

CITE: AJ/DE/DNJ/DNC/RR/5/2019

REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS

RESOLUCIÓN REGULATORIA N° 01-00005-19

R-008

La Paz, 30 de octubre de 2019

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 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, la Disposición Adicional Única de la Ley N° 717, de 13 de julio de 2015, señala que la Autoridad de Fiscalización y Control Social del Juego se denominará Autoridad de Fiscalización del Juego.

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

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 Consumidores, regula sus derechos y garantías.

Que, el Parágrafo II del Artículo 26 de la referida Ley, 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, 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 No. 220
Edif. Centro de Negocios Obrajes Piso 2
Telf. 2 (2125057) - 2125081
Regional La Paz - Piso 3
Telf. 2 (2125385) - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



80 CER584556

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.

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 del 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 y dictámenes de reclamación, así como la instancia de revisión.

Que, el capítulo IV de la Ley N° 974 de 4 de septiembre de 2017, establece el procedimiento para la gestión de denuncias ante las Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción por posibles actos de corrupción, falsedad de títulos o certificados de académicos o profesionales de servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as) y/o negativa injustificada de acceso a la información.

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° 18314 de 10 de mayo de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, designó a la Dra. Jessica Paola Saravia Atristain como Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ.

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al fundamento técnico establecido en el Informe CITE: AJ/DNJ/DFN/DFC/INF/615/2019 de 30 de septiembre de 2019, emitido por la Dirección Nacional de Fiscalización se justifica técnicamente la necesidad de emitir una Resolución Regulatoria para la atención de reclamaciones o denuncias.



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) - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Heroínas
Edificio ECOSOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



Que, de acuerdo al fundamento jurídico establecido en el Informe CITE: AJ/DNJ/DNC/INF/335/2019 de 4 de octubre de 2019, 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.

POR TANTO:

La Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego – AJ, en uso de las facultades conferidas por el Inc. 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

CONSIDERACIONES GENERALES

CAPÍTULO I

OBJETO, NATURALEZA Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1 (Objeto).- I. El presente Reglamento tiene por objeto normar el procedimiento de atención y tramitación de reclamaciones presentadas por los y las usuarios(as) que participan en actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales autorizados por la Autoridad de Fiscalización del Juego, cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

II. Asimismo tiene por objeto establecer el procedimiento de atención y tramitación de denuncias presentadas por cualquier persona natural o jurídica pública o privada cuando tenga conocimiento de la vulneración al ordenamiento jurídico que rige las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales y denuncias por posibles actos de corrupción de servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as).

Artículo 2 (Naturaleza).- I. El presente Reglamento busca la inmediata restitución del derecho vulnerado a favor de los y las usuarios(as) que participan en actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales autorizados por la Autoridad de Fiscalización del Juego a través de medios de resolución inmediata de reclamaciones.

II. Asimismo el presente reglamento establece el procedimiento para la atención de denuncias, con la finalidad que las mismas sean accesibles y permitan al denunciante resultados efectivos a su denuncia.

Artículo 3 (Ámbito de aplicación).- I. El presente Reglamento es aplicable a la atención y tramitación de reclamaciones realizadas contra actos u omisiones que vulneren los derechos de los

www.aj.gob.bo



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) - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER504658

y las usuarios(as) cometidos por las personas naturales, jurídicas, públicas o privadas que desarrollan las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales autorizadas por la Autoridad de Fiscalización del Juego.

II. También es aplicable a la atención y tramitación de denuncias contra violaciones o contravenciones al ordenamiento jurídico que regula las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales cometidos por personas naturales o jurídicas que desarrollan las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales; y denuncias por posibles actos de corrupción de servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as).

CAPÍTULO II

DEFINICIONES, FORMAS DE LA RECLAMACIÓN,

Artículo 4 (Definiciones).- Para efectos de la presente Resolución Regulatoria, además de las definiciones establecidas en la Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013 y su Decreto Supremo Reglamentario y la Ley N° 974 de 4 de septiembre de 2017, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Reclamación:** Es la representación individual o colectiva que realiza el o la usuario(a) o una tercera persona debidamente acreditada, sea natural o jurídica pública o privada, en su calidad de participante de la promoción empresarial o en calidad jugador de la actividad de lotería, azar y sorteo, de manera verbal o escrita, por medios auditivos o informáticos, ante la ODAJ y/o la Autoridad de Fiscalización del Juego-AJ, en contra de la proveedora o el proveedor autorizado para el desarrollo de actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales, a efecto de la reparación de sus derechos vulnerados;
- b) **Denuncia:** Es la comunicación realizada por cualquier persona, individual o jurídica, pública o privada, de forma verbal o escrita, o través de medios auditivos o informáticos a Autoridad de Fiscalización del Juego-AJ, dando a conocer una presunta vulneración o incumplimiento de la normativa que regula las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales o actos de corrupción de servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as).
- c) **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 de los jugadores que utilicen éstos servicios;



Artículo 5 (Formas de Reclamación o denuncia).- Toda persona natural o jurídica, pública o privada, podrá ejercer su derecho a la reclamación o denuncia de forma verbal, escrita, por medios auditivos o informáticos.

Artículo 6 (Legitimación).- **I.** Todo reclamante podrá apersonarse por sí o mediante tercero que deberá estar legitimado para ejercer su derecho a la reclamación.

II. Todo denunciante podrá apersonarse por sí o mediante tercero y en todo momento se protegerá su identidad cuando éste así lo solicite.

Artículo 7 (Reclamación en la ODAJ).- Cualquier jugador que participe de juegos de lotería, azar o sorteo, cuando considere que alguno de sus derechos han sido vulnerados, podrá presentar su reclamación ante la ODAJ del operador.

Artículo 8 (Reclamación ante la AJ).- **I.** La reclamación emergente de la participación en juegos de lotería, azar y sorteos también podrá realizarse directamente ante la Autoridad de Fiscalización del Juego, cuando considere que sus derechos han sido vulnerados, sin que para ello sea necesaria la denuncia ante la ODAJ del operador.

II. Las reclamaciones relacionadas a promociones empresariales deberán presentarse directamente ante la Autoridad de Fiscalización del Juego.

Artículo 9 (Denuncia ante la AJ).- Las denuncias cuando considere que existe una presunta vulneración al ordenamiento jurídico que regula las actividades de juegos de lotería, azar y sorteos, promociones empresariales y por posibles actos de corrupción de servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as), deberán presentarse directamente ante la Autoridad de Fiscalización del Juego.

Artículo 10 (Información Trimestral). La Autoridad de Fiscalización del Juego 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 y/o cuando requiera información específica.

Artículo 11 (Educación y Difusión).- La Autoridad de Fiscalización del Juego promoverá actividades de educación a través de estrategias de difusión audiovisual, oral y escrita, que informen a los y las usuarios(as) sobre sus derechos y deberes emergentes de actividades de juegos de lotería, de azar, sorteos y promociones empresariales.

Artículo 12 (Conciliación).- Se reconoce la conciliación como un mecanismo alternativo de



solución de la reclamación emergente del desarrollo de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales autorizadas, cuyos acuerdos voluntarios serán registrados en un Acta de Conciliación, firmada por las partes o sus representantes legales poniendo fin al reclamo. En caso de incumplimiento el Acta de Conciliación servirá para continuar con el proceso de reclamación hasta su resolución y posterior ejecución forzosa.

TÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

Artículo 13 (Oficina de Atención al Jugador ODAJ).- I. Los operadores con licencia de operaciones de juegos de lotería, de azar y sorteos otorgado por la Autoridad de Fiscalización del Juego deberán establecer formalmente una Oficina de Atención al Jugador - ODAJ, dentro de su estructura orgánica y en cada establecimiento, destinada a atender y resolver las reclamaciones de los jugadores que utilicen estos servicios.

II. La Autoridad de Fiscalización del Juego podrá emitir circulares u otros documentos de comunicación; 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 Autoridad de Fiscalización del Juego, para la eficiente y eficaz atención de reclamaciones.

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

- a) Promover la educación responsable y sustentable sobre los servicios que ofrece;
- b) Brindar atención al jugador sin discriminación, con respeto, calidez y cordialidad;
- c) Suministrar sus servicios en condiciones de calidad, igualdad, equidad y accesibilidad;
- d) Habilitar medios o instrumentos adecuados y permanentes para que los jugadores puedan efectuar sus reclamaciones a través de la ODAJ, identificando éste servicio de forma inequívoca con el siguiente texto "ODAJ- OFICINA DE ATENCIÓN AL JUGADOR";
- e) Atender y resolver hasta su conclusión, de manera eficiente y eficaz, las reclamaciones



realizadas por los Jugadores, inclusive si el reclamante lo abandonara;

- f) Designar un encargado de la ODAJ en cada uno sus establecimientos autorizados, dotándole de los medios necesarios para la recepción y atención de las reclamaciones, así como una credencial que permita identificar su nombre y cargo que desempeña,
- g) Mantener un registro de cada reclamación presentada y su respectiva resolución, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de la Autoridad de Fiscalización del Juego;
- h) Asumir la carga de la prueba ante la reclamación;
- i) Remitir de forma mensual el Registro de Reclamaciones a la Autoridad de Fiscalización del Juego y su estado;
- j) Otras que la normativa establezca.

Artículo 15 (Derechos del Jugador o participante).- Para efecto del presente reglamento, son derechos del jugador que participe en juegos de lotería, de azar y sorteos o del participante de promociones empresariales, los establecidos en la Ley N° 060 de 25 de noviembre de 2010, Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013 y normativa reglamentaria conforme corresponda y las siguientes:

- a) Realizar la reclamación ante la ODAJ, cuando considere que durante la participación del juego de lotería, azar y/o sorteos, sus derechos han sido vulnerados ;
- b) Recibir, por parte del operador con licencia de operaciones de juegos de lotería, azar y sorteos, a través de la ODAJ, la debida atención y pronunciamiento sobre su reclamación por cualquier deficiencia en la prestación del servicio;
- c) Realizar la reclamación ante la AJ, cuando considere que sus derechos vulnerados no han sido restituidos o reparados por la ODAJ;
- d) Reclamar ante la Autoridad de Fiscalización del Juego, por deficiencias en la prestación del servicio de juegos de lotería, azar, sorteos o promociones empresariales;
- e) Obtener cuando corresponda, la reposición por cualquier deficiencia en la prestación del servicio por parte de la persona natural o jurídica pública o privada con licencia de operaciones de juegos de lotería, azar y sorteos o con autorización para el desarrollo de la promoción empresarial, de manera pronta y oportuna;
- f) Recibir los servicios por parte de la persona natural o jurídica pública o privada con licencia



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) - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER564656

de operaciones de juegos de lotería, azar y sorteos o con autorización para el desarrollo de la promoción empresarial, en los términos, plazos condiciones y modalidades y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido autorizados.

Artículo 16 (Deberes y obligaciones del jugador o participante).- I. Son deberes del jugador que participe en juegos de lotería, azar y sorteos con licencia de operaciones y de quienes participen en promociones empresariales autorizadas, las establecidas en la Ley N° 453 de 04 de diciembre de 2013.

II. Son obligaciones del jugador que participe en juegos de lotería, azar y sorteos los establecidos en la Ley N° 060 de 25 de noviembre de 2010.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN ANTE LA ODAJ

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

II. La reclamación será presentada 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 siguientes veinte (20) días hábiles de producido el hecho ante la Autoridad de Fiscalización del Juego, no pudiendo hacerse ambas de manera simultánea. Los plazos señalados son perentorios.

III. Cuando la reclamación ante la ODAJ haya sido desestimada o rechazada, el jugador podrá presentar su reclamación ante la AJ, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la notificación con el rechazo o desestimación.

IV. Cuando la reclamación no hubiere sido atendida en el plazo previsto o cuando se hubiere aceptado la procedencia de la reclamación y no se hubiere restituido el derecho en el plazo establecido, el jugador podrá presentar su reclamación ante la AJ, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al plazo en que debió atenderse la reclamación o siguientes al plazo en que debió restituirse el derecho vulnerado.

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

Artículo 18 (Individualización de la reclamación).- El operador registrará e individualizará la



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

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cb@aj.gob.bo



SC-CER564668

reclamación asignándole un número correlativo que será puesto a conocimiento del reclamante.

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

III. Si se acepta la procedencia de la reclamación 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 computables desde el día siguiente hábil a la notificación.

IV. En caso de rechazarse la reclamación o en caso de que esta no haya sido atendida en el plazo previsto, el jugador tendrá derecho a plantearla nuevamente ante la Autoridad de Fiscalización del Juego en los plazos establecidos en el Artículo 17 de la presente Resolución Regulatoria.

CAPÍTULO III

RECLAMACIÓN ANTE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO

Artículo 20 (Requisitos mínimos).- La reclamación podrá iniciarse a pedido de parte de forma oral, escrita o por los medios electrónicos habilitados, de manera individual o colectiva y deberá contener mínimamente:

- a) Nombres y Apellidos del reclamante;
- b) Número de Cédula de identidad del reclamante;
- c) Señalamiento de Domicilio o correo electrónico a efecto de notificaciones;
- d) Identificación del reclamado;
- e) Identificación del o los derechos vulnerados para su restauración;
- f) Fecha de la presunta vulneración de derechos,
- g) Nombre y Firma del reclamante (deberá firmarse el formulario en caso de que la reclamación no sea presentada por escrito, en caso de ser presentada por vías alternativas no se requerirá firma



del reclamante),

h) Relación de hechos que motivan la reclamación.

Artículo 21 (Autoridad competente para la atención, tramitación y resolución de la reclamación).- I. Para la reclamación relacionada a juegos de lotería, azar y sorteos será competente para su atención, tramitación y resolución la Dirección Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego.

II. Para la reclamación o denuncia relacionada a Promociones Empresariales serán competentes para su atención, tramitación y resolución las Direcciones Regionales de la Autoridad de Fiscalización del Juego, por delegación del o la Director(a) Ejecutivo(a) como Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad. Esta delegación no implica que el o la Director(a) Ejecutivo(a) renuncie a la posibilidad de tramitar y resolver directamente la reclamación.

Artículo 22 (Recepción de la reclamación).- I. La reclamación verbal o vía telefónica será recepcionada por el responsable de atención al usuario quien registrará la misma en el formulario correspondiente y le asignará un número único de seguimiento, señalando de manera expresa la vía en que fue recepcionada.

II. La recepción de las reclamaciones escritas o vía web serán recepcionadas y remitidas al responsable de atención al usuario.

Artículo 23 (Observación, aceptación o rechazo de la reclamación).- Presentada la reclamación la Autoridad de Fiscalización del Juego procederá en el plazo de tres (3) días hábiles siguientes a su recepción a:

- a) Observar la reclamación por incumplir los requisitos establecidos en el Artículo 20 de la presente Resolución Regulatoria otorgando un plazo de tres (3) días hábiles computables a partir de la notificación para que se subsanen las observaciones señaladas, bajo conminatoria de rechazar la misma;
- b) Aceptar la reclamación y además señalar día y hora de audiencia de conciliación;
- c) Rechazar la reclamación por:
 - i. Incumplir con lo señalado por el inciso a) del presente Artículo;
 - ii. No corresponder a las competencias de la AJ;
 - iii. Presentación fuera del plazo establecido.



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) - Email: aj.jpz@aj.gob.bo

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Herofinas
Edificio ECOBOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER584558

d) Cuando la reclamación emerja del desarrollo de la actividad de juegos de lotería, azar, sorteos, promociones empresariales no autorizados, se comunicará este aspecto al reclamante y se remitirán antecedentes a la Dirección Nacional de Fiscalización o al Departamento de Fiscalización y Control de la Dirección Regional para el control y prosecución del proceso correspondiente. En este caso el proceso de reclamación concluirá con la comunicación al reclamante sobre el inicio del proceso de control contra la persona individual, jurídica pública o privada que desarrolló la actividad sin autorización o licencia.

Artículo 24 (Audiencia de Conciliación). I. El o la Director(a) Ejecutivo(a) en la Dirección Nacional y el o la Director(a) Regional o el servidor público asignando por éste, como mecanismo alternativo a la solución de la reclamación susceptible de conciliación, deberá proceder a instalar la audiencia donde las partes lleguen a un acuerdo voluntario que será registrado en un acta de conciliación y será firmado por las partes o sus representantes legales, como fiel expresión de sus voluntades poniendo fin al reclamo, dicho documento adquiere fuerza ejecutiva y el efecto de cosa juzgada que servirá como prueba para iniciar los procesos que la ley franquee.

II. En caso de inasistencia de alguna de las partes, por única vez se señalará nuevamente audiencia, si en el segundo señalamiento se verifica la inasistencia de alguna de las partes se pasará a dictar resolución.

III. En caso de llegarse a conciliar, el acta de conciliación 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 a la Ley N° 060 de Juegos de Lotería y de Azar, Decretos Supremos Reglamentarios y Resoluciones Regulatorias.

Artículo 25 (Alegaciones y/o pruebas de descargo).- I. En caso de no haberse llegado a una conciliación, en audiencia se comunicará a las partes que se apertura el término de prueba de cinco (5) días hábiles en el que ambos podrán presentar por escrito sus alegaciones de defensa y/o pruebas de descargo.

II. El término de apertura de prueba podrá ser prorrogado por un período igual, a solicitud escrita de alguna de las partes.

Artículo 26 (Resolución de la reclamación).- I. En el plazo de diez (10) hábiles siguientes a la conclusión del periodo de término de prueba establecido en el Artículo 25 de la presente Resolución Regulatoria o computables a partir de la fecha señalada para la audiencia de conciliación en la que alguna de las partes no se hubiere presentado, la Autoridad de Fiscalización del Juego emitirá la Resolución.

II. La Resolución establecerá la existencia o no de la vulneración del derecho y determinará la



responsabilidad del reclamado.

III. En caso de establecer la vulneración del derecho, se determinarán las medidas correspondientes de restauración, sin perjuicio de remitir antecedentes a la instancia correspondiente, además deberá comunicar a las partes que la Resolución de reclamación podrá ser impugnada a través del Recurso de Revisión en el plazo establecido en el Artículo siguiente.

III. La Resolución que resuelva la reclamación, si no hubiere sido impugnada 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 administrativas a la Ley N° 060 de juegos de lotería y de azar, Decretos Supremos Reglamentarios y Resoluciones Regulatorias.

CAPÍTULO IV

RECURSO DE REVISIÓN

Artículo 27 (Recurso de Revisión).- I. La Resolución Administrativa que resuelva la reclamación, 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, será presentada ante la misma autoridad que la pronunció y será resuelta en el plazo de diez (10) días hábiles por la Dirección Ejecutiva como Máxima Autoridad Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización del Juego, de la siguiente forma:

- a) Aceptando y revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado, disponiendo la existencia o no de la vulneración de derechos y en consecuencia disponiendo o no su restitución;
- b) Rechazando y confirmando en todas sus partes el acto administrativo impugnado;
- c) Desestimando, si hubiese sido interpuesto fuera del término o a falta de legitimación.

II. La Resolución que resuelva 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 administrativas a la Ley N° 060 de juegos de lotería y de azar, Decretos Supremos Reglamentarios y Resoluciones Regulatorias.

Artículo 28 (Agotamiento de la vía administrativa).- La resolución que resuelve el Recurso de Revisión o la resolución que resuelve la reclamación en primera instancia no impugnada, pone fin a la reclamación en la vía administrativa.

Artículo 29 (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°



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) - Email: aj.lpz@aj.gob.bo

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



3C-CER564566

2174 y Resoluciones Regulatorias vigentes emitidas por la Autoridad de Fiscalización del Juego.

Artículo 30 (Actuaciones de Oficio).-La Autoridad de Fiscalización del Juego por intermedio de la Dirección Ejecutiva o Dirección Regional podrá intervenir de oficio hasta establecer la verdad material de los hechos reclamados, debiendo proceder a la sanción correspondiente según nominativa vigente, si el caso amerita.

Artículo 31 (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.

TÍTULO III

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 32 (Recepción de la denuncia).- La denuncia será recepcionada de la siguiente manera:

- a) En caso de tratarse de una denuncia verbal y telefónica por transgresión a la Ley N° 060 será recepcionada por el responsable de atención al usuario quien la registrará y le asignará un número único de seguimiento;
- b) En caso de tratarse de una denuncia presentada vía web sobre actos de corrupción será recepcionada por el responsable de Transparencia y Lucha contra la Corrupción dependiente de la Dirección Ejecutiva quien la registrará y le asignará un número único de seguimiento;
- c) Las denuncias presentadas por escrito serán recepcionadas en secretaría y remitidas ante el área correspondiente.

Artículo 33 (Procedimiento para la atención de denuncias).- **I.** Presentada la denuncia referente a vulneración o incumplimiento de la normativa que regula las actividades de lotería, azar, sorteo y promociones empresariales reguladas por la Autoridad de Fiscalización del Juego, se aplicará los procedimientos que correspondan debiendo en este caso informar al denunciante, que se procederá a la fiscalización y control de la actividad de juego de lotería, azar, sorteo o promoción empresarial que originó la denuncia.

II. Toda denuncia relacionada a posibles actos de corrupción, de servidores(as) y ex servidores(as) públicos(as) será tramitada en el marco de lo establecido por la Ley N° 974 Ley de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de 4 de septiembre de 2017.



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) - Email: aj.jpz@ajj.gob.bo

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cbz@ajj.gob.bo



DISPOSICIONES ABROGATORIAS

DISPOSICIÓN ABROGATORIA ÚNICA. Se abroga la Resolución Regulatoria N° 01-00012-14 de 11 de diciembre de 2014 y cualquier otra disposición contraria a la presente Resolución Regulatoria.

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.



Jessica Paola Saravia Aristain
DIRECTORA EJECUTIVA
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN DEL JUEGO-AJ

www.aj.gob.bo

JPSA
MASV
CC. DE
DNU
Fs. Catorce (14)



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) - Email: aj.jpz@aj.gob.bo

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

Regional Cochabamba
Avenida Ayacucho Esq. Heroínas
Edificio ECOBOL
Telf. 4 (4661000) - 4661001
Email: aj.cbb@aj.gob.bo



SC-CER684658