

RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 106/2025

La Paz, 30 JUN. 2025

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 75 de la Constitución Política del Estado, determina que: *"Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos: 1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro y 2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen."*

Que, los numerales 2, 3 y 4, párrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado, establecen como atribuciones de las Ministras y los Ministros del de Estado, proponer y dirigir las políticas gubernamentales en su sector; la gestión de la Administración Pública en el ramo correspondiente; y, dictar normas administrativas en el ámbito de sus competencias.

Que, el Artículo 232 del citado Texto Constitucional, prevé que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales dispone que: *"La presente ley regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de: a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público; b) Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros; c) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados, sino también de la forma y resultado de su aplicación; d) Desarrollar la capacidad administrativa para impedir o identificar y comprobar el manejo incorrecto de los recursos del Estado"*.

Que, el Artículo 4 de la Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores determina que *"El nivel central del Estado establecerá las políticas generales y específicas en defensa de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en los siguientes casos: a) Actividades reguladas por normativa del nivel central. y b) Actividades de alcance nacional que trasciendan las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas"*.

Que, el Artículo 7 de Ley N° 453 de 4 de diciembre de 2013, establece: *"Es responsabilidad de las entidades del Estado, en todos sus niveles y en el marco de sus competencias, desarrollar mecanismos institucionales e instrumentos normativos que garanticen el ejercicio de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores"*.

Que, el Artículo 42 de la Ley N° 453, determina que *"el Ministerio de Justicia podrá proponer, promover e impulsar políticas generales, programas y proyectos en el nivel central del Estado y de alcance nacional en materia de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como implementar programas y proyectos de educación y difusión de estos derechos"*

Que, el párrafo I del Artículo 4 del Decreto Supremo N° 2130 de 25 de septiembre de 2014, que aprueba el Reglamentario a la Ley General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores, determina que: *"I. En el sector no regulado, las autoridades competentes del nivel central del Estado en materia de defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, son las siguientes: a) El Ministerio de Justicia, a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor para el*



diseño, desarrollo e implementación de políticas públicas generales y en materia de defensa y protección de derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, cuando su alcance trascienda las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas y no se encuentre dentro de las competencias de los Ministerios señalados en el siguiente inciso; b) Los Ministerios de Desarrollo Productivo y Economía Plural, de Desarrollo Rural y Tierras, de Salud, de Educación y de Culturas y Turismo para el diseño y desarrollo de políticas públicas sectoriales en materia de defensa y protección de los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores y cuando su alcance trascienda las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas".

Que, el Artículo 38 del referido Reglamento determina que: "El Ministerio de Justicia, así como los Ministerios de Desarrollo Productivo y Economía Plural, de Desarrollo Rural y Tierras, de Salud, de Educación y de Culturas y Turismo aplicarán las sanciones administrativas en el ámbito de su competencia de acuerdo al procedimiento sancionatorio establecido en su normativa específica"

Que, el inciso w) del Artículo 14 el Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, refiere como atribución del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional el: "Emitir Resoluciones Ministeriales, así como Biministeriales y Multiministeriales en coordinación con las Ministras(os) que correspondan, en el marco de sus competencias".

Que, el Decreto Supremo antes citado en el inciso l), del Artículo 73, establece como atribución del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional el "Proponer normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores".

Que, el inciso a) del Artículo 77 del mismo Decreto Supremo con relación a las atribuciones del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor refiere: "a) Formular normas, políticas, programas y proyectos para garantizar la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores;"

Que, el Reglamento de Procedimientos de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas del sector no regulado, aprobado mediante Resolución Ministerial N°15/2017, el 12 de enero de 2017, se modifica en lo siguiente: Los Artículos 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, y 20 establecen el uso de mecanismos electrónicos (Ciudadanía Digital, Sistema SICCA), Formularios y Declaración Jurada Digital, Notificaciones Electrónicas Automáticas, Plazos Claros para Subsanación y Resolución, Procedimientos transparente para aprobación, rechazo y baja.

Que, las "DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAMENTOS, MANUALES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL", fueron aprobadas por Resolución Ministerial N° 204/2024, de 4 de diciembre de 2024, y ordenan en su punto 8 (Trámite para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos) que: "Las Unidades y Áreas Organizacionales que requieran la elaboración o actualización de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos, deberán realizar su solicitud, presentando una versión inicial o propuesta del documento a la Dirección General de Planificación y en casos excepcionales en coordinación con la Dirección General de Asuntos Administrativos, que dispondrá las actividades necesarias de coordinación para su revisión, ajuste y complementaciones, hasta su aprobación mediante Resolución Ministerial correspondiente".

Que, el Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-211-2025 de 04 de abril de 2025 emitido por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, respecto a la Modificación del Reglamento de Procedimientos de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas, concluye: "En atención a los antecedentes y al desarrollo realizado en el presente informe se ha visto por conveniente la necesidad de estructurar el nuevo Reglamento de Procedimientos de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas. Las modificaciones proponen nuevas acciones que deben ser ejecutadas por los funcionarios públicos del Viceministerio encargados de aplicar el procedimiento establecido en el reglamento vigente, con el fin de lograr resultados en términos de eficacia y eficiencia. La modificación tiene como objetivo principal la automatización del procedimiento de certificación mediante la implementación de un Sistema Informático (SICCA). Esto permitirá agilizar el proceso, desburocratizarlo y facilitar



que los proveedores de todo el país puedan solicitar la certificación de los contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas. Cabe señalar que, el proyecto para el desarrollo del Sistema Informático ya ha sido solicitado a la Dirección de Planificación y se encuentra siendo desarrollado por la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC). La propuesta del reglamento fue puesta en conocimiento de la Dirección General de Asuntos Jurídicos y derivada a la Unidad de Análisis Jurídico. Se sostuvo una reunión con esta Unidad para aclarar dudas y considerar las observaciones planteadas al documento. En atención a dichas observaciones, se ha modificado el documento y se remite nuevamente la propuesta de modificación del Reglamento de Procedimiento de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas."

Que, el Informe MJTI-DGP-IP-Z-9-2025 de 18 de junio de 2025, emitido por la Dirección General de Planificación, al respecto concluye: *"Por lo expuesto, se concluye que es necesario aprobar, mediante Resolución Ministerial, el "Reglamento de procedimientos de certificación de los contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas", el cual cumple con las "Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional" aprobado mediante Resolución Ministerial N° 204/2024, de 4 de diciembre de 2024."*

Que, por su parte, el referido informe recomienda: *"Se recomienda que se apruebe el "Reglamento de procedimientos de certificación de los contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas" en su conjunto y derivar el presente informe a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, para proseguir con la aprobación mediante Resolución Ministerial. Se recomienda concluir con el desarrollo e implementación del Sistema Informático de Certificación de Contratos de Adhesión (SICCA), en coordinación entre el Área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor (VDDUC), a fin de garantizar la operatividad plena del procedimiento de certificación de los contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas. Asimismo, se recomienda que se emita una copia de la Resolución Ministerial correspondiente al reglamento, con la finalidad de coordinar la difusión del mismo."*

Que, de la revisión de los antecedentes se tiene que mediante Resolución Ministerial N° 204/2024, de 4 de diciembre de 2024, se aprobó las "Directrices para la elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional", las cuales establecen el procedimiento para la aprobación de reglamentos del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, el mismo que determina que la instancia encargada de la revisión y ajuste de las propuestas de Reglamentos es la Dirección General de Planificación, la cual mediante Informe MJTI-DGP-IP-Z-9-2025 de 18 de junio de 2025 el cual señala que la propuesta de "Modificación del Reglamento de Procedimientos de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas", ha cumplido con las referidas directrices, no correspondiendo a esta Dirección emitir mayor criterio sobre el contenido del reglamento propuesto.

Que, el Informe Legal MJTI-DGAJ-INF-Z-182-2025 de 26 de junio de 2025, emitido por la Dirección General de Asuntos Jurídicos, detalla: *"De los antecedentes y la normativa descrita precedentemente, se concluye que en virtud a las atribuciones y competencias del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional previstas en el inciso w) del Artículo 14 el Decreto Supremo N° 4857 concordante con la Resolución Ministerial N° 204/2024 por lo que, el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional aprueba las "Directrices para la Elaboración de Reglamentos, Manuales, Procesos y Procedimientos por lo que es procedente la aprobación del "Reglamento de Procedimientos de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas" en sus 4 acápites, consecuentemente es jurídicamente viable su aprobación y no contraviene ninguna norma legal en actual vigencia.", además el referido informe recomienda: "Por todo lo expuesto, se recomienda a su Autoridad, considerar la emisión de la Resolución Ministerial que apruebe la modificación al reglamento propuesto por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, el cual es refrendado por la Dirección General de Planificación."*

POR TANTO:

La Ministra de Justicia y Transparencia Institucional, designado mediante Decreto Presidencial N° 5411, de 16 de junio de 2025, en ejercicio de las atribuciones establecidas en los numerales 3 y



4 del Parágrafo I del Artículo 175 de la Constitución Política del Estado y los incisos b), c) y w) del parágrafo I del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 4857 de 6 de enero de 2023.

RESUELVE:

PRIMERO. – APROBAR el “REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS” del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional proyectado por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente de esta Cartera de Estado, que en Anexo forman parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

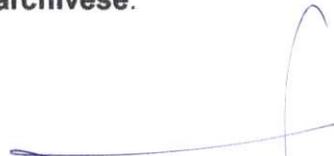
SEGUNDO. - Aprobar el Informe MJTI-DGDDUC-INF-Z-211-2025 de 04 de abril de 2025 emitido por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, el Informe MJTI-DGP-IP-Z-9-2025 de 18 de junio de 2025 de la Dirección General de Planificación y el Informe MJTI-DGAJ-INF-Z-182-2025 de 26 de junio de 2025 de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, que también forman parte indivisible de la presente Resolución Ministerial.

TERCERO. – Se deja sin efecto la **Resolución Ministerial** con Cite: MJTI-DGAJ-RM-Z-15-2017 de 12 de enero de 2017.

CUARTO. – El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, queda encargada de la ejecución, difusión y cumplimiento del Reglamento aprobado mediante la presente Resolución Ministerial.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Abg. Jessica Paola Saravia Atreñain
MINISTRA DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

MINISTERIO DE JUSTICIA Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

**REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE
CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE
ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS**

Aprobado con Resolución Ministerial
N°106/2025, de 30 de junio de 2025

**VICEMINISTERIO DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL USUARIO Y DEL
CONSUMIDOR
(VDDUC)**

	MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

CONTENDIDO

CAPITULO I	4
DISPOSICIONES GENERALES	4
Artículo 1. (Objeto)	4
Artículo 2. (Marco Normativo)	4
Artículo 3. (Alcance y/o Ámbito de Aplicación)	4
Artículo 4. (Previsión)	4
Artículo 5. (Definiciones)	4
Artículo 6. (Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación)	5
Artículo 7. (Revisión y Actualización)	6
CAPITULO II	7
PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN	7
SECCIÓN I	7
CONDICIONES GENERALES	7
Artículo 8. (Certificación de los contratos de adhesión)	7
Artículo 9. (Solicitud de Certificación)	7
Artículo 10. (Solicitud de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas)	8
Artículo 11. (Eximente de Responsabilidad)	8
Artículo 12. (Conocimiento y Comprensión)	8
SECCIÓN II	9
DE LA CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRE DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	9
Artículo 13 (Registro documental)	9
Artículo 14. (Verificación documental)	9
Artículo 15. (Registro documental observado y su complementación)	9
Artículo 16. (Aprobación y Certificación)	10
Artículo 17. (Emisión de certificado)	10
Artículo 18. (Rechazo de la Certificación)	10
SECCIÓN III	11

	MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

BAJA DE LOS CONTRATOS	11
REGISTRADOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO SICCA	11
Artículo 19. (Solicitud de Baja de Contratos)	11
Artículo 20. (Baja automática de la Certificación)	11
CAPITULO III	11
DE LOS CERTIFICADOS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN	11
Artículo 21.- (Contenido del Certificado Emitido)	11
Artículo 22. (Vigencia)	11
Artículo 23.- (Prohibición)	12
CAPITULO IV	12
RÉGIMEN SANCIONATORIO	12
Artículo 24. (Infracciones)	12
Artículo 25. (Sanciones)	12
Artículo 26. (Aplicación de las Medidas Precautorias)	12
DISPOSICIONES TRANSITORIA ÚNICA	13

Nombre del Documento: Reglamento de Procedimientos de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas

Código del Documento: R.M. N° 15/2017

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL
1	Aprobada con la Resolución Ministerial N° 15/2017, de 12 de enero de 2017	Se elabora nuevo reglamento de Procedimiento de Certificación Digital de Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas, del sector no regulado. Los artículos 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20 establecen el uso de mecanismos electrónicos (Ciudadanía Digital, Sistema SICCA), Formularios y declaración jurada digital, Notificaciones electrónicas automáticas, Plazos claros para subsanación y resolución, Procedimiento transparente para aprobación, rechazo y baja

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborado por:

Pamela Patricia Salinas Sanchez

PROFESIONAL EN
ASESORAMIENTO Y
APLICACIÓN DE NORMAS

Aprobación Ciudadanía
Digital

Revisado por:

Gimena del Carmen
Borges Ugarte

Directora General de
Defensa de los Derechos
del Usuario y Consumidor

Aprobación Ciudadanía
Digital

Conformidad:

Jessica Paola Saravia
Atristain

Ministro (a)

Aprobación Ciudadanía
Digital

	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto)

El presente reglamento tiene por objeto regular el procedimiento de certificación de contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas, del sector no regulado, conforme lo dispuesto por el Artículo 19 de la Ley N° 453 General de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.

Artículo 2. (Marco Normativo)

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) 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.
- c) Decreto Supremo N°2130, de 24 de septiembre de 2014 “Reglamento de la Ley N°453 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores”.
- d) Decreto Supremo N°4857, de 6 de enero de 2023, “Organización del Órgano Ejecutivo”.
- e) Decreto Supremo N° 3251, de 11 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Gobierno Electrónico y el Plan de Software Libre y Estándares Abiertos.

Artículo 3. (Alcance y/o Ámbito de Aplicación)

El presente Reglamento es de cumplimiento y aplicación obligatoria para las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios en el marco de lo establecido en la Ley N°453, de 4 de diciembre de 2013 y el Decreto Supremo N°2130, de 24 de septiembre de 2014 y normas conexas.

Artículo 4. (Previsión)

En caso de presentarse dudas, omisiones, vacíos, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas vigentes.

Artículo 5. (Definiciones)

Para efectos del presente Reglamento además de lo establecido por la Ley N°453, Decreto Supremo N°2130 y normativa específica del sector no regulado se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Ciudadanía Digital.** - Consiste en el ejercicio de los derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción de las personas con las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado.

	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

- b) **Sistema Informático SICCA.** - Página electrónica de internet de mediante la cual se registran las solicitudes de la Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas denominado (Sistema Informático de Certificación de Contratos de Adhesión (SICCA)
- c) **Sistema Histórico de Registro de Contratos.** - Sistema informático que contiene datos de registro y certificaciones de manera cronológica, para fines de monitoreo y control.
- d) **Autenticación.** - Proceso de verificación de identidad mediante mecanismos de interoperabilidad.
- e) **Actuaciones electrónicas.** - Notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos, resoluciones administrativas o cualquier otra que emita el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor por medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología.
- f) **Certificación de contratos de adhesión.** - Acto administrativo a través del cual el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor certificará que los contratos de adhesión, están libres de cláusulas abusivas para la instrumentación de las relaciones de uso y consumo que se realizan entre las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores con las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios.
- g) **Contrato de Adhesión.** - Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor de productos o servicios, normalmente mediante un formulario preimpreso, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la adquisición de un producto o prestación de un servicio de manera que la otra parte no pueda modificarlas o negociarlas, limitándose a aceptarlas o rechazarlas en su integridad.
- h) **Cláusulas abusivas.** - Son aquellas que dejan a las usuarias y los usuarios, a las consumidoras y los consumidores en estado de desventaja y desigualdad frente a los proveedores de productos o servicios.
- i) **Formulario de Declaración Jurada.** – Versión digital de documento que declara, que la información proporcionada es verídica
- j) **Verificación.** – Acción de revisión del cumplimiento de los requisitos previstos en la normativa vigente y el presente reglamento.

Artículo 6. (Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación)

El presente Reglamento deberá ser aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva del MJTI mediante Resolución Ministerial.

La vigencia del Reglamento será a partir de la fecha establecida en la Resolución Ministerial de aprobación.

La difusión del Reglamento será realizada por la Dirección General de Planificación (DGP) en coordinación con la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor siendo de conocimiento general por el personal de la MJTI.

	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

La implementación del Reglamento será efectuada por la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor

Artículo 7. (Revisión y Actualización)

El presente Reglamento deberá ser ajustado y/o actualizado cuando se produzcan cambios o ajustes en el marco normativo, o cuando por razones internas y/o del entorno se justifique realizar modificaciones.

La Dirección General de Planificación (DGP) en coordinación con la Dirección General de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor dependiente del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario en coordinación con la DGP realizará el ajuste y actualización del Reglamento cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el Reglamento sea actualizado, deberá darse cumplimiento al Artículo precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación.

	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

CAPITULO II PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

SECCIÓN I CONDICIONES GENERALES

Artículo 8. (Certificación de los contratos de adhesión)

Todo contrato de adhesión de productos o servicios del sector no regulado, celebrado en territorio nacional para su validez debe contar con la Certificación de Contrato de Adhesión Libre de Cláusulas Abusivas mediante el Sistema Informático SICCA emitido por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

Artículo 9. (Solicitud de Certificación)

Las proveedoras y proveedores de productos y/o servicios del sector no regulado deberán iniciar su solicitud de certificación cumpliendo los siguientes requisitos:

I. (Requisitos de Forma)

- a) **Redacción.** - El contrato de adhesión debe instrumentarse en idioma castellano, en lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores en resguardo a sus derechos y en cumplimiento de sus obligaciones.
- b) **Formato.** - Caracteres que sean fácilmente legibles, cuyo tamaño no debe ser inferior a tres (3) milímetros (Sugerencia letra Arial 12), consignándose también un espacio específico para la firma y los datos de proveedor y usuario o consumidor adherente.
- c) **Espacios en blanco.** – No debe contener espacios en blanco o que no hayan sido llenados al momento de la suscripción.

II. (Requisitos de Fondo). -

- a) Las cláusulas del contrato deben contener toda la información sobre los términos, modalidades, limitaciones a las que se someten las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
- b) El Contrato de Adhesión no podrá hacer remisiones a otros documentos que no se entreguen a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, salvo que la remisión sea a una norma de carácter público
- c) Para fines de certificación se verificará que los contratos no contengan cláusulas abusivas conforme lo prescrito por el Artículo 22 de la Ley N° 453 y las siguientes:
 - Excluyan o limiten los derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, así como las que impliquen renuncia o restricción a formular reclamos o denuncias.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE INSTITUCIONAL TRANSPARENCIA</p>	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

- Establezcan a favor del proveedor, la facultad unilateral de modificar los términos del contrato de consumo o servicio, previamente suscrito.
- Exoneren de responsabilidad al proveedor.
- Establezcan el silencio de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, como aceptación de prestaciones adicionales no requeridas, pagos u otras obligaciones no estipuladas expresamente.
- Señalen que la información personal o crediticia de las consumidoras y los consumidores, será compartida con otros proveedores, salvo lo dispuesto en normativa específica.
- Prevengan términos de prescripción inferior a los legales.

Artículo 10. (Solicitud de Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas)

Las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios para proceder al registro deberán contar con Ciudadanía Digital y adjuntar los siguientes documentos en formato Portable Document Format (PDF):

- a) Cédula de Identidad (C.I.), Registro Único Nacional (RUN) o Carnet de Extranjería (C.I.E.), de la persona solicitante.
- b) Poder de Representación Legal, si corresponde.
- c) Número de Identificación Tributaria (NIT)
- d) Modelo de Contrato de Adhesión sujeto a revisión, que debe incluir el número de contrato y la fecha correspondiente, información que deberá estar ubicada en la parte superior derecha de la primera página del documento.

Artículo 11. (Eximente de Responsabilidad)

El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, queda exento de responsabilidad respecto a los efectos o eficacia de los contratos suscritos entre las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios y las usuarias/os o la(o)s consumidora/es.

Artículo 12. (Conocimiento y Comprensión)

Las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios tienen el deber asegurar a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, el conocimiento y la comprensión de los contratos en su idioma originario.

	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

SECCIÓN II

DE LA CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRE DE CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 13 (Registro documental)

El proveedor deberá presentar ante el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor la solicitud de certificación de contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas, adjuntando los requisitos establecidos en el Artículo 10 del presente reglamento y utilizando el formato requerido. El registro se efectuará a través del Sistema Informático de Certificación de Contratos de Adhesión (SICCA), accesible desde la página habilitada para el efecto.

Una vez autenticado el proveedor solicitante a través de Ciudadanía Digital, debe realizar las siguientes acciones:

- a) Llenar el formulario de solicitud de certificación de los contratos de adhesión libres de cláusulas abusivas para persona natural o jurídica, según corresponda.
- b) Adjuntar los documentos requeridos en el formato establecido.
- c) Llenar el formulario de declaración jurada realizando su aprobación a través del mecanismo de Ciudadanía Digital.

Artículo 14. (Verificación documental)

- I. Recibida la documentación, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, mediante el/la Servidor(a) Público(a) designado(a) para el efecto, verificará la documentación registrada en el Sistema Informático SICCA y revisará el contenido del Contrato de Adhesión en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al registro de la documentación y el Contrato de Adhesión en el Sistema Informático SICCA.
- II. La verificación de la documentación registrada, constituye solo el cumplimiento de los requisitos exigidos por el Viceministerio y su Reglamento, no debiendo entenderse como la validación técnica y/o legal de la documental adjunta.
- III. El Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, se reserva el derecho de verificar la veracidad de la información y documentación que la persona natural o jurídica mediante su representante legal adjunte en su solicitud de certificación de registro.

Artículo 15. (Registro documental observado y su complementación)

- I. En caso que, el/la Servidor(a) Público(a) designado(a) advierta que el Contrato de Adhesión tuviera observaciones de fondo o que la documentación recibida, no es la requerida o falte algún requisito, observará en el Sistema Informático SICCA el registro de la documentación, detallando las observaciones de fondo y/o los requisitos que falten; notificando automáticamente en el correo electrónico asociado a la Ciudadanía Digital del proveedor.

	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

- II. El proveedor contará con un plazo de diez (10) días hábiles a partir de su notificación para subsanar las observaciones y/o completar la documentación faltante. habilitándose el Sistema Informático SICCA para el registro de los documentos observados.
- III. El/la Servidor(a) Público(a) designado(a) revisará la documentación complementaria registrada en el Sistema Informático SICCA en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, aprobando o rechazando el mismo, si el proveedor o representante legal no ha subsanado las observaciones y/o presentado la documentación requerida. La aprobación o rechazo será notificada automáticamente al proveedor al correo electrónico asociado a ciudadanía digital.

Artículo 16. (Aprobación y Certificación)

El/la Servidor(a) Público(a) designado(a) en el plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al registro de la documentación y el Contrato de Adhesión en el Sistema Informático SICCA y/o subsanadas las observaciones, si es que las hubiese, emitirá el informe técnico fundamentado de procedencia que servirá de respaldo para que realice la aprobación vía Sistema Informático SICCA.

Artículo 17. (Emisión de certificado)

El Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional a través del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor a momento de verificar los documentos señalados en los Art. 9 y 10, procederá automáticamente a la emisión del Certificado de Contrato de Adhesión Libre de Cláusulas Abusivas, mismo que deberá ser descargado de la bandeja de certificados del Sistema Informático SICCA.

Artículo 18. (Rechazo de la Certificación)

La solicitud de Certificación de Contrato de Adhesión será ser rechazada en los siguientes casos:

- a) Cuando el contrato contenga cláusulas abusivas y estas no hayan sido subsanadas en el plazo establecido y en atención a las observaciones formuladas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- b) Cuando el contrato se encuentre fuera del alcance competencial del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor.
- c) Cuando de manera reiterada, es decir, en dos ocasiones consecutivas, las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios no subsanen las observaciones efectuadas.

El rechazo de la Solicitud de Certificación de Contrato de Adhesión, se sustentará mediante informe técnico legal fundamentado.

	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

SECCIÓN III BAJA DE LOS CONTRATOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA INFORMÁTICO SICCA

Artículo 19. (Solicitud de Baja de Contratos)

Las proveedoras y los proveedores de productos y/o servicios, que decidan dejar de operar con un contrato de adhesión certificado por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, deben solicitar la baja, a través del Sistema Informático SICCA, adjuntando, los siguientes documentos en formato Portable Document Format (PDF):

- a) Cédula de Identidad (C.I.), Registro Único Nacional (RUN) o Carnet de Extranjería (C.I.E.), de la persona solicitante de la persona solicitante.
- b) El Poder de Representación Legal, cuando corresponda.
- c) Contrato de Adhesión y Certificado emitido por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, que solicita sea dado de baja.

Artículo 20. (Baja automática de la Certificación)

Recibida la solicitud de baja de un contrato de adhesión a través del Sistema Informático de Certificación de Contratos de Adhesión SICCA, se procesará la solicitud y notificará automáticamente al solicitante mediante el correo electrónico asociado a su Ciudadanía Digital.

CAPITULO III DE LOS CERTIFICADOS DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

Artículo 21.- (Contenido del Certificado Emitido)

El Certificado de Contrato de Adhesión emitido por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y Consumidor, contendrá la siguiente información:

1. Datos que identifiquen a la proveedora o proveedor, conforme a los datos de su registro en el Sistema Informático SICCA.
2. La leyenda: “contrato libre de cláusulas abusivas”
3. Fecha de la emisión del Certificado.
4. Código QR.

En Anexo al Certificado, estará el Modelo del Contrato de Adhesión registrado, en su integridad.

Artículo 22. (Vigencia)

La vigencia de la Certificación del Contrato de Adhesión, emitida es por dos (2) años, debiendo ser renovada bajo los mismos términos y condiciones establecidas en el presente reglamento.

	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

Artículo 23.- (Prohibición)

Se prohíbe la modificación total o parcial de contratos certificados como libres de cláusulas abusivas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, bajo apercibimiento de sanciones conforme a normativa aplicable

En caso de necesitar la modificación de un Contrato Certificado, a través del Sistema Informático SICCA la proveedora o el proveedor deberá solicitar su baja y nueva Certificación del Contrato de adhesión, de acuerdo al procedimiento señalado en el presente Reglamento.

CAPITULO IV RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 24. (Infracciones)

Para fines de protección de los derechos y garantías de los usuarios y los consumidores, de productos y servicios del sector no regulado, se califican como vulneración de derechos y garantías:

- a. La incorporación posterior de cláusulas en los contratos de adhesión sin que las mismas hayan sido registradas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.
- b. Otorgar vigencia a contratos que contengan cláusulas abusivas observadas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.
- c. Contratos que sean suscritos sin contar con la certificación por parte del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.
- d. Utilizar la certificación emitida por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor para validar un contrato diferente al registrado.

Artículo 25. (Sanciones)

Las infracciones cometidas conforme a lo establecido en el presente Reglamento serán procesadas y sancionadas si corresponde conforme al Reglamento de Procedimiento de Reclamaciones, de Revisión y Régimen Sancionatorio del Centro de Atención al Usuario y al Consumidor vigente.

Artículo 26. (Aplicación de las Medidas Precautorias)

De conformidad con lo previsto en el Artículo 55 de la Ley N° 453, y el Artículo 37 del Decreto Supremo N° 2130, el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, podrá adoptar las medidas precautorias según el caso, en el marco del presente Reglamento a objeto de evitar una mayor afectación de los derechos de los usuarios y consumidores, a cuyo efecto deberá emitir la Resolución Administrativa debidamente fundamentada. Estas medidas no podrán afectar el derecho al trabajo de los proveedores.

 <p>BOLIVIA MINISTERIO DE JUSTICIA Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</p>	REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN LIBRES DE CLÁUSULAS ABUSIVAS	
Código: VDDUC-R04	Versión: 2	Aprobado: R.M. 106/2025, de 30/06/2025

Artículo 27.- (Impugnación).

Contra las Resoluciones emitidas por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor, procederá el Recurso de Revisión, conforme lo dispuesto en la Ley N° 453, de 06 de diciembre de 2013, General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

DISPOSICIONES TRANSITORIA ÚNICA

En tanto se implemente el Sistema Informático SICCA, el trámite para la Certificación de los Contratos de Adhesión Libres de Cláusulas Abusivas, será realizado de forma presencial, ante los Centros de Atención a los Usuarios y Consumidores, ubicados en los diferentes departamentos del país, debiendo cumplirse con todos los requisitos y procedimientos establecidos en el presente Reglamento.