

Cite: **AJ/DE/DNJ/RR/12/2014**

REGLAMENTO DE RECLAMACIONES O DENUNCIAS
RESOLUCIÓN REGULATORIA N° 01-00012-14

R-0008

La Paz, 11 de diciembre de 2014

CONSIDERANDO:

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 se exigirá más requisito que la identificación del peticionario.

Que, el numeral 2 del Artículo 75 de la Constitución Política del Estado, dispone que las usuarias y los usuarios, 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, 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-AJ, 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 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 Parágrafo I del Artículo 55 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, establece que las resoluciones definitivas de la Administración Pública, una vez notificadas, serán ejecutivas y la Administración Pública podrá proceder a su ejecución forzosa por medio de los órganos competentes.

Que, la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores, regula sus derechos y garantías.

Que, el Parágrafo II del Artículo 26 de la Ley N° 453, establece que las entidades competentes garantizarán la protección efectiva del derecho a la reclamación individual o colectiva a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, a través de mecanismos institucionales.

Que, Disposición Final Segunda de la Ley N° 453, establece que las entidades de regulación y fiscalización sectorial, en un plazo de 60 días de aprobada su reglamentación, deberán adecuar su normativa, en lo que corresponda conforme dicha Ley.

Que, el Decreto Supremo N° 2130 de 24 de septiembre de 2014, que aprueba el Reglamento a la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores aplicable a las relaciones de consumo y prestación de servicios correspondientes a los proveedores de productos o servicios, así como a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.



Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes N° 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gob.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031
E-mail: aj.sc@aj.gob.bo

Regional Cochabamba
Calle Bolívar N° 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001
E-mail: aj.cb@aj.gob.bo

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"



www.aj.gob.bo



Que, el Parágrafo II del Artículo 4 del Decreto Supremo N° 2130, señala que en el sector regulado, la autoridad competente en materia de defensa de los derechos de las usuarias y usuarios, las consumidoras y los consumidores, es la entidad de regulación y fiscalización sectorial que ejerce las tareas de regulación, fiscalización, supervisión y/o control en el ámbito de sus competencias y que para el efecto, las citadas entidades aplicarán su normativa específica, dentro de los principios de la Ley N° 453.

Que, el Parágrafo II del Artículo 30 del Decreto Supremo N° 2130, establece que en el sector regulado, las entidades de regulación y fiscalización sectorial para atender y resolver las reclamaciones de su sector, aplicarán sus normas, procedimientos y sanciones específicas dentro de los principios de la Ley N° 453.

Que, el Artículo 35 del Decreto Supremo N° 2130, establece que la usuaria o el usuario, la consumidora o el consumidor, la proveedora o el proveedor legitimado, podrá impugnar la Resolución Administrativa que resuelva la Reclamación, a través del Recurso de Revisión, dentro el plazo de diez (10) días hábiles, computables a partir de la notificación con la citada resolución y que será resuelto por la instancia y el plazo que determine la normativa de la autoridad competente, además señala que, las entidades públicas con facultad expresa para la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, dentro su normativa de procedimientos de reclamación, deberán determinar los mecanismos institucionales y la instancia que será responsable de emitir las resoluciones o dictámenes de reclamación, así como la instancia de revisión.

CONSIDERANDO:

Que, el parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 060, establece que el Director Ejecutivo es la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad y ejercerá la representación institucional.

Que, el parágrafo II del Artículo 23 de la Ley N° 060, establece que el Director Ejecutivo será designado mediante Resolución Suprema de una terna propuesta por el Ministro de Economía y Finanzas Públicas.

Que, en virtud a las disposiciones precitadas, mediante Resolución Suprema N° 05145 de 23 de febrero de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, designó al Lic. Veimar Mario Cazón Morales como Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego - AJ.

CONSIDERANDO:

Que, en el plazo determinado por la Disposición Final Segunda de la Ley N° 453, se debe adecuar la normativa para la tramitación de las Reclamaciones o Denuncias de la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego, en armonía con la normativa vigente.

Que, de acuerdo al fundamento jurídico establecido en el Informe Cite: AJ/DNJ/DNC/INF/211/2014 de 11 de diciembre de 2014, emitido por la Dirección Nacional Jurídica, que en la parte conclusiva determina necesidad de emitir una normativa específica que establezca el reglamento de reclamaciones o denuncias, en armonía con la Ley N° 453 y el Decreto Supremo N° 2130, que en su Artículo Único reglamenta la citada Ley.



INSTITUCIÓN
CERTIFICADA



Sistema de Gestión
de la Calidad
Certificado N° EC-266/14



GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033



AR-QS 6033

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes N° 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gov.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Bolívar N° 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"

**POR TANTO:**

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

RESUELVE:**TÍTULO I****DISPOSICIONES GENERALES****CAPÍTULO I****OBJETO, NATURALEZA, ÁMBITO DE APLICACIÓN
Y PRINCIPIOS PROCESALES**

Artículo 1°.- (Objeto).- El presente Reglamento tiene por objeto normar el procedimiento de atención y tramitación de las reclamaciones o denuncias, presentados por los clientes (usuarios, participantes y jugadores) cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados, ante la Oficina de Atención al Jugador-ODAJ o la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego-AJ, por incumplimiento de la normativa vigente que regula el desarrollo de las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos, promociones empresariales y sorteos con fines benéficos, autorizados por la AJ.

Artículo 2°.- (Naturaleza).- El presente Reglamento tiene por finalidad la inmediata restitución del derecho vulnerado a los clientes.

Artículo 3°.- (Ámbito de aplicación).- El presente Reglamento es aplicable a la tramitación de reclamaciones o denuncias de actos u omisiones que vulneren los derechos de los clientes cometidos por los Administrados que desarrollan las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos, promociones empresariales y sorteos con fines benéficos.

Artículo 4°.- (Principios procesales).- Además de los principios establecidos en la Ley N° 2341, el procedimiento para la atención de reclamaciones o denuncias se guiará por los principios de honestidad, intermediación, oralidad e inversión de la carga de la prueba.

**CAPÍTULO II
DEFINICIONES**

Artículo 5°.- (Definiciones).- Para efectos de la presente Resolución Regulatoria, se establecen las siguientes definiciones:

Reclamación o Denuncia: Es la representación, individual o colectiva, que realiza el cliente, o una tercera persona por él, sea natural o jurídica, de manera verbal o escrita, por medios auditivos o informáticos, ante la ODAJ y/o la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego-AJ, en contra de los Administrados, a efectos de la reparación de sus derechos vulnerados.

Interesado: Persona individual o colectiva, pública o privada, que pretende dar a conocer su reclamación o denuncia cuando considere que sus derechos han sido vulnerados.

Cliente: Son los Usuarios, Participantes y Jugadores que utilizan un servicio de los Administrados que desarrollan las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos, promociones empresariales y sorteos con fines benéficos.

**INSTITUCIÓN
CERTIFICADA**GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033



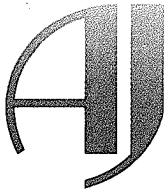
AR-QS 6033

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes N° 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gob.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Bolívar N° 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"



ODAJ. Es la Oficina de Atención al Jugador incorporada en la estructura orgánica e instalada en cada establecimiento de los operadores con licencia de operaciones que desarrollan las actividades de juegos de lotería, azar y sorteos, destinados a resolver y atender las reclamaciones o denuncias de los jugadores que utilicen éstos servicios.

CAPÍTULO III GENERALIDADES DE LA RECLAMACIÓN O DENUNCIA

Artículo 6°.- (Formas de Reclamación o Denuncia).- Toda persona natural o jurídica, pública o privada, podrá ejercer su derecho a la reclamación o denuncia en forma verbal o escrita, como por medios auditivos o informáticos, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados.

Artículo 7°.- (Legitimación).- Todo cliente, interesado, o una tercera persona por él, sea natural o jurídica está legitimada para ejercer su derecho a la reclamación o denuncia, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados.

Artículo 8°.- (Reclamación o Denuncia en la ODAJ).- Cualquier jugador que participe de un sorteo de lotería o que se encuentre jugando en un Salón de Juego o Casino, cuando considere que alguno de sus derechos ha sido vulnerado, podrá presentar su reclamación o denuncia en la ODAJ del operador.

Artículo 9°.- (Reclamación o Denuncia en la AJ).- Cualquier cliente o interesado podrá plantear su reclamación o denuncia ante la AJ, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados por los Administrados que desarrollan actividades de juegos de lotería, azar, sorteos, promociones empresariales y sorteos con fines benéficos.

Artículo 10°.- (Información Trimestral).- La AJ informará trimestralmente al Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, el estado de las reclamaciones o denuncias, o cuando requieran información específica.

Artículo 11°.- (Educación y Difusión).- La AJ promoverá acciones de educación a través de estrategias de difusión audiovisual, oral y escrita, que informen sobre sus derechos y deberes a los clientes de la actividad de juegos de lotería, de azar, sorteos, promociones empresariales y sorteos con fines benéficos.

Artículo 12°.- (Conciliación).- Se reconoce la conciliación como un mecanismo alternativo de solución de la reclamación o denuncia, cuyos acuerdos voluntarios serán registrados en un Acta de Conciliación, firmada por las partes o sus representantes legales poniendo fin al reclamo o denuncia. En caso de incumplimiento el Acta de Conciliación servirá para iniciar los procesos que la ley franquee.

TÍTULO II RECLAMACIÓN O DENUNCIA DIRECTA Y SU PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I RECLAMACIÓN O DENUNCIA DIRECTA

Artículo 13°.- (Oficina de Atención al Jugador - ODAJ).- I. Los operadores con licencia de operaciones de juegos de lotería, de azar y sorteos deberán establecer formalmente una Oficina de Atención al Jugador - ODAJ, dentro de su estructura orgánica y en cada establecimiento,



**INSTITUCIÓN
CERTIFICADA**



Sistema de Gestión
de la Calidad
Certificado N°EC-266/14



GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033

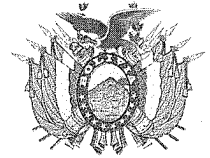


Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes Nº 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gov.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero Nº 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Bolívar Nº 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"



destinada a atender y resolver las reclamaciones o denuncias de los jugadores que utilicen estos servicios.

- II. La AJ podrá emitir circulares, instruyendo a los operadores con licencia de operaciones la elaboración de reglamentación y procedimientos de funcionamiento de la ODAJ, que deberán ser aprobados por la AJ, para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones o denuncias.

Artículo 14°.- (Obligaciones de los operadores).- Para efectos del presente reglamento, se consideran obligaciones de los operadores, además de las establecidas en la Ley N° 060 y normativa reglamentaria, los siguientes:

- Promover la educación responsable y sustentable sobre los servicios que ofrece.
- Brindar atención al jugador sin discriminación, con respeto, calidez y cordialidad.
- Suministrar sus servicios en condiciones de calidad, igualdad, equidad y accesibilidad.
- Habilitar medios o instrumentos adecuados y permanentes para que los jugadores puedan efectuar sus reclamaciones o denuncias, a través de la ODAJ, identificando éste servicio de forma inequívoca con el siguiente texto "ODAJ – OFICINA DE ATENCIÓN AL JUGADOR".
- Atender y resolver, de manera eficiente y eficaz, las reclamaciones o denuncias realizadas por los jugadores, inclusive si el reclamante lo abandonara.
- Designar un encargado de la ODAJ en cada uno sus establecimientos, dotándole de los medios necesarios para la recepción y atención de las reclamaciones o denuncias, así como una credencial que permita identificar su nombre y cargo que desempeña, debiendo informar sobre la designación a la AJ.
- Mantener un registro de cada reclamación o denuncia presentada y su respectiva resolución, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de la AJ.
- Asumir la carga de la prueba ante la reclamación o denuncia.
- Remitir de forma mensual el Registro de Reclamaciones o Denuncias a la AJ.
- Otras que la normativa establezca.

Artículo 15°.- (Derechos del Jugador).- Son derechos del jugador que participe en juegos de lotería, de azar y sorteos:

- Realizar la reclamación o denuncia, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados en la ODAJ.
- Recibir, por parte del operador con licencia de operaciones, a través de la ODAJ del operador autorizado, la debida atención y pronunciamiento sobre su reclamación o denuncia por cualquier deficiencia en la prestación del servicio.
- Realizar la reclamación o denuncia ante la AJ, cuando considere que sus derechos vulnerados no han sido restituidos o reparados por la ODAJ.

Artículo 16°.- (Deberes del jugador).- Son deberes del jugador que participe en juegos de lotería, azar y sorteos:

- Informarse sobre el servicio responsable y sustentable, y contribuir a promoverlo.





- b) Propender a no causar daño a la salud pública y a la Madre Tierra por el uso de servicios al que accede.
- c) Propiciar y ejercer el uso racional y responsable de los servicios al que accede.
- d) Apoyar y participar en programas de concientización y sensibilización del juego responsable.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN O DENUNCIA DIRECTA EN LA ODAJ

Artículo 17°.- (Procedimiento).- El jugador o un tercero por él, previa identificación, podrá presentar su reclamación o denuncia directa ante la ODAJ del operador con licencia de operaciones que prestó el servicio.

La reclamación o denuncia será presentada en forma escrita o verbal de forma gratuita 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.

En caso de incumplimiento a la atención de la reclamación o denuncia por parte del operador que prestó el servicio, la AJ realizará las gestiones administrativas necesarias a efectos de la reparación del derecho vulnerado, y si corresponde impondrá la sanción administrativa.

Artículo 18°.- (Individualización de la reclamación o denuncia).- El operador registrará e individualizará la reclamación o denuncia asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento del reclamante.

Artículo 19°.- (Plazo y pronunciamiento).- I. La ODAJ, resolverá la reclamación o denuncia en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes de su recepción, pronunciándose por la procedencia o improcedencia de la reclamación o denuncia, dejando constancia escrita de su decisión.

- II. El pronunciamiento o decisión se notificará o comunicará de forma personal al jugador en un plazo de tres (3) días hábiles siguientes a la resolución de la reclamación o denuncia.
- III. Si se acepta la procedencia de la reclamación o denuncia adoptará todas las medidas necesarias para restaurar los derechos vulnerados del jugador, así como evitar perjuicios a los demás jugadores, en caso de corresponder; debiendo cumplirse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles computable desde el día siguiente hábil a la notificación.
- IV. En caso de rechazar o desestimar la reclamación o denuncia, el jugador tendrá derecho a plantear nuevamente ante la AJ en el plazo establecido en el párrafo segundo del Artículo 17 de la presente Resolución Regulatoria.

CAPÍTULO III RECLAMACIÓN O DENUNCIA ADMINISTRATIVA ANTE LA AJ

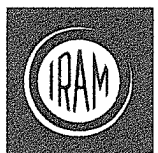
Artículo 20°.- (Requisitos mínimos).- La reclamación o denuncia podrá iniciarse a pedido de parte o de oficio, en forma verbal o escrita, individual o colectiva, con la identificación del interesado y/o los datos de los posibles afectados, la identificación del o los derechos vulnerados



INSTITUCIÓN
CERTIFICADA



Sistema de Gestión
de la Calidad
Certificado N°EC-266/14



GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033



AR - OS 6033

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes Nº 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gob.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero Nº 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Bolívar Nº 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"



para su restauración, así como de la persona individual, colectiva, pública o privada, en contra del administrado denunciado.

Artículo 21°.- (Idioma).- Bajo el principio de territorialidad, en todo proceso de reclamación o denuncia se utilizará el idioma castellano, excepto en el caso de la reclamación o denuncia que se presente en el lugar donde el interesado tenga como idioma materno algún idioma oficial, en cuyo caso será atendido e informado de todas las actuaciones en el mismo idioma.

La AJ en protección de las personas con discapacidad auditiva o de expresión oral, podrá solicitar el apoyo de las entidades públicas o privadas para informar al interesado de las actuaciones del proceso de reclamación o denuncia en sistemas y lenguas alternativas.

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN O DENUNCIA ADMINISTRATIVA ANTE LA AJ

Artículo 22°.- (Autoridad competente para la atención, tramitación y resolución de la reclamación o denuncia).- I. Para la reclamación o denuncia relacionada a juegos de lotería, azar y sorteos será competente para su atención, tramitación y resolución la Dirección Ejecutiva de la AJ.

II. Para la reclamación o denuncia relacionada a las promociones empresariales y sorteos con fines benéficos serán competentes para su atención, tramitación y resolución las Direcciones Regionales de la AJ, por delegación del Director Ejecutivo como máxima autoridad ejecutiva de la entidad. Esta delegación no implica que el Director Ejecutivo de la AJ renuncie a la posibilidad de tramitar y resolver personalmente la reclamación o denuncia.



Artículo 23°.- (Recepción de la reclamación o denuncia verbal).- La reclamación o denuncia verbal será recepcionada en la Oficina de Servicio y Atención al Cliente, por un servidor público de la Dirección Nacional Jurídica dependiente la Dirección Ejecutiva o del Departamento Jurídico de la Dirección Regional, quién registrará la misma en el Formulario de Reclamación o Denuncia R-0386 Anexo que forma parte del presente Reglamento.

Artículo 24°.- (Presentación de la reclamación o denuncia escrita).- La reclamación o denuncia escrita será presentada en las oficinas de la Dirección Ejecutiva o de la Dirección Regional de la AJ, mediante nota o memorial, remitido por correo postal u otro medio escrito.

La reclamación o denuncia deberá contener mínimamente:

- a) Nombres y Apellidos del reclamante o denunciante.
- b) Cédula de identidad del reclamante o denunciante.
- c) Domicilio del reclamante o denunciante.
- d) Identificación del reclamado o denunciado.
- e) Identificación del o los derechos vulnerados para su restauración.
- f) Fecha de la presunta vulneración de derechos, y
- g) Nombre y Firma del reclamante o denunciante.



**INSTITUCIÓN
CERTIFICADA**



Sistema de Gestión
de la Calidad
Certificado N°EC-266/14



GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033



AR - QS 6033

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes Nº 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gob.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero Nº 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Bolívar Nº 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"



Artículo 25°.- (Plazo de presentación de la reclamación o denuncia).- La reclamación o denuncia podrá ser presentada dentro de los veinte (20) días hábiles de producido el hecho, acto u omisión que ocasiona la vulneración de derechos que la motiva.

Artículo 26°.- (Observación, aceptación o rechazo de la reclamación o denuncia).- Presentada la reclamación o denuncia la AJ procederá en el plazo de tres (3) días hábiles a:

- a) Observar la reclamación o denuncia por incumplir los requisitos establecidos en el Artículo 24 de la presente Resolución Regulatoria otorgando un plazo de dos (2) días hábiles computables a partir de la notificación para que subsane las observaciones señaladas, bajo conminatoria de desestimar la misma.
- b) Aceptar la reclamación o denuncia emitiendo un auto de admisión, además señalará día y hora de audiencia de conciliación.
- c) Rechazar o desestimar la reclamación o denuncia por:
 - i. Ser manifiestamente improcedente
 - ii. Incumplir con lo señalado por el inciso a) del presente Artículo.
 - iii. No corresponder a la competencia de la AJ
 - iv. Presentación fuera del plazo establecido.
 - v. Tratarse de vulneraciones de derechos del reclamante o denunciante en el desarrollo de la actividad de juegos de lotería, azar, sorteos, promociones empresariales y sorteos con fines benéficos no autorizados, en cuyo caso se remitirá los antecedentes a la Dirección Nacional de Fiscalización o al Departamento de Fiscalización y Control de la Dirección Regional para la emisión del Informe que dé inicio del proceso sancionador correspondiente de acuerdo a normativa vigente.

Artículo 27°.- (Audiencia de Conciliación).- I. El Director Ejecutivo o el Director Regional como mecanismo alternativo a la solución de la reclamación o denuncia susceptible de transacción, deberá proceder a instalar la audiencia donde las partes lleguen a un acuerdo voluntario que será registrado en un acta de conciliación, que será firmado por las partes o sus representantes legales, como fiel expresión de sus voluntades poniendo fin al reclamo o denuncia, dicho documento adquiere fuerza ejecutiva y el efecto de cosa juzgada que servirá como prueba para iniciar los procesos que la ley franquee.

- II. El acta de conciliación deberá ser remitido de oficio a la Dirección Nacional de Fiscalización o Departamento de Fiscalización y Control de la Dirección Regional, para establecer posibles infracciones administrativa a la Ley N° 060 de juegos de lotería y de azar, Decretos Supremos Reglamentarios y Resoluciones Regulatorias.

Artículo 28°.- (Alegaciones y/o pruebas de descargo).- En caso de que no se hubiera llegado a una conciliación favorable, en el plazo de tres (3) días siguientes al acto administrativo, se emitirá proveído aperturando término de prueba de cinco (5) días hábiles en que las partes podrán presentar por escrito sus alegaciones de defensa y/o pruebas de descargo.

Artículo 29°.- (Análisis y valoración de la reclamación o denuncia).- I. Precluido el término establecido en el Artículo 28 de la presente Resolución Regulatoria, la Dirección Ejecutiva



INSTITUCIÓN
CERTIFICADA



Sistema de Gestión
de la Calidad
Certificado N°EC-266/14



GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033



AR - QS 6033

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes N° 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gov.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Bolívar N° 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN
Y CONTROL SOCIAL DEL JUEGO**

JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE



Estado Plurinacional de Bolivia

o las Direcciones Regionales a través de la Dirección Nacional Jurídica o el Departamento Jurídico, realizarán el análisis y valoración de la reclamación o denuncia conforme los antecedentes de prueba de cargo y de descargo presentadas.

- II. La Dirección Nacional Jurídica o el Departamento Jurídico de la Dirección Regional, cuando sea pertinente, podrán solicitar informes técnicos de valoración de la reclamación o denuncia a la Dirección Nacional de Fiscalización o Departamento de Fiscalización y Control de la Dirección Regional.

Artículo 30°.- (Resolución de la reclamación o denuncia).- I. En el plazo de diez (10) hábiles siguientes al periodo de descargo establecido en el Artículo 28 de la presente Resolución Regulatoria, prorrogable por otro plazo igual, la AJ emitirá la Resolución.

- II. La Resolución tendrá los siguientes requisitos:

1. Lugar y fecha,
2. Nombre del administrado,
3. Antecedentes, valoración de las defensas y/o descargos,
4. Justificación de la resolución,
5. Establecer la existencia o no de la vulneración del derecho y determinar la responsabilidad del administrado, en caso de establecer la vulneración del derecho, se determinarán las medidas correspondientes de restauración, sin perjuicio de remitir antecedentes a la instancia correspondiente.
6. La Resolución de reclamación o denuncia podrá ser impugnada a través del Recurso de Revisión en el plazo establecido en el Artículo siguiente.

- III. La Resolución que resuelva la reclamación o denuncia, deberá ser remitida de oficio a la Dirección Nacional de Fiscalización o Departamento de Fiscalización y Control de la Dirección Regional, para establecer posibles infracciones administrativa a la Ley N° 060 de juegos de lotería y de azar, Decretos Supremos Reglamentarios y Resoluciones Regulatorias.

TÍTULO III RECURSO DE IMPUGNACIÓN

CAPÍTULO I RECURSO DE REVISIÓN

Artículo 31°.- (Recurso de Revisión).- I. La Resolución Administrativa que resuelva la reclamación o denuncia, podrá ser impugnada mediante Recurso de Revisión, en el plazo de diez (10) días hábiles, computables a partir de la notificación con la citada Resolución, ante la misma autoridad que la pronunció y será resuelta en el plazo de diez (10) hábiles por la Dirección Ejecutiva como Máxima Autoridad Ejecutiva de la AJ, de la siguiente forma:

- a) Aceptando o revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado;
- b) Rechazando o confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado;



Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes N° 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Bolívar N° 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"

INSTITUCIÓN
CERTIFICADA



Sistema de Gestión
de la Calidad
Certificado N°EC-266/14



GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033

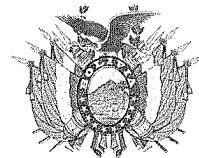


AR - QS 6033



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN
Y CONTROL SOCIAL DEL JUEGO**

JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE



Estado Plurinacional de Bolivia

c) Desestimando, si hubiese sido interpuesto fuera del término o a falta de legitimación.

II. La Resolución que resuelva el recurso de revisión, deberá ser remitida de oficio a la Dirección Nacional de Fiscalización o Departamento de Fiscalización y Control de la Dirección Regional, para establecer posibles infracciones administrativa a la Ley N° 060 de juegos de lotería y de azar, Decretos Supremos Reglamentarios y Resoluciones Regulatorias.

Artículo 32°.- (Agotamiento de la vía administrativa).- La resolución que resuelve el Recurso de Revisión, pone fin a la reclamación en la vía administrativa, quedando expedita la vía jurisdiccional que corresponda.

Artículo 33°.- (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° 2174 y Resoluciones Regulatorias vigentes emitidas por la AJ.

Artículo 34°.- (Actuaciones de Oficio).- La AJ por intermedio de la Dirección Ejecutiva o Dirección Regional intervendrá de oficio hasta establecer la verdad material de los hechos reclamados o denunciados, debiendo proceder a la sanción correspondiente según normativa vigente, si el caso amerita.

Artículo 35.- (Normativa Supletoria).- En caso de vacíos o insuficiencia de la presente Resolución Regulatoria, será aplicable lo dispuesto en la Ley N° 2341, Ley N° 453, Decreto Supremo N° 2130, Decreto Supremo N° 2174 y normas conexas.

DISPOSICIONES ABROGATORIAS

DISPOSICIÓN ABROGATORIA ÚNICA.- Se abroga la Resolución Regulatoria N° 01-00006-11 de 10 de junio de 2011, Procedimiento para la Atención y Tramitación de Reclamos o Denuncias y cualquier otra disposición contraria a la presente Resolución Regulatoria.

DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.- La presente Resolución Regulatoria entrará en vigencia a partir de su publicación en un periódico de circulación nacional, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley N° 2341.

Regístrese, publíquese y cúmplase.

VMCM
IAZ
CVTL
cc: DE
DNJ
DNF
AI
CE
DRLP
DRCB
DRSC
RDC
Fs. Diez (10)
Adj. Anexo.

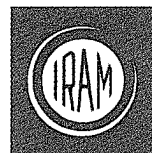
V. Mario Cazón Morales
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y
CONTROL SOCIAL DEL JUEGO-AJ



INSTITUCIÓN
CERTIFICADA



Sistema de Gestión
de la Calidad
Certificado N°EC-266/14



GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033



AR - QS 6033

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes N° 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gov.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

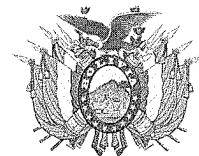
Regional Cochabamba
Calle Bolívar N° 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"



**AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN
Y CONTROL SOCIAL DEL JUEGO**

JUEGO JUSTO, LEGAL Y TRANSPARENTE



Estado Plurinacional de Bolivia

ANEXO

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN O DENUNCIA

R-0386

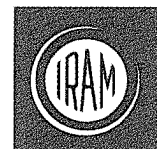
| DATOS DEL INTERESADO | | |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------|
| Nombres: | Apellidos: | |
| Documento de Identificación: | N° | Expedido en: |
| N° de Teléfono o Celular | Correo electrónico | |
| Dirección para notificación: | | |

Descripción de los actos u omisiones de la reclamación o denuncia

| | | |
|---|---------------|--------------|
| Detalle del suceso que originó la reclamación o denuncia: | | |
| Detalle de pruebas adjuntadas u ofrecidas en la reclamación o denuncia: | | |
| Servidor Público que recibe el reclamo o denuncia | Fecha: | Hora: |
| Prestador de servicios contra quien se presenta el reclamación o denuncia: | | |
| Nombre del Salón de Juego o Casino y Dirección (cuando corresponda) | | |
| Lugar y Fecha del suceso: | | |



**INSTITUCIÓN
CERTIFICADA**



GESTIÓN
DE LA CALIDAD

RI-9000:6033



AR-QS 6033

Oficina Nacional
Calle 16 de Obrajes N° 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. (2) 2125057 - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. (2) 2125385 - E-mail: aj.lpz@aj.gob.bo

Regional Santa Cruz
Calle Prolongación Campero N° 155 U.V.1
Manzana 7 Zona Norte
Telf. (3) 3323031 - 3333031

Regional Cochabamba
Calle Bolívar N° 737
Edif. Illanes Piso 2
Telf. (4) 4661000 - 4661001

"EL PRESENTE DOCUMENTO, AL MOMENTO DE SER IMPRESO O DESCARGADO DE LA INTRANET AJ, DEJA DE SER DOCUMENTO CONTROLADO"