registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de quien presentó la reclamación.

El Operador registrará todas las reclamaciones presentadas en un formato aprobado y habilitado por la AJ, que estará a disposición de los jugadores.

**Artículo 9°.- (Plazo y pronunciamiento).**- LA ODAJ resolverá la reclamación en el plazo máximo de tres (3) días hábiles de su recepción, pronunciándose por la procedencia o improcedencia de la reclamación, dejando constancia escrita de su decisión.



Este pronunciamiento se comunicará en un plazo de tres (3) días hábiles al jugador. Si decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para reparar el reclamo y evitar perjuicios a los demás jugadores en caso de corresponder, debiendo cumplirse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

En caso de decidir la improcedencia de la reclamación, el jugador tendrá derecho a objetar la misma ante la AJ en un plazo de diez (10) días hábiles, iniciando el proceso de Reclamación Administrativa.

Cuando se realice la reclamación directa, no se podrá realizar paralelamente la reclamación administrativa, sino hasta después del correspondiente pronunciamiento del operador que presto el servicio a través de su ODAJ.

La carga de la prueba será del operador que presto el servicio.

### CAPÍTULO III

#### RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA O DENUNCIA

**Artículo 10°.- (Presentación y recepción del reclamo o denuncia).**- La AJ deberá recibir, tramitar y resolver todos los reclamos o denuncias formuladas de conformidad al presente Reglamento.

Los reclamos o denuncias podrán ser presentados de manera verbal en las oficinas de la Dirección Ejecutiva o en las Direcciones Regionales, para lo cual un funcionario de la AJ, registrará el mismo en el Formulario FPRD-01, del Anexo I que forma parte del presente Reglamento.

Asimismo, los interesados podrán presentar sus reclamos o denuncias de manera escrita en las oficinas de la Dirección Ejecutiva o en las Direcciones Regionales de la AJ, mediante nota, correo postal o a través de otros medios que la AJ habilite para tal efecto.

**Artículo 11°.- (Plazo para la tramitación del reclamo o denuncia).**- El reclamo o denuncia será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, dentro de los veinte (20) días hábiles de producido el hecho, acto u omisión que la motiva o dentro de los diez (10) días hábiles después de haber sido notificada con la decisión de improcedencia dentro de una reclamación directa.

La AJ dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación o denuncia, sujetándose a un procedimiento informal, podrá adoptar todas las medidas que considere convenientes para solucionar la reclamación o denuncia, incluyendo el avenimiento entre partes, dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio. Solucionada la reclamación o denuncia, asentará constancia escrita de este hecho.

Cuando existan razones de interés público la AJ iniciará el procedimiento sancionador que corresponda, independientemente del avenimiento.

Si hubiere avenimiento parcial el procedimiento continuará únicamente sobre los puntos no resueltos mediante el avenimiento.

En caso de no considerar procedente el avenimiento, o de no lograrse el mismo entre las partes, la AJ, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, se pronunciará sobre:



1. El rechazo de la reclamación o denuncia cuando sea manifiestamente infundada, cuando no corresponda a la competencia de la AJ o sea presentada fuera del plazo establecido.
2. La admisión mediante auto expreso y remisión de copias de los antecedentes al área de Fiscalización y Jurídica, para el correspondiente inicio del proceso administrativo mediante el Auto de Apertura de Proceso Administrativo - AAPA respectivo.

**Artículo 12°.- (Régimen sancionador).**- El procedimiento sancionador se tramitará de acuerdo a lo establecido en el Capítulo II del Título III de la Ley N° 060, Ley N° 2341, Decreto Supremo N° 27172 y Resolución Regulatoria 01-00005-11 de 10 de junio de 2011 emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego-AJ.

**Artículo 13°.- (Normativa supletoria).**- En caso de vacíos o insuficiencia de la presente disposición, será aplicable lo dispuesto en la Ley N° 2341, Decreto Supremo N° 27172 y normas conexas.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

  
V. Mario Cazón Morales  
DIRECTOR EJECUTIVO  
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y  
CONTROL SOCIAL DEL JUEGO - AJ

MCM  
RSM  
cc.: DE  
DNJ  
DNF  
UAI  
Fs. Cinco (5)

**ANEXO I**

**FPRD-01**

**FORMULARIO DE PRESENTACION DE RECLAMO O DENUNCIA**

**Nº de registro del reclamo o denuncia:** \_\_\_\_\_

DATOS DEL INTERESADO		
<b>Nombres:</b>	<b>Apellidos:</b>	
<b>Documento de Identificación:</b>	<b>No.</b>	<b>Expedido en:</b>
<b>No. de Teléfono o Celular:</b>	<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Dirección para notificación:</b>		

**Descripción de los actos u omisiones de reclamo o denuncia**

**Detalle de pruebas adjuntadas u ofrecidas en el reclamo o denuncia:**

<b>Persona que recibe el reclamo o denuncia:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Hora:</b>
--	---------------	--------------

**Prestador de servicios contra quien se presenta el reclamo o denuncia:**

**Nombre del Salón de Juego o Casino y Dirección: (Cuando Corresponda)**

**Lugar y fecha del suceso:**

*Si el reclamo o denuncia se recibe en forma escrita, adjunte a este formulario todos los documentos que llegaron junto con el reclamo.*

