



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
RECINTO UNIVERSITARIO RUBEN DARIO
UNAN-MANAGUA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURIDICAS**



Seminario de graduación para optar al título de licenciatura en Derecho.

Tema: Derecho del consumo.

Subtema: Régimen número 842, ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en relación a la salud y seguridad del consumo en los productos lácteos.

AUTORAS:

- **Bra. Sandra Georgina Martínez Valdivia**
- **Bra. Escarleth Lisseth Morales Ochoa**

Tutora: Lic. Gabidia López

Managua, 14| de Febrero 2017



Índice

Contenido

I. RESUMEN 7

II. INTRODUCCION..... 8

III. JUSTIFICACION 9

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 10

V. OBJETIVO GENERAL. 12

CAPITULO I..... 13

DERECHO DEL CONSUMIDOR. 13

1.1 ANTECEDENTES. 13

1.2 PRINCIPIOS TEORICOS. 14

1.2.1 CONCEPTOS. 14

1.3 NATURALEZA DEL DERECHO DE CONSUMO. 16

1.4 OBJETO. 16

1.5 FORMAS DIVERSAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR. 16

1.6 DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES. 17

1.7 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS. 17

1.7.1 Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. 17

1.7.2 OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS. 22

1.8 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROVEDORAS. 23

1.8.1 Derechos de las Personas Proveedoras. 23

1.8.2 Obligaciones de las Personas Proveedoras. 25

1.9 PRODUCTOS LACTEOS. 31

CAPITULO II 32

NORMATIVAS QUE REGULAN EL CONSUMO DE PRODUCTO LACTEOS. 32

2.1 CONSTITUCION POLITICA DE NICARAGUA. 32

2.2 LEY 842 LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS. 33

2.3 REGLAMENTO DE LA LEY 842 LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS. 40



2.4 LEY No.423 LEY GENERAL DE SALUD.....	43
2.5 NORMA TÉCNICA OBLIGATORIA NICARAGÜENSE DE ETIQUETADO DE ALIMENTOS PREENVASADOS PARA CONSUMO HUMANO.	44
2.6 REGISTRO SANITARIO.....	45
2.7 CADUCIDAD DE UN PRODUCTO.....	46
CAPITULO III.....	47
INSTITUCIONES.....	47
3.1 DIPRODEC.	48
3.2 MARCO LEGAL LEY 842" LEY DE PRTOTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.....	49
3.3DIRECCION GENERAL DE REGULACION SANITARIA.	61
3.4 MARCO LEGAL LEY No. 423 LEY GENERAL DE SALUD.	62
DE LOS SISTEMAS LOCALES DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD (SILAIS).	62
CAPITULO IV.....	62
PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER RECLAMO.	63
4.1 Procedimiento Administrativo.....	63
4.2 REGLAMENTO DE LA LEY 842.	71
VI. CONCLUSIÓN.....	74
VII. RECOMENDACIONES.....	79



DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación a aquellos que creyeron en nosotros en el transcurso de nuestros estudios durante estos largos cinco años.

Dedicamos esta investigación a nuestros amigos/as que compartieron momentos y situaciones inolvidables y a nosotras las autoras por ser perseverante en el camino del saber.

A nuestros padres que nos apoyaron en todo momento.

A nuestros maestros quienes nunca desistieron de enseñarnos, en aquellos que durante la enseñanza encontramos una relación de amistad, a ellos que depositaron su esperanza en nosotros.

A todos los que nos motivaron a investigar y poder escribir este estudio que culminamos.



AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a Dios todo poderoso, por brindarnos la sabiduría para llevar a cabo nuestro trabajo de investigación final; por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizaje y experiencia.

Damos gracias a nuestros padres por su incondicional apoyo, por los valores que nos inculcaron y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestra vida, y por ser, un excelente trabajo a seguir.

También agradecemos la confianza, apoyo y dedicación a nuestros profesores, por haber compartido con nosotros sus conocimientos y sobre todo su amistad.



VALORACIÓN DOCENTE.



I. RESUMEN

Nicaragua actualmente cuenta con la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, de ahí surge la creación de las instituciones que funcionan como órgano de regulación de alimentos en control sanitario, y que a la vez resguardan los derechos y deberes tanto de las personas consumidoras como usuarias. Así como también información de las principales instituciones encargadas de aplicar la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

En el primer el lector encontrara lo relacionado al marco jurídico de protección del derecho de consumo, se abarcan los derechos y obligaciones tanto de las personas consumidoras y proveedores dando una explicación de cada uno de ellos en el marco legal.

En el segundo capítulo se encuentran las normativas que regulan el consumo de producto lácteo.

El tercer capítulo se abarcan las instituciones que están interrelacionadas con la aplicación de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

En el cuarto capítulo se hace referencia a los procedimientos para interponer denuncias, en donde quien la interpone es el consumidor.

La DIPRODEC encargada de velar por la salud y seguridad de los consumidores así como del procedimiento administrativo donde los consumidores interponen los reclamos contra los productos defectuosos avalados por la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, el MINSA que regido la ley 423 ley general de salud, ley que permite la inspección de los productos y el registro sanitario de lácteo, a la vez les faculta de interponer las debidas sanciones interpuestas por el reglamento.



II. INTRODUCCION

El Estado de Nicaragua ha creado la ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, ley 842 entre los derechos de consumidores y usuarios se destaca el derecho de la educación e información con el tema alimenticio, el consumidor debe conocer si es un producto genéticamente modificado o transgénico y una vez adquirido la información necesaria para su uso o consumo de, igual manera esta ley regula a la prohibición de la venta y comercialización de productos alterados en cuanto a su peso, masa, volumen, calidad y cualquier otra medida en producto especificados en las etiquetas de producto.

La presente investigación que lleva por título salud y seguridad del consumo en productos lácteos tiene como objetivo determinar el cumplimiento de la aplicación de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias para garantizar la salud y seguridad de los consumidores, y establecer la responsabilidad de las empresas productoras y distribuidoras de estos productos.

En esta investigación se analiza el marco jurídico vigente, el procedimiento que los usuarios deben de seguir una vez que han sido afectados por una empresa, este procedimiento que regula en la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarios que identifica las partes, así como las instituciones que deben dar respuestas a tal situación todo con el fin de proteger y asegurar el acceso a la protección del estado del consumido



III. JUSTIFICACION

En Nicaragua aunque existe una legislación relativamente nueva, acerca del control que se hace a los productos de consumo humano y en este caso a los productos lácteos ,también es cierto que los mecanismos de cómo estos van hacer auditoriados tienen mucho que ver con un procedimiento propio del MINSA como tal , y es a nivel local, es decir cada unidad de salud va hacer las inspecciones o supervisiones a locales en específico esto sugiere entonces que el procedimiento, debería de ser especificado en algún reglamento que pueda ser visible, en una página web o un espacio donde a las personas se puedan enterar e como se puede realizar estos procesos de denuncias y ante que instancia.

La situación de los productos lácteos en la capital como tal define lo que podría ser a nivel rural, en los centros urbanos se comercializan productos ya pauterizados, que pertenecen a empresas en particular, estas empresas deben cumplir con un riguroso sistema de codificación en cuanto a la fecha de caducidad que tienen que ver con lo relativo la vida propia del producto, que ha sido empacado y que va hacer listo para ser comercializado , lo que sucede en la práctica muchas veces los ciudadanos o llámense los consumidores tienen que lidiar con productos que están vencidos.

En este contexto hay situaciones particulares en las que el consumidor debe de conocer el procedimiento para recurrir ante las situaciones que ponen en riesgo la seguridad alimenticia en relación productos lácteos , el cómo se hace a quien se recurre y la respuesta que el ciudadano debe esperar, que debe de ser publicitado, tanto por el MINSA como por las instituciones que están relacionada a toda esta información que está referida con la fabricación y caducidad del producto.



IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La constitución política de Nicaragua en su artículo 105 consigna: Es obligación del estado regular justa y racionalmente la distribución de los bienes básicos de consumo y su abastecimiento, tanto en el campo como en la ciudad. La especulación y el acaparamiento son incompatibles con el régimen económico y social y constituye delitos graves contra el pueblo. La ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en sus artículos del 13 al 19 dice la regulación y seguridad del consumo de igual forma la ley 423 ley general de salud en su artículo 60 , explica acerca del control sanitario de productos y servicios ,el reglamento de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias abarcando del capítulo 10 al 13 sobre la protección de la salud y seguridad del consumo, norma técnica obligatoria nicaragüense de etiquetado de alimento pree vasado para el consumo humano.

Todos aquellos productos , materias primas , utensilios que entren en contacto con los alimentos deben de reunir indispensablemente condiciones de seguridad como lo establece la ley, ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias , con el cumplimiento de esta misma , con las debidas supervisiones y sanciones se logra mantener una regulación en el grado de seguridad de los productos alimenticios en manejo de los procedimientos que los consumidores tienen para protección de la seguridad del consumo se plantea **¿De qué manera se cumple los derechos de las personas consumidoras y usuarias en relación a la protección en el consumo de los productos lácteos ?.**



TEMA GENERAL

Derecho del consumidor.

SUBTEMA

Régimen número 842, ley de protección de los Derechos de las personas consumidoras y usuarias, en relación a la salud y seguridad del consumo en los productos lácteos.



IV. OBJETIVO GENERAL.

Analizar el Régimen número 842, ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Explicar el régimen legal número 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- Describir las normativas implicadas en la regulación al consumo de productos lácteos regulados en el reglamento en la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- Plantear el procedimiento que deben utilizar los usuarios para interponer las diferentes demandas o reclamos en relación a lo establecido en el reglamento de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
- Identificar las instituciones implicada en la regulación de la seguridad del consumo establecidas en la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, ley 423 ley general de salud.



CAPITULO I

DERECHO DEL CONSUMIDOR.

Nicaragua es un país que han aprobado leyes que protegen los derechos de las personas consumidoras y usuarias que por falta de conocimiento no hacen uso de estas, hacer valer los derechos de estas resarcando los daños provocados ante el incumplimiento de contrato, o alguna medida sanitaria que hagan que el producto sea defectuoso y provoque daños para la salud.

En este capítulo se abarca conceptualizaciones de derecho de consumo, así mismo los derechos y obligaciones tanto de las personas consumidoras y proveedores dando una breve explicación de cada uno de ellos de igual forma señalando el marco legal en la ley de derecho de consumo .

Actualmente existen leyes que respaldan a los usuarios que no se dan a conocer de la ejecución de estas, de cómo hacer uso de ellas, ante quien acudir de acuerdo a lo que la ley le faculta por falta de recursos en el país y se quedan sin el conocimiento de que existen normas que los protegen al violentar sus derechos.

1.1 ANTECEDENTES.

Ante la necesidad de evitar de que los derechos de las personas consumidoras y usuarias eran violentados, se da lo que fue el reconocido día del consumidor de aquí parte para que en 1980 promulguen lo que fue el llamado decreto 323 el que contaba con once artículos, el cual estuvo en defensa de estos por catorce años.

El estado velando por la seguridad de estos derogan este decreto ya que contando con pocos artículos dejando muchos vacíos ante la ley, en 1994 se publicó la segunda ley,



que se llamó ley de defensa de los consumidores o Ley 182 está ya era completa señalando los derechos y obligaciones tanto de los consumidores como lo proveedores .

Protegiendo la salud y seguridad de los consumidores en 1999 entra en vigencia el decreto 2187 de esta ley, el 10 de octubre del 2013 se da a conocer el reglamento de esta ley en cual reglamentaba las sanciones ante el incumplimiento de las medidas de protección que el proveedor debía de cumplir para que el producto fuera comercializado sin provocar daño alguno.

En julio del 2013 promulgan lo que hoy en día rige la ley 842 ley de defensa de las personas consumidoras y usuarias, esta llenaba los vacíos que dejaba la ley saliente, esta ya es más completa ya que aparece el cómo dirigirse ante una denuncia, a que instancia acudir, el que hacer de la institución al encontrar productos defectuoso comercializados.

Así mismo con esta ley ante la defensa de los consumidores se crearon instituciones especializadas que únicamente se encargarían de velar y seguir el cumplimiento de las medidas sanitarias de los productos, ya que estas darían respuestas a los consumidores en caso que se les violenten sus derechos.

1.2PRINCIPIOS TEORICOS.

1.2.1CONCEPTOS.

Todos los seres humanos son consumidores y usuarios de bienes y servicios, el derecho del consumidor y usuario no es un estatuto, pues no existe una clase o un gremio o una profesión de consumidores dado que todos los seres humanos somos consumidores. (Fariña, pág. 12)

Cabe distinguir dos nociones distintas : noción amplia que se refiere al consumidor como cliente y otra noción restrictiva que considera al llamado consumidor como destinatario final dentro de la noción de consumidor como cliente, se incluye cualquier



persona como que interviene una relación jurídica situado en la posesión de dominio en un hipotético y convencional vínculo con el titular de la oferta es decir ,que en esta noción de consumidor comprenderían a los clientes de un empresario, sin que sea relevante la finalidad perseguida por estos a tomar en esa relación contractual. (Hernández, pág. 14)

El concepto de consumidor puede tener dos vertientes con distinto grado de protección según la intervención que tenga cada uno de los distintitos consumidores en el proceso de consumo. Consumidor jurídico será aquel que realice el acto o negocio jurídico de adquisición del bien, Producto o servicio; consumidor material será aquel que realice la utilización uso, disfrute o consumo del bien, producto o servicio (Gimeno, pág. 68).

Es consumidor toda aquella persona física y jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final bienes muebles o inmuebles. Productos, servicios, actividades o funciones, sea cual sea la naturaleza de quiénes lo producen, facilitan, suministra o expiden. No lo es, en cambio, quien sin constituirse en destinatario Final, lo adquiera, almacene, utilice o consuma para integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros (González, pág. 8).

Es toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza. Se habla de concepto abstracto de consumidor cuando se identifica al consumidor con el ciudadano. Esa noción a que se refiere el autor se expresa en políticas de protección a los consumidores y no la atribución de derechos individuales en calidad final. (Orue, pág. 2)

El derecho del consumidor es, sin duda, un vehículo social de protección general, vinculado a derechos elementales de la persona humana, encuadrados dentro del marco de lo que llamamos derechos humanos.(Tambussi, s.f.)



1.3 NATURALEZA DEL DERECHO DE CONSUMO.

La doctrina se ha ocupado en múltiples ocasiones del tema relativo a la naturaleza jurídica de los intereses difusos y de esta forma mientras para algunos se configura una variedad de situaciones de ventaja que tiene por objetivo jurídico capaz de satisfacer a todos los titulares, para otros se trata de un interés genérico, lúbil, vocacionalmente participativo, esencialmente fungible y frecuentemente atípico o carente de amparo en su cobertura normativa, material y procesal, total o parcial. No obstante, el examen de naturaleza jurídica de los intereses contemplados requiere la constatación de unas circunstancias previas que inciden de manera directa sobre la temática aquí tratada, la primera circunstancia a tener en cuenta es la aparición de estos intereses en el seno de las denominadas sociedades industriales, es decir, la cuestión de plantear seguidamente es la relativa a donde nacen y porque se desarrollan estos intereses. (Higuero M, pág. 25)

1.4 OBJETO.

La presente ley número 842, ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias tiene por objeto garantizar a los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas individuales o colectivas.

1.5 FORMAS DIVERSAS DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.

Para asegurar a los consumidores una verdadera protección ha sido preciso elaborar, con tanta paciencia como imaginación, reglas específicas o adaptar las existentes a las circunstancias. La prohibición de producir y comercializar productos peligrosos o defectuosos, La obligación de facilitar información sobre precios, cantidades,



cualidades o composición, la garantía de un equilibrio de las prestaciones contractuales, La protección de la publicidad engañosa y de los sistemas comerciales agresivos (Gonzalez, pág. 12).

1.6 DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.

La defensa de los derechos de los consumidores se logra de dos maneras una de ellas es por el fomento y creación de asociaciones de consumidores, lo cual permite mejorar la posición de los consumidores frente a los empresarios pero también por medio del trabajo de educación e información al consumidor, ante la imposibilidad de agrupar a todos los ciudadanos, como una alternativa a implementar a nivel nacional, con bajos costos educando a los jóvenes en especial. (Orue, pág.38)

1.7 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

1.7.1Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Art.6Derechos de las personas consumidoras y usuarias

Las personas consumidoras y usuarias tendrán entre otros, los siguientes derechos:

- Estar protegidas contra los riesgos que puedan afectar su salud, integridad física o su seguridad;

Tanto las personas consumidoras y usuarias deben estar resguardadas de los posibles daños de los productos que adquieran.

- Tener libre acceso y en igualdad de circunstancias conforme disponibilidades del mercado, a bienes y servicios de calidad que respondan a sus necesidades humanas básicas, asegurando a las poblaciones más vulnerables bajo las políticas de seguridad alimentaria y nutricional en el caso de los alimentos;



El proveedor debe de cumplir con todas las medidas sanitarias para el producto puesto en el mercado sea de seguridad para el consumo, este debe de ser libre para su comercialización.

- Estar protegidas en sus intereses económicos y sociales, y en particular contra las prácticas arbitrarias de cláusulas abusivas en los contratos, de conformidad a lo establecido en la presente ley;

Esta ley protege los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios partiendo de los contratos en los que se crean las cláusulas abusivas que son realizadas unilateralmente y a beneficio del proveedor que las realiza.

- Recibir la reparación o reposición del bien, una nueva ejecución del servicio o la devolución de la cantidad pagada, según sea el caso;

En caso que el producto adquirido sea defectuoso el consumidor esta en todo su derecho de reclamar y que se le sea devuelto lo que pago.

- Ser atendidas por personas proveedoras de bienes y servicios con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna;

Las personas consumidoras y usuarias deben de ser atendidas por los proveedores con la debida atención, respeto y sin discriminación alguna ya que todos somos igual ante la ley.

- Hacer efectivo su derecho de retractarse del contrato en la forma establecida por la presente ley o en los términos del mismo contrato en su caso, siempre y cuando no contradiga lo estipulado en la presente ley;

La persona que adquiera un contrato con un proveedor esta en todo su derecho de retractarse y este se disuelva bajo lo que la ley establezca y le permita.

- Recibir educación sobre consumo responsable y sostenible de bienes y servicios;



Deben de realizarse capacitaciones, charlas sobre el consumir responsablemente bienes y servicios.

- Recibir la información adecuada de sus derechos y mecanismos de protección para actuar ante los órganos e instituciones públicas existentes, especializados en la materia;

Debe de brindarse la información precisa sobre sus derechos y formas de protección para acudir ante las instituciones dedicadas a la materia.

- Recibir información veraz, oportuna, clara y relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de las personas proveedoras;

Debe de brindarse la información cierta sobre los productos ofrecidos y comercializados por los proveedores.

- Participar y constituirse en organizaciones en pro de la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias;

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a pertenecer a organismos ante la defensa de sus derechos.

- .Respetar su privacidad;

Los consumidores y usuarios tienen derecho a que se les respete su privacidad.

- Tener protección real y efectiva en las transacciones electrónicas, conforme las prácticas y controles establecidos en la legislación nacional;

Tienen derecho a que se les ampare ante transacciones electrónicas, de acuerdo a lo establecido por la ley.



- Recibir atención preferencial por parte de las personas proveedoras, en el caso de mujeres embarazadas o con niños o niñas menores de tres años, adultos mayores, o personas con discapacidad;

En el caso de las personas con discapacidad, embarazadas y niños estos deben de tener un trato de prioridad por las personas proveedoras.

- Exigir bajo el procedimiento señalado en la presente ley y su reglamento el cumplimiento de las promociones u ofertas cuando la persona proveedora no cumpla con las condiciones establecidas en las mismas;

Estas tienen derecho a exigir bajo esta ley y su reglamento el acatamiento de las promociones y ofertas en caso que se realice lo contrario

- Estar protegidas contra la publicidad engañosa o abusiva;

Las personas consumidoras y usuarias bajo esta ley están resguardadas ante el engaño y la publicidad abusiva.

- Gozar y disfrutar de un medio ambiente sano y saludable que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales;

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho de vivir y transpirar en ambiente sano y saludable.

- Estar protegidas en relación a su vida, seguridad y sus bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo, todo a cargo de las personas proveedoras de estos servicios, que tienen que indemnizarlos cuando fueren afectados;

En caso que se les sea afectado por los diferentes medio de transporte la persona proveedora deberá de responder ante los diferentes daños ocasionados a la integridad de esta.



- Ser atendidas por las autoridades administrativas con diligencia, ética, calidad humana y sin discriminación alguna;

Deben de ser atendidas con el debido respeto y calidad que se merecen sin ser discriminadas en caso de color o imposibilidad alguna.

- Reclamar ante las instituciones correspondientes sobre el cumplimiento de sus derechos establecidos en la presente ley;

Están bajo su derecho de presentarse a las instituciones oportunas de que se le respete sus derechos presentes en esta ley.

- Aceptar o no por medio de adenda, la opción de arbitraje como una forma de resolución alterna de conflictos con las personas proveedoras, de acuerdo a la ley de la materia. Esta condición particular no debe ser establecida de forma unilateral por la persona proveedora, y en ningún caso ser condicionante para la firma del contrato; y

El añadido que se le agregue al contrato con los proveedora debe de ser acuerdo de ambas partes no unilateralmente y en ningún caso que condicione para la firma de este.

- Demandar por la vía judicial cuando corresponda.

Estos tendrán derecho de acudir por vía judicial cuando corresponda.

Los derechos previstos en esta ley no excluyen los contenidos en la Constitución Política de la República de Nicaragua, otras leyes, tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado de Nicaragua.



1.7.2 OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

Sin perjuicio de las obligaciones que se deriven de la aplicación de la presente ley, son obligaciones de las personas consumidoras y usuarias las siguientes:

- Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato;

Las personas consumidoras y usuarias deben de pagar en tiempo y forma por el producto o servicio que se les está brindando o adquiriendo o estén pactado en el contrato.

- Adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios;

Estos deben de tomar las medidas requeridas para evitar peligros del uso o consumo del bien o servicio.

- Hacer uso responsable de las disposiciones contenidas en la presente ley, realizar denuncias o peticiones infundadas en contra de las personas proveedoras ante las autoridades competentes;

Deben de presentarse a interponer denuncias ante las autoridades correspondientes así mismo hacer uso responsable de lo establecido en esta ley.

- Procurar el uso racional y sostenible de bienes y servicios, previniendo la contaminación ambiental; ley N°. 84211/67

Tener el debido cuidado de procurar el uso de bienes y servicios advirtiendo la contaminación ambiental.

- Cumplir con las resoluciones de las autoridades competentes;



Estas están en la obligación de cumplir con las resoluciones por las autoridades.

- Cumplir los términos o compromisos suscritos con la persona proveedora;

Deben de cumplir con los términos establecidos interpuesto por la persona proveedora.

- Atender las indicaciones sobre el uso adecuado del bien adquirido que le suministra la persona proveedora ; y

Estos deben de cumplir con las precauciones que les proporciona los proveedores ante el uso del bien.

- Dirigirse de forma respetuosa y cortés a la persona proveedora

Los consumidores y usuarios deben de presentarse ante el proveedor con el debido respeto.

1.8 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROVEDORAS.

1.8.1 Derechos de las Personas Proveedoras.

Art.8 Derechos de las personas proveedoras.

Son derechos de las personas proveedoras, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política y demás leyes del país, los siguientes

- Producir, fabricar, importar, construir, alquilar, distribuir y comercializar los bienes y servicios, respetando las leyes y normas existentes que regulan la respectiva actividad;

Las personas proveedoras deben de elaborar, realizar, fundar, arrendar, comercializar los bienes y servicios de acuerdo a lo establecido en las leyes.

- Negociar y acordar libremente las condiciones contractuales para el ofrecimiento de los bienes o prestación de servicios, siempre que las mismas no contravengan lo dispuesto en la presente ley;



Los proveedores están en todo su derecho de distribuir las condiciones de la prestación de sus bienes y servicios siempre no esté en contra de lo dispuesto en la ley.

- Promover y colocar a través de distintos medios de comunicación la información sobre sus bienes y servicios ofrecidos, y promociones existentes;

Estos deben de proporcionar la información de sus bienes y servicios bajos los medios de comunicación seleccionados por el proveedor.

- Contratar los bienes y servicios públicos y privados;

Estos están en sus derechos de adquirir los bienes y servicios públicos y privados.

- Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley les corresponda;

Los proveedores adquirirán sus utilidades de sus productos ofrecidos según la ley se lo permita.

- Ofrecer las garantías adicionales sobre los bienes vendidos a las personas consumidoras;

Estos deben de ofrecer los beneficios sobre los bienes y servicios adquiridos por los consumidores.

- Exigir a las personas consumidoras y usuarias el cumplimiento de los contratos celebrados;

Los proveedores están en todo su derecho de que se cumplan el contrato celebrado con las personas consumidoras y usuarias.

- Rescindir unilateralmente el contrato cuando las personas consumidoras o usuarias no cumplan con las condiciones pactadas; y



Se encuentran en todo su derecho de terminar el contrato por una de las partes en caso de su incumplimiento.

- Tener libre acceso a los órganos administrativos y judiciales.

Deben de tener el camino libre de las instituciones administrativas y judiciales.

1.8.2 Obligaciones de las Personas Proveedoras.

Art 9 Obligaciones de las personas proveedoras

Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en otras leyes, son obligaciones de las personas proveedoras las siguientes: ley N°. 84212/67

- Cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas obligatorias, entre otros existentes, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente;

Las personas proveedoras se encuentran en la obligación de cumplir con las leyes establecidas, así mismo permitir las inspecciones de sus productos para evitar exponer la salud de los consumidores.

- Garantizar el buen funcionamiento de los bienes y servicios ofrecidos;

Estos deben de proporcionar el funcionamiento de los bienes y servicios comercializados.

- Respetar los términos, condiciones y modalidades del contrato suscrito y convenido con las personas consumidoras o usuarias para la entrega del bien o la prestación del servicio;

Los proveedores deben de cumplir con todas las condiciones pactadas en los contratos con las personas consumidoras y usuarias para la entrega del bien o beneficio del servicio.



- Exhibir en locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias;

Deben de mostrar los precios en puestos de venta de bienes o servicios.

- Informar previamente a las personas consumidoras cuando se le venda bienes usados, refaccionados, con deficiencias o con partes usadas, lo cual deberá constar en la factura;

Es deber de los proveedores informar al consumidor o usuario si el producto ofrecido es usado o con alguna deficiencia que deberá de reflejarse en la factura.

- Entregar gratuitamente a las personas consumidoras o usuarias un tanto del mismo tenor del contrato suscrito;

Deben de proporcionar a la persona consumidora y usuaria una copia del contrato pactado.

- Informar a través de un instructivo sobre los riesgos previstos de productos potencialmente peligrosos para la salud, integridad física de las personas consumidoras, para seguridad de sus bienes, o lesivos para el medio ambiente;

Los proveedores deben de informar mediante un informativo sobre los riesgos, daños o indicaciones del bien o servicio que están ofreciendo.

- Retirar o suspender la comercialización de cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, reglamentos y normas técnicas obligatorias aplicables;

Estos deben de retirar de su comercialización el producto que no cumpla con lo establecido en las debidas regulaciones.



- Facilitar a la autoridad competente las muestras requeridas de productos para la elaboración de análisis de los mismos;

Deben de proporcionar a las autoridades correspondientes las muestras del producto para la realización de análisis.

- Ofrecer bienes o prestar sus servicios a las personas consumidoras y usuarias sin discriminación alguna por motivos de raza, sexo, género, nacionalidad, idioma, discapacidad, estatus económico o social, condiciones de salud, religión, edad, opinión, estado civil, o cualquier otra que atente contra su dignidad humana. En los casos de servicios financieros ofrecidos por instituciones supervisadas por la SIBOIF, CONAMI y MEFCCA, las personas usuarias deberán cumplir con los requisitos de las leyes, normativas y políticas vigentes;

Estos están en toda su obligación de proporcionar su producto a las personas consumidoras y usuarias sin discriminación alguna, ni sexo, ni raza, y en los casos financieros por las instituciones requeridas deberán de cumplir con lo establecido en las leyes.

- Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación especial sobre la materia, toda persona proveedora tiene obligación de entregar a la persona consumidora o usuaria, la factura, recibo o comprobante originales de la compraventa, servicio prestado u operación realizada; asimismo entregar en tiempo y forma las facturas y estados de cuenta mensuales a pagar; ley N°. 84213/6712.

Aplicar el tipo de cambio oficial del día, establecido por el banco central de Nicaragua, en el cobro por la venta de bienes o servicios cuando previo acuerdo voluntario de las partes, su importe sea pagado por la persona consumidora o usuaria en moneda extranjera. Se exceptúan de esta obligación los servicios financieros brindados por las instituciones bancarias supervisadas y reguladas por la SIBOIF;



La persona proveedora está Obligada de entregar los recibos originales de su compraventa de los productos en tiempo y forma así como las facturas y estado de cuenta de lo adquirido.

- Devolver inmediatamente a la persona consumidora o usuaria, la suma íntegra de dinero que ésta haya pagado en concepto de depósito inicial o reservación por la transacción o servicio prestado, en caso de no concretarse en tiempo y forma acordados en el contrato o negocio entre ambas partes;

Estos deberán de entregar íntegramente el dinero por la adquisición de un bien o servicio así mismo como el depósito en caso de que este no se a ejecutado de acuerdo a lo pactado en contrato.

- Entregar a la persona consumidora los bienes y sus accesorios completos, cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenido;

Estos deben de entregar el bien y sus accesorios para su funcionamiento en el tiempo y lugar convenido según lo pactado.

- Mantener un inventario surtido de los repuestos, accesorios y partes consumibles cuando las personas proveedoras sean representantes y distribuidores de bienes de distintas marcas. En caso contrario, las personas proveedoras deberán informar a las personas consumidoras previamente a la adquisición del bien y en el comprobante de pago o factura sobre la inexistencia de los mismos;

Los proveedores deben de mantener un inventario de los productos, repuestos, accesorios en caso de que estos sean representantes y distribuyan bienes de distintas marcas en caso contrario deberán de informar al consumidor antes de adquirir.



- Contar con el correspondiente taller de mantenimiento y reparación de los bienes que se ofrecen en el mercado local. En caso contrario, las personas proveedoras deberán informar a la persona consumidora previamente a la adquisición del bien y en el comprobante de pago o factura sobre la inexistencia de los mismos;

Estos deberán de contar con un taller de mantenimiento para sus bienes distribuido e caso contrario deberán de informarlo al consumidor y en su factura informar sobre su inexistencia.

- Responder por los vicios ocultos;

Los Proveedores deberán responder por daños que puedan ocasionar.

- Responder por los daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a la persona proveedor ;

Estos deberán de responder por daños a subestructura atribuirles a estos.

- Atender y resolver los reclamos formulados por las personas consumidoras y usuarias;

Estos deberán de atender y brindar respuestas a los quejas por parte de las personas consumidoras y usuarias.

- Cumplir en tiempo y forma con la garantía otorgada a la persona consumidora o usuaria;

En caso que la persona proveedora de garantía por productos adquiridos por consumidores y usuarios deberán de resolver en tiempo y forma.



- Solicitar el consentimiento previo a la persona consumidora o usuaria en los casos que la adquisición del bien o servicio fuese condicionada a pagos en forma de débitos automáticos; Ley N°. 84214/6722.

Deberán de informar a la persona consumidora y usuaria en caso que el bien que sea adquirido este concretado a pagos a débitos automáticos.

- A efectos de garantizar el derecho de reclamo de las personas consumidoras o usuarios, las personas proveedoras deberán poner a disposición un sistema comprobable de recepción o trámite de queja o reclamo de fácil acceso a la persona consumidora o usuaria. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con dicho sistema;

Está en la obligación de colocar sistemas para la recepción y atendimento de las quejas y denuncias por parte de las persona consumidoras y usuarias.

- Contar con una garantía bancaria o seguro de garantía, requeridos por los servicios funerarios ofrecidos, para sus operaciones en el mercado, en el caso particular de empresas que se dediquen a ofrecer al público servicios funerarios que se cancelen a plazo y sean de aplicación posterior o eventual ;

En caso que sean productos funerarios que estén requeridos a pagos a Plazo deberán de referir con una garantía bancaria o seguro bancario.

- Proporcionar a la instancia resolutoria competente la información complementaria que le sea requerida acerca de los casos de reclamos o denuncias en proceso sobre la vulneración de los derechos de las personas consumidoras; y

Deberán de entregar a la instancia resolutoria la indagación sobre quejas y denuncias en los procesos que se le violen los derechos a las personas consumidoras y usuarias.



- Cumplir con las resoluciones de las autoridades competentes en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Estos están en la obligación de cumplir con las resoluciones establecidas en caso de defensa de los consumidores.

En este inciso se abarca los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias como a la vez lo es para los proveedores siendo inalienables, la ley regula estos detallando cada uno lo que deben de cumplir que no pueden ser violentados y pasar por encima de ellos incumpléndolos.

1.9 PRODUCTOS LACTEOS.

Régimen de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en relación a la salud y seguridad del consumo en productos lácteos, la dirección general de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias DIPRODEC brinda información generalizada y explicativa acerca de los lácteos, estos se caracterizan por tener textura, suaves y cremosos estos incluyen leche y sus derivados procesados (generalmente fermentados).

La dirección general de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias ,en término de lácteo explica que existen diferentes normativas para cada producto determinado, existe una verificación a manera general sobre la obligatoriedad de la norma de etiquetado(norma técnica obligatoria nicaragüense) al hacer la verificación de un lácteo en específico ejemplificación de esto puede ser: la mantequilla, crema, leche ,normas específicas y las normativas que tenga cada uno de los diferentes productos.

En Nicaragua los lácteos son un producto de mayor consumo , siendo la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y las normativas abordadas el régimen que dan seguridad al consumidor que adquiere un producto fiable.



El capítulo del derecho del consumidor abarca los diferentes aspectos , se explican en el desarrollo de este, el objeto del derecho del consumidor como instancia principal y el marco legal constituido en la ley 842 ley de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

CAPITULO II

NORMATIVAS QUE REGULAN EL CONSUMO DE PRODUCTO LACTEOS.

En Nicaragua se establecen leyes por la necesidad de proteger y velar por el consumidor ya que este es la persona que adquiere bienes y servicios ignorando el daño que puede causar si el producto no presenta el debido registro y control sanitario, de igual forma existiendo estos marcos jurídicos que no son totalmente conocidos y ejecutados .

Cada ley, reglamento, normativa que complementa este cuerpo legal regula el accionar de el proveedor que debe seguir para comercializar un producto de calidad así mismo reglamenta el incumplimiento del protocolo a seguir que hace de el un producto defectuoso.

Este capítulo se refiere al marco legal que contiene sobre **salud y seguridad del Consumo**, detallando el articulado de cada una de las normativas que abarca sobre esta temática de igual forma se brinda una breve explicación de ellos.

2.1 CONSTITUCION POLITICA DE NICARAGUA.

Art. 105. Es obligación del estado regular justa y racionalmente la distribución de los bienes básicos de consumo y su abastecimiento, tanto en el campo como en la ciudad. La especulación y el acaparamiento son incompatibles con el régimen económico y social y constituye delitos graves contra el pueblo.



El artículo 105 de la carta magna señala que es derecho de prestar a la población los derechos básicos tales como el agua, la luz, el cual como consumidores se encuentran en el deber de cumplir con los pagos de estos señalado mensualmente, así mismo es responsabilidad del estado crear carreteras, aeropuerto que deben ser de libre acceso de circulación sin hacer discriminación alguna están en su obligación de hacer mejoras en sus infraestructura, es deber de ellos brindar atención salud, estos deben de controlar, inspeccionar, revisar el registro sanitario, permisos de los productos que serán comercializados para el consumo humano.

2.2 LEY 842 LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

Arto.1 Objeto de los Derechos de las personas numeral 1 sea consumidores o usuarios de bienes o servicios.

- a) Establecer el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos.

Esta ley regula la salud y seguridad del consumo presentando para ello un capítulo detallando en el que debe de cumplirse, la responsabilidad de los proveedores al comercializar un producto defectuoso ya que esta explica el deber de estos en poner al mercado a la adquisición de los consumidores un producto sin peligro alguno.



Salud y seguridad del consumo

Art. 13 Deber general de seguridad para el consumo y riesgos previsibles

Los bienes o servicios ofrecidos en el mercado deben ser seguros en condiciones de uso normal o razonablemente previsible. Estos no deben presentar riesgo alguno para la protección de la salud y seguridad de las personas.

Son considerados admisibles, únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio. La persona proveedora deberá señalar la duración. Según la naturaleza del bien o servicio, cuando existe un riesgo previsible, las personas proveedoras deberán advertir a las personas consumidoras o usuarias sobre dicho riesgo, incluyendo los lesivos para el medio ambiente.

Asimismo, deberán informar sobre el modo correcto de utilización del bien, mediante etiquetado o instructivo, de acuerdo con la norma técnica respectiva o conforme las especificaciones que se establezcan en el documento de compra venta.

Los productos de consumo humano que son comercializados en el mercado no deben de presentar riesgo para la salud, la persona proveedora deberá indicar si el bien o servicio presenta algún riesgo, ya que estos deben de pasar un debido protocolo de revisión ante las autoridades competentes para ser puestos en el mercado.

Art 14 Responsabilidad de las personas proveedoras de bienes peligrosos o dañinos para la salud

Las personas proveedoras a las que se le hubieren otorgado patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos por el estado, para la investigación y desarrollo de bienes que puedan resultar peligrosos o dañinos para la salud de la población, en ningún caso se eximirán de la responsabilidad de indemnización por los posibles daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras y al medio ambiente.



En estos casos la DIPRODEC aplicará las sanciones correspondientes de conformidad a lo dispuesto en esta ley.

El estado al autorizar permisos, licencias a determinadas proveedores para el desarrollo investigación de bienes que puedan provocar riesgos para la salud y el medio ambiente estos no estarán exentos de la responsabilidad de compensar por los posibles daños ocasionados, la DIPRODEC es la encargada de dichas sanciones de acuerdo a lo dicho a lo ley.

Art. 15 Sobre peligros no previstos.

En el caso que se ofrezcan en el mercado bienes en los que posteriormente se detecte la existencia de peligros no previstos para la salud y seguridad física de las personas consumidoras y usuarias, la persona proveedora estará obligada a adoptar todas las medidas necesarias para eliminar o reducir el peligro o riesgo que causen los mismos. En estos casos la persona proveedora deberá notificar inmediatamente a las autoridades competentes para que sean retirados, destruidos, reparados, sustituidos, o retenidos temporalmente según corresponda.

Cuando la persona proveedora no cumpla con lo establecido en el párrafo anterior, la autoridad competente procederá a aplicar la sanción correspondiente e informará a las personas consumidoras sobre los riesgos de utilización o adquisición de estos bienes con las advertencias del caso.

Al encontrarse un producto comercializado que presente peligros para la salud el proveedor está obligado a resarcir la inseguridad que causen así mismo tendrá la obligación de informarles a las autoridades competentes para que estos tomen la medida necesaria según el daño que presente. Al no cumplir la persona proveedora con lo dicho anteriormente la autoridad competente provendrá a aplicar la sanción correspondiente y comunicara sobre el peligro de adquirir estos productos advirtiéndolo lo que ocurrió.



Art. 16 Sobre el etiquetado, registro sanitario y fecha de vencimiento de producto.

Los medicamentos y alimentos para consumo humano, deberán disponer de la etiqueta en idioma español, o en las lenguas oficiales de las Regiones de la Costa Atlántica, según sea el caso.

La persona proveedora será responsable de adecuar su cadena de logística de acuerdo a los tiempos de vencimiento de los productos, con el fin de evitar la comercialización de productos vencidos. Se prohíbe que se ofrezcan productos vencidos.

No se ofrecerán productos que no dispongan de registro sanitario en Nicaragua, salvo los que estén reconocidos en el país por instrumentos internacionales. Tampoco se ofrecerán productos que se encuentren en fase de experimentación.

Un producto que sea puesto a la comercialización deberá de cumplir con el debido etiquetado así mismo deberá de cumplir con el debido registro sanitario; la persona proveedora estará obligada a ajustar el pedido de sus productos de acuerdo a las fechas de vencimiento quedando prohibido que se adquieran vencidos. En Nicaragua no se venderán productos que no consten con el registro sanitario ni que estén en periodo de experimentación.

Art. 17 Envasado seguro y retiro de productos con sustancias peligrosas

Los productos químicos y todos los artículos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y llevar de forma visible las indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.

Asimismo, se deberá suspender la comercialización de cualquier producto que no se ajuste a las condiciones previstas en convenios, tratados, leyes, reglamentos, normas y código alimentario, aplicables nacional e internacionalmente que ponga en riesgo la salud y seguridad de las personas.



Cualquier producto que esté compuesto por una sustancia peligrosa deberán de ir envasados con las debidas medidas de seguridad y contener de forma visible las conjeturas de su manipulación, no se comercializara si no se acomoda a las distintas normas legales de nuestro país como las internacionales que pongan en riesgo la salud y seguridad de las personas.

Art 18 De las leyendas obligatorias en las campañas publicitarias.

En las campañas publicitarias de productos cuyo consumo de forma continuada o prolongada implique riesgos para la salud humana, deberá incluirse la advertencia en forma de leyenda sobre la peligrosidad de su uso, la mezcla con otros productos o ingredientes y su consumo.

En el caso de productos del tabaco, las prohibiciones y mecanismos de control efectivo al consumo del mismo, reportes, notificaciones, registros, así como la publicidad o cualquier otra actividad de promoción que induzca de manera directa o subliminal al consumo del tabaco, se ajustará exclusivamente a lo dispuesto en la ley No. 727, ley para el control del tabaco, publicada en La gaceta, diario oficial No. 151 del 10 de agosto del 2010 y su Reglamento, decreto No. 41-2011, publicado en La gaceta, diario oficial No. 155 del 18 de agosto del 2011. En cuanto a la publicidad de bebidas alcohólicas, se prohíbe como medio para incentivar el consumo del alcohol la aparición de niños, niñas o adolescentes, símbolos patrios, símbolos religiosos y mensajes precisos que expresen que es necesario su consumo para reafirmar la identidad nacional de la persona consumidora. La advertencia en cuanto al uso de bebidas alcohólicas deberá decir el consumo excesivo de este producto es perjudicial para la salud; dicha leyenda deberá estar acorde al tamaño de su envase o empaque.

En base a este artículo en cualquier campaña publicitaria que se realice sobre un producto de consumo que indique riesgo sobre la salud deberá de decirlo en forma de leyenda sobre su peligro, así mismo existen leyes que regulan el uso, prohibición, publicidad del tabaco



de igual forma en el caso de las bebidas alcohólicas este artículo menciona lo indebido en las campañas publicitarias y lo que deben de contener como advertencia.

Art. 19 Bienes y servicios acordes con las normas técnicas obligatorias.

Los bienes y servicios que se oferten en el territorio nacional, deberán cumplir con las condiciones de cantidad, calidad, seguridad e inocuidad, todo de acuerdo a las normas técnicas obligatorias de productos, calidad, etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos dentro del marco regulatorio nacional e internacional que deban llenar los bienes y servicios que se vendan en el país.

Los Productos que son comercializados en el país deberán de contener lo dispuesto en la norma técnicas obligatorias de productos y demás requisitos contenidos en el marco legal de nuestro país como el internacional que deben colmar los bienes y servicios que son vendidos en el país

Dentro de la ley 842 en lo contenido en su articulado se refiere a lo de un servicio y un bien la diferencia dentro de estas dos es la intangibles de los servicios. Los productos al ser tangibles y poder ser percibidos por los sentidos con poder probarlos, mirarlos, olerlos el cliente debe de tener indeterminada noción de lo que va a recibir, mientras que en los servicios sucede lo contrario al no poder ser distinguidos por el cliente este no puede predecir lo que recibirá para esto se tienen que buscar los elementos necesarios para que el usuario pueda tener una idea determinada de lo que va a recibir.

Los productos alimentarios y todos aquellos productos, materia, utensilios que entra en contacto con los alimentos debe de reunir indispensablemente condiciones mínimas de seguridad que las hagan aptas para el consumo humano.

Las normas relativas a los distintos productos alimenticios y alimentarios, así como las que afectan a los diferentes procesos productivos, distribución, manipulación, transporte, comercialización estas tienen como objeto principal brindar la protección a la salud de los consumidores.



Ningún producto, actividad o servicio ya puesto en el mercado podrá presentar riesgo alguno para la salud o seguridad del consumidor o usuario, en casos que eviten artículos que aunque estos no puedan ser peligrosos, puedan no ser recomendables para algunos usuarios es de debida obligación informar en el etiquetado de las debidas consecuencias, de los riesgos y como evitarlo. Los derechos de los consumidores y usuarios respecto a alimentos estos deben contener un objeto de protección prioritaria esta por su consideración legal ya que estas son de uso y consumo. Su comercialización y consumo se permite siempre que se cumpla el deber general de no lesionar ni poner en ningún momento en peligro la salud y seguridad de los consumidores que es lo más importante.

Es importante mencionar que en las debidas transacciones comerciales se exige el valor de la honestidad y que en ningún momento se permite el fraude mucho menos las falsificaciones de alimento, la información que presenten los diferentes productos tendrán que ser veraz y eficaz.

A las personas que se le otorguen autorizaciones, ya sea licencia u otros documentos de permiso este por el estado ya sea para la investigación y desarrollo de bienes que pueden ser peligrosos o dañinos para la salud de la población, está no desligara responsabilidad de indemnización por los diferentes daños ocasionados a las personas consumidoras en este caso si se hace presente alguna sanción será aplicada por la DIPRODEC.

El órgano rector de la protección de los derechos de las personas consumidores y usuarias es el ministerio de fomento, industria y comercio (MIFIC), a través de la dirección general de protección de los derechos de las personas consumidores y usuarias DIPRODEC., los entes reguladores actuarán como autoridades específicas para aplicar dicha ley.

Si en el mercado se da el caso que ofrezcan bienes en los que se detecte la existencia de peligro no previsto para la salud y seguridad física de la persona consumidora quien está



obligada a adoptar las medidas necesarias para eliminar o reducir el peligro es la persona proveedora, este deberá notificarle a las autoridades competentes para que ellos tomen las medidas necesarias correspondiente

Haciendo referencia sobre el etiquetado, registro sanitario y fecha de vencimiento de los productos de consumo humano se hace mención de que los alimentos para tal consumo deberá disponer indispensablemente la etiqueta del idioma en español o de las lenguas dependiendo del lugar en donde sea comercializado el producto, este tiene que disponer con el registro sanitario y jamás ofrecer productos que se encuentren en experimentación.

El envasado y retiro de productos de sustancias peligrosas ya sea productos químicos deberá ir en envase que contenga las garantías de seguridad y presentar visiblemente y claro el uso del producto. Se deberá suspender la comercialización de cualquier producto que no decirle a las diferentes normas que existen.

Al promocionar un producto este mediante las campañas publicitarias que no se realicen para su comercialización debe implicar los riesgos para la salud humana tiene que incluir la advertencia en forma de leyenda sobre la peligrosidad de uso.

Los bienes y servicios que ofrecen en el territorio nacional deberán cumplir con las condiciones de cantidad, calidad y seguridad. El estado intervendrá en todas clase de empresa dentro de la reglamentación que establezca la misma, este buscar reglamentar por medio de organismos.

2.3REGLAMENTO DE LA LEY 842 LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

Este reglamento brinda protección a los productos que son puestos en el mercado, brindando para ellos las distintas sanciones según sea el caso de acuerdo a la inspección



realizada encontrado el producto defectuoso para el consumo humano y provoque riesgo alguno en la salud y seguridad del consumidor,

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD.

Artículo 10. Formas de dar a conocer los riesgos no previstos y retiro de los productos para efectos de cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la ley, cuando se detecte existencia de peligros no previstos, la persona proveedora deberá comunicar inmediatamente tal hecho, al menos por un medio radial, escrito o televisivo nacional, para efectos de poner en conocimiento del peligro a las personas consumidoras. Al mismo tiempo, la persona proveedora deberá notificar a la DIPRODEC de los riesgos detectados y proceder por su cuenta a suspender la venta y al retiro de los productos de forma inmediata.

Las personas proveedoras deberán comunicar a las personas consumidoras, de la forma prevista en el párrafo anterior, los lugares disponibles para recepcionar los bienes que fueron vendidos y proceder a la reparación, cambio o devolución del pago realizado por los bienes, según corresponda.

La persona proveedora estará obligada a comunicar por cualquier medio a las personas consumidoras sobre el peligro de dicho producto así mismo deberá notificarle a la DIPRODEC de dicho caso la cual deberá tomar medidas, estas deberán de informar a las personas consumidoras de los lugares correspondientes para devolver el producto y entregar el pago adquirido.

Artículo 11. Modo de proceder con los productos retirados.

Cuando la persona proveedora incumpla lo dispuesto en el artículo precedente, la DIPRODEC procederá al retiro de los productos y ordenará a la persona proveedora para que dentro de un plazo de quince (15) días hábiles, proceda según el caso, a la reparación, sustitución, devolución del dinero pagado por los bienes o la destrucción de los mismos.



La DIPRODEC como institución que vela por la protección del consumidor es la encargada de proceder a tomar las medidas correspondiente con dicho producto según sea el peligro que presente para la salud y seguridad del consumo dará un plazo de 15 días hábiles para su medida implementada según lo que establezca la ley.

Artículo. 12 Sobre el etiquetado, registro sanitario y fecha de vencimiento de medicamentos y productos para consumo humano.

Cuando se encuentren a la venta medicamentos y productos para consumo humano, que no cumplan con lo establecido en la Ley, el presente Reglamento, las disposiciones de la materia, las normas técnicas obligatorias y Reglamentos Técnicos Centroamericanos, carezcan de registro sanitario o se encuentren vencidos, la DIPRODEC procederá a la retención, retiro y en su caso a la destrucción de dichos bienes, cuyo costo asumirá el proveedor correspondiente. Si la retención o el retiro se deben a un error u omisión subsanables, la DIPRODEC ordenará a la persona proveedora que en un plazo de quince (15) días hábiles corrija el error o llene la omisión. En caso de incumplimiento, la DIPRODEC mediante procedimiento administrativo establecido, decomisará los medicamentos o productos, y los donará a establecimientos de salud públicos o comunitarios, previa comprobación de la calidad e inocuidad de los mismos.

Al encontrarse un producto siendo comercializado sin cumplir las debidas normas de acuerdo a la ley, reglamentos, norma técnica, la DIPRODEC proseguirá a tomar medidas que el proveedor se hará cargo en caso que este sea un error enmendables le dará un plazo de 15 días para que censure si este no cumple se procederá al retiro de los productos mediante procedimiento administrativo.

Artículo 13. Envasado y utilización de productos de petróleo y sus derivados.

El Instituto Nicaragüense de Energía (INE) en el ámbito de su competencia fiscalizará, regulará y supervisará el cumplimiento de los requerimientos para el envasado de productos químicos que contengan petróleo o sus derivados, así como de las demás normas técnicas



para aquellos productos utilizados en las actividades relacionadas a la cadena de suministro de hidrocarburos y de las actividades de la Industria Eléctrica.

En caso que la persona proveedora no cuente con la licencia respectiva el INE procederá al decomiso de cualquier producto procedente de actividades de la cadena de suministro de hidrocarburos.

De acuerdo al producto que requiera ser comercializado deberá ser la institución competente que velara por su debido registro, control sanitario y protocolo que deben de cumplir en caso que se incumpla y no presente la licencia correspondiente esta provendrá a decomisar el producto.

El reglamento de la ley 842 detalla para cada articulado de la ley las diferentes sanciones impuestas por la DIPRODEC según sea el caso de retiro, decomiso, mandar a subsanar el producto hasta la destrucción de este cubriendo todos los gastos que se presenten por el proveedor.

2.4 LEY No.423 LEY GENERAL DE SALUD.

Esta ley es la que rige el actuar del SILAIS el que hacen ante las distintas funciones que tienen estos primordialmente en la revisión e inspección de los productos en cuanto a su vencimiento , lote , nombre del producto , indicaciones del producto y si este se encuentra registrado en el MINSA.

Artículo 60.- Control y regulación Sanitaria.

El control sanitario a los productos y establecimientos farmacéuticos, a la producción, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos; a los plaguicidas, sustancias tóxicas y peligrosas y otras similares; a los productos radiactivos y radiaciones ionizantes; a los estupefacientes, psicotrópicos, sustancias controladas y precursores; a los bancos de sangre, servicios de transfusión sanguínea y control de la serología y el tabaco, se ejercerán de conformidad con las leyes especiales y sus respectivos



reglamentos, que regulen las diferentes materias relacionadas, entre las que se destacan: la ley de medicamentos y farmacias, la ley de seguridad transfuncional y la ley N°. 224 ley de protección de los derechos humanos de los no fumadores.

Los profesionales o los directores técnicos de establecimientos de salud en lo que se utilice material natural o artificialmente radiactivo o aparatos diseñados que contengan dichas sustancias, deberán regirse por la ley de radiaciones ionizantes.

La ley general de salud en su artículo regula sobre el control sanitario de los productos, detalla cada uno de estos, menciona las leyes encargadas de regular estos, así mismo esta vela por la salud y seguridad de las personas de controlar el registro sanitario, vencimiento de cada producto que es comercializado para el consumo así como puede presentar daños para el medio ambiente.

2.5 NORMA TÉCNICA OBLIGATORIA NICARAGÜENSE DE ETIQUETADO DE ALIMENTOS PREENVASADOS PARA CONSUMO HUMANO.

Esta norma se refiere a lo que debe de tener un producto para ser comercializado, detallando esencialmente el etiquetado de estos que contienen el lote, nombre del alimento, contenido neto y peso escurrido, registro sanitario del producto, nombre y dirección, país de origen, al no cumplir con lo que plasma dicha norma el producto se encontrará siendo comercializado defectuoso.

NTON 03 021-08. Aprobada el 25 de septiembre, gaceta No. 81 y 82 del 03 y 04 de Mayo del 2010

Objeto: Establecer los requisitos mínimos que deben cumplir las etiquetas de alimentos pre envasados para consumo humano, tanto para la producción nacional como productos importados.

Campo de Aplicación : La presente norma se aplicará al etiquetado de todos los alimentos pre envasados que se ofrecen para su comercialización como tales al consumidor o para



finés de hostelería, y a algunos aspectos relacionados con la presentación de los mismos. Quedan excluidos los productos envasados en presencia del consumidor.

Principios Generales: Los alimentos pre envasados no deberán describirse ni presentarse con un etiquetado en una forma que sea falsa, equívoca o engañosa, o susceptible de crear en modo alguno una impresión errónea respecto de su naturaleza en ningún aspecto.

Los alimentos pre envasados no deberán describirse ni presentarse con un etiquetado en los que se empleen palabras, ilustraciones u otras representaciones gráficas que se refieran a, o sugieran, directa o indirectamente, cualquier otro producto con el que el producto de que se trate pueda confundirse, ni en una forma tal que pueda inducir al comprador o al consumidor a suponer que el alimento se relaciona en forma alguna con aquel otro producto.

Esta norma técnica detalla cada paso a seguir por la persona proveedora que debe de cumplir con un producto que pretenda comercializar así mismo las debidas técnicas de manufactura que deberán cumplir con la manipulación de este, de esta forma al cumplir con ello este no presentara daños para la salud de las personas siendo un producto confiable al consumir.

2.6 REGISTRO SANITARIO.

El registro sanitario es la autorización y el control que ejerce el ministerio de salud sobre los productos que son fabricados, importados, envasados o comercializados en el país, que sean de interés sanitario, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el marco legal correspondiente.

Así mismo el registro sanitario de un alimento es la garantía que acredita tanto al que comercializa como al que adquiera que los productos que ofrece en el mercado nacional, no son aptos para el consumo humano y con estándares de calidad y por lo tanto no presentan peligros, para la comercialización otorgada a un exportador, importador o distribuidor de un producto.



Adicionalmente, los distintos productos alimenticios que cuentan con registro sanitario y se ofrecen en el mercado nacional brindan al consumidor final la confianza y certeza que se trata de un producto de calidad.

En Nicaragua un producto comercializado que no cumpla el debido registro sanitario deberá ser retirado inmediatamente por la DIPRODEC junto con el SILAIS y resguardarlo hasta que esté sea subsanado si lo amerita, preservando la seguridad del consumo de los que lo adquieran.

Las instituciones que velan por la salud y seguridad del consumo trabajan en conjunto resguardando la seguridad de los productos, lo primero que inspeccionan en un producto en su registro sanitario si esto cumple con lo que detalla la ley junto con la norma técnica de etiquetado.

Al estar un producto en periodo de comercialización este deberá pasar por un debido registro y control sanitario en el que valoraran al producto si este cumple con los debidos requerimientos para ser puesto al mercado para su debida adquisición y consumo humano no presentando ningún riesgo.

2.7 CADUCIDAD DE UN PRODUCTO.

En el Mercado cuenta con una gran gama de producto que son vulnerables al ambiente que deben de tenerse con ellos una manipulación correcta para que no sean descompuestos antes de su fecha de vencimiento, así mismo mantenerlos bajo una temperatura considerable los que los requieran.

Un producto al estar próximo a su fecha de vencimiento el proveedor para no perder parte de sus ganancias los coloca en ofertas en precios un poco más bajo al correspondiente para que el consumidor los adquiera siendo uno de los lugares en donde más se realiza este tipo de actos son los supermercados.



El producto comercializado cuando no está en fechas de vencimiento pero se encuentra descompuesto siendo uno de los factores el ambiente en que vivimos, la manipulación que se le da encontrándose este no admisible para el consumo humano.

Al ser encontrado un producto defectuoso o en periodo de caducación el proveedor deberá informar a la DIPRODEC siendo este el órgano encargado de velar por la seguridad del consumo procediendo a tomar medidas según el caso lo requiera para evitar algún daño al consumidor.

En los debidos puestos de establecimientos las autoridades correspondientes deberán presentarse a realizar inspecciones corroborando que los productos comercializados se encuentran en buenas condiciones y en debido periodo de vencimiento para su adquisición.

En el segundo capítulo se abarca las normativas que regulan al consumo de productos lácteos, detallando el marco legal de lo que constituye cada aspecto de la ley ubicando como instancia principal la constitución política de Nicaragua y posteriormente rigiéndose con las diferentes leyes que lo integran .

CAPITULO III

INSTITUCIONES.

El estado garantiza la protección de los derechos de los consumidores con la creación y aprobación de leyes, normas, decretos, acuerdos de igual forma con la innovación de instituciones especializadas de encargarse de la ejecución del incumplimiento de estas, como el de atender y dar respuestas a las quejas por parte de los consumidores.

En este capítulo se abarca el funcionamiento de las dos instituciones que velan por los derechos de las personas consumidoras y usuarias como lo son la DIPRODEC y el



MINSA, así mismo señalando su regulación en la ley 842 leyes **de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias** y la ley 423 **ley general de salud**.

3.1 DIPRODEC.

La DIPRODEC es el órgano de aplicación de la ley 842 y su reglamento, que tutela los derechos de las personas consumidoras y usuarias, pero de igual manera deben de ser consciente al defender los derechos cuando sean violentados por cualquier proveedor o personas que brinden servicios.

Esta ley es una herramienta cuya aplicación contribuye a la atención y a la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias de Nicaragua, de cada uno de los municipios del país.

El gobierno de reconciliación y unidad nacional como parte de su agenda , en la restitución de derechos a priorizado el tema del consumo responsable y seguridad alimentaria tutelando los derechos fundamentales , promoviendo el marco legal de protección y reconocimiento como derechos humanos a los derechos de las personas consumidoras y usuarias de bienes y servicios. .

Las personas que tienen conocimiento de lo que es esta institución y las funciones que realiza dentro de estas mencionamos tres:

Función informativa: Esta encargada de recibir , elaborar , procesar , educar y publicar información para facilitar a las personas consumidoras y usuarias un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios , precios , concisiones de compra , calidad y otras materias de interés que se comercializan en el mercado .

Función Preventiva: Encargada de realizar inspecciones en puestos de ventas a las personas proveedoras atreves de sus funcionarios debidamente acreditados.



Función Correctiva : Es muy importante a igual que los primeros mencionados , ya que la función primordial de esta , es conocer , tramitar y resolver reclamos y denuncias que presenten las personas consumidoras y usuarias de bienes y servicios aplicando las debidas sanciones correspondientes .

3.2 MARCO LEGAL LEY 842" LEY DE PRTOTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

Esta ley presenta en un capítulo determinado que regula la institución de la DIPRODEC detallando en ella que es , para que se creó, la ubicación territorial de estas, de igual forma menciona las funciones a las que está facultada de realizar, el nombramiento del Consejo interstitucional de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Del Órgano rector.

El Órgano Rector de la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias es el Ministerio de Fomento Industria y Comercio, a través de la DIPRODEC.

La protección de todos los derechos está regida por el órgano rector, de todas las personas consumidoras y usuarias.

Art 88 Del órgano de aplicación de la ley.

Crease la dirección general de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias (DIPRODEC), dependiente de la dirección superior del MIFIC, como instancia encargada de velar y cumplir lo establecido en la presente ley, su Reglamento y demás disposiciones. Esta dirección es sucesora sin solución de continuidad de la dirección de defensa del consumidor creada en el de decreto No. 71-98, Reglamento a la ley No.290, ley de organización, competencia y procedimientos del poder ejecutivo.



Esta dirección, es dependiente del ministerio de fomento de industria y comercio, como instancia principal de velar por el comportamiento y el cumplimiento de lo establecido en la presente ley.

El Ministro de fomento, industria y comercio nombrará al director o directora general de la dirección general de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, una vez entrada en vigencia la presente ley. El reglamento de la presente ley desarrollará las funciones del director o directora general y directores o directoras territoriales de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

La protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias una vez que la presente ley entre en vigencia desarrollara las funciones del director o directora general.

En el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, energía eléctrica, suministro de agua potable y alcantarillado sanitario, con legislación específica, la aplicación de la presente ley y su reglamento corresponden al ente regulador

Mencionar los servicios públicos, la aplicación de la ley y su reglamento corresponden al ente regulador.

En materia de servicios financieros, corresponderá a la SIBOIF y CONAMI la aplicación de lo preceptuado en la presente ley, así como al MINISTERIO DE ECONOMÍA FAMILIAR, COMUNITARIA, COOPERATIVA Y ASOCIATIVA por la atención de reclamos de las personas usuarias de los servicios financieros de instituciones cooperativas que no están registradas ante la CONAMI, y al MIFIC en los casos de los reclamos de personas usuarias de servicios financieros no regulados por ninguno de los anteriores entes reguladores. Por ministerio de la presente ley, todos los entes reguladores existentes y demás instituciones públicas deben crear las estructuras organizativas de atención de consultas, denuncias y reclamos que presenten las personas consumidoras o usuarias, en un plazo de noventa (90) días calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.



La aplicación de los diferentes servicios para las personas consumidoras y usuarias, presenta un orden específico dependiendo de lo atendido, además tiene que contener un orden generalizado a la hora de interponer reclamos dependiendo el caso representando los plazos que nos explica el presente artículo.

Cada Ente Regulador y demás instituciones públicas, adecuarán o crearán sus respectivas normativas. Los Entes Reguladores y demás instituciones públicas, que al momento de la entrada en vigencia de la presente ley ya tengan oficinas de atención a las personas consumidoras y usuarias, las reforzarán, con el fin de resolver de la manera más ágil y expedita las consultas, denuncias y reclamos que presenten los mismos.

Cuando la DIPRODEC, requiera de la colaboración de otras instituciones para la efectiva protección de los derechos de consumidores, estas deberán proporcionarle la información necesaria.

Es muy importante, que a la hora de que la presente ley entre en vigencia tiene que ser infaltable que existan las diferentes oficinas de atención a las personas consumidoras y usuarias, con el fin de resolver las consultas, denuncias y reclamos, de igual manera la DIPRODEC requiere la colaboración de las diferentes instituciones.

Art 89 Representación territorial.

El MIFIC creará oficinas en las cabeceras departamentales, a excepción de Managua y una oficina en cada una de las Regiones Autónomas respectivamente, de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuariass, con el fin de descentralizar la atención a las personas consumidoras o usuarias a nivel nacional. Para tal efecto, se podrán firmar convenios interinstitucionales de coordinación y colaboración administrativa con instituciones gubernamentales, gobiernos municipales y los consejos regionales en su caso, a fin de acercar el servicio a la población.



El funcionamiento de las distintas unidades y los procedimientos se determinarán en el reglamento de la presente ley.

El ministerio de fomento e industria y comercio, crea diferentes oficinas en las cabeceras departamentales, esto es muy importante con el fin de descentralizar la atención de las personas consumidoras y usuarias a nivel nacional, con; la colaboración de instituciones gubernamentales y brindar respuestas a las diferentes inquietudes que presenten las personas consumidoras y usuarias todo esto regido por lo que mande la ley.

La ley estipula que se creará oficinas de la dirección general de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en cada una de las cabeceras departamentales como en las regiones autónomas esto con el propósito de velar por los derechos de los consumidores y usuarios, de igual forma se crearan oficinas del MIFIC .

Art.90 Funciones de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias

Son funciones de la DIPRODEC, las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento y las normativas correspondientes en todos los casos que no exista el Ente Regulador;

La DIPRODEC tiene que hacer cumplir lo que mande la presente ley y reglamento y dentro de el las normativas que se interpongan.

- Conocer, tramitar y resolver reclamos y denuncias que interpongan las personas proveedoras de bienes y servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda;

Todas las denuncias y reclamos establecidos por las personas proveedoras de bienes y servicios tienen que ser resueltas, y a estas aplicarles sanciones cuando correspondan.



- Realizar inspecciones a las personas proveedoras a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por reclamo, denuncia de las personas consumidoras o usuarias;

Todas las inspecciones que se realice a las personas proveedoras podrán ser de oficio o por reclamo.

- Efectuar el retiro, retención temporal o destrucción de bienes vencidos o que no cumplan con las normas técnicas de obligatorio cumplimiento, esto podrá realizarse en coordinación y apoyo con las instituciones vinculadas a la materia;

Las sanciones aplicadas que se realicen deberán siempre estar regidas por lo que la ley mande, dependiendo del cumplimiento de ellas.

- Ordenar la reparación, reemplazo o devolución de las sumas pagadas por bienes deficientes o defectuosos, según sea el caso;

Todas las devoluciones de las sumas pagadas de bienes deficientes o defectuosos deben de ser ordenadas según la reparación.

- Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar a las personas consumidoras o usuarias un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;

Divulgar información necesaria, esto con el fin de que las personas tengan conocimiento básico de las características de los bienes y servicios de las personas consumidoras y usuarias, de precios o condiciones de compra y calidad de materias de interés.

- Promover, realizar e implementar programas de educación, capacitación, asesoría y orientación en materia de derecho de las personas consumidoras y usuarias; así mismo promover estudios e investigaciones sobre



los efectos o daños en la salud de las personas que provoca el consumo de algunos productos;

Realizar todo programa de educación que refiera y oriente a las personas consumidoras y usuarias, acerca de todo lo referente a los daños que provoca el consumo de algunos productos.

- Apoyar a las instituciones educativas, tales como el MINED, INATEC, Universidades, entre otros en la formulación de programas educativos sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias;

Brindar apoyo incondicional a las diferentes instituciones, acerca de la elaboración de los diferentes programas para educar, a las personas consumidoras y usuarias.

- Elaborar los procedimientos administrativos necesarios para el desarrollo de sus funciones a través de las normas de cumplimiento correspondientes;

Realizar procedimientos administrativos todos los que sean necesarios para educar a las personas consumidoras y usuarias.

- Revisar de oficio las condiciones generales de los contratos por adhesión de las personas proveedoras y ordenar su corrección, cuando así sea necesario;

Cuando sea necesario ordenar corrección, de los contratos por adhesión de las personas proveedoras.

- Velar por el cumplimiento del control de precios de aquellos productos que por circunstancias excepcionales en virtud de la Ley estén sometidos a dicho control;

Cumplir y velar por los precios de todo aquel producto que por circunstancias estén sometidos a un control.



- Llevar registro de las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas;

El registro de las asociaciones consumidoras y usuarias tienen que estar constituidos legalmente.

- Proponer al Ministro de Fomento, Industria y Comercio para su respectiva aprobación, las normativas técnicas para los sectores que le corresponda regular por el mandato de la presente ley;

Al ministerio de fomento, industria y comercio proponer las normativas para los diferentes sectores que correspondan siempre por mandato de la presente ley.

- Suscribir convenios de cooperación, alerta temprana y prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales;
- Evacuar consultas sobre temas relativos de su competencia; y
- Todas las demás funciones complementarias para el logro de sus objetivos.

Art.91 Creación del consejo interinstitucional para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias

Créase el consejo interinstitucional para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, como instancia consultiva de representación de las personas consumidoras y usuarias.

El Consejo se reunirá al menos tres veces al año de manera ordinaria y en situaciones extraordinarias que así lo ameriten, a solicitud de la mayoría de sus integrantes. El reglamento de la presente ley normará el funcionamiento del mismo.

Esta ley faculta que se creará el Consejo interinstitucional, este con el propósito de instancia de representación de las personas consumidoras, estos se reunirán tres veces al año según la ley lo establezca.



Art 92 Integración del consejo

El consejo estará integrado permanentemente por una funcionaria o funcionario público como propietario con su suplente que tomará su lugar en caso de no poder asistir a las sesiones, designado y acreditado por escrito por la máxima autoridad de cada una de las instituciones y organizaciones de defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias señaladas a continuación:

- El ministro o ministra de fomento, industria y comercio quien lo presidirá, o en su defecto por delegación de éste, el director o directora general de la DIPRODEC;
- Un o una representante del ministerio agropecuario y forestal;
- Un o una representante del ministerio de salud;
- Un o una representante del ministerio de educación;
- Un o una representante del ministerio de economía familiar, comunitaria, cooperativa y asociativa;
- Un o una representante del ministerio de la mujer;
- Un o una representante del ministerio de la juventud;
- Un o una representante de cada uno de los consejos regionales de la costa atlántica;
- Un o una representante del consejo nacional de universidades (CNU);
- Un o una representante del instituto nacional de promoción de la competencia (PROCOMPETENCIA);
- Un o una representante de la asociación de municipios de Nicaragua;
- .Dos representantes de las asociaciones de las personas consumidoras o usuarias, legalmente constituidas, seleccionados dentro de sus gremios;
- Un representante de la federación Nicaragüense de asociaciones de personas con discapacidad (FECONORI);
- Uno una representante del consejo superior de la empresa privada (COSEP), seleccionado del seno de sus organizaciones;



- Un o una representante del consejo Nicaragüense de la micro, pequeña y mediana empresa (CONIMIPYME). Así mismo, una o un representante de la corporación municipal de los mercados de Managua participará de manera permanente con carácter de invitado en las sesiones del consejo.

El Consejo cuando lo estime conveniente, tendrá la potestad de convocar a otras instituciones públicas o privadas y organizaciones competentes en materia a tratar en las comisiones y sesiones de trabajo, como integrantes ad hoc.

La ley detalla que cargos serán los que ocuparan los del consejo de integración estos velando por los derechos de los consumidores y usuarios, de igual forma que los trámites de las denuncias que sean interpuestas por estos se les dé trámite sin atraso alguno con respuesta satisfactorias según sea el caso por el agraviado.

Atribuciones del Consejo

Sin perjuicio de las demás atribuciones necesarias para su funcionamiento que se desarrollen en el Reglamento de la presente ley, el Consejo tendrá las siguientes:

- Elaborar y proponer al MIFIC las políticas públicas y programas dirigidos a la protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias;
- Servir como ente de consulta en materia de políticas públicas y acciones nacionales e internacionales a favor de las personas consumidoras o usuarias;
- Asesorar a la DIPRODEC sobre los temas específicos relacionados a problemáticas existentes en la reivindicación de los derechos de las personas consumidoras y usuarias;
- Promover y facilitar la participación activa de las organizaciones en pro de la defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias en los procesos de formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de las políticas y programas nacionales y locales dirigidos a asegurar la plena defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias en Nicaragua;



- Conocer de parte de las instituciones y organizaciones miembros del consejo, sobre los avances de la implementación de programas y proyectos a favor de las personas consumidoras o usuarias, así como las actualizaciones de las normativas y demás resoluciones administrativas aprobadas por cada autoridad competente según la materia;
- Solicitar a los entes reguladores informes periódicos, sobre los avances en la aplicación de la presente ley y en particular, las estadísticas de los casos atendidos y resueltos que fueron interpuestos por las personas consumidoras o usuarias ante estas instancias;
- Instalar las comisiones internas de trabajo por sectores involucrados.
- Art.94 Funciones de las asociaciones de las personas consumidoras o usuarias

Las asociaciones de las personas consumidoras o usuarias tienen, entre otras, las siguientes funciones:

- Promover y defender los derechos de las personas consumidoras o usuarias;
- Asesorar y brindar acompañamiento gratuito en relación a los intereses individuales o colectivos de las personas consumidoras o usuarias ante las personas proveedoras, autoridades administrativas o judiciales, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones pertinentes;
- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva en relación a la calidad, precios y otros aspectos de interés relacionados a los bienes y servicios ofertados en el mercado y las políticas gubernamentales implementadas en materia de derechos de las personas consumidoras o usuarias;
- Ofrecer programas de capacitación sobre el contenido de las disposiciones legales en materia de defensa de las personas consumidoras o usuarias;



- Promover los principios de consumo responsable y sostenible, educando a las personas consumidoras o usuarias sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.
- Participar a través de los representantes del gremio en las reuniones periódicas del Consejo; y
- Las demás que se desarrollen en el Reglamento de la presente ley.

Este capítulo de la ley detalla las atribuciones que les da al Consejo que pueden ejercer , en este mismo inciso presentan las funciones a las que faculta a los integrantes de dicho Consejo que pueden ejercer y realizar para ser eficaz ante la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias .

Art.95 Legitimación activa de las asociaciones de las personas consumidoras o usuarias
Tendrán legitimación activa para la representación de intereses colectivos o difusos, ante las instancias administrativas o judiciales, aquellas asociaciones registradas ante la DIPRODEC.

Los requisitos para el registro de éstas asociaciones se desarrollarán en el reglamento de la presente ley.

En la DIPRODEC tendrán legitimación activa de las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias para la representación de interés colectivo las que se encuentren registradas debidamente ante dicha institución.

Art.96 De los recursos económicos.

Las asociaciones de las personas consumidoras o usuarias con representación nacional y registrada ante la DIPRODEC, podrán recibir recursos económicos de parte del Estado o de otras organizaciones o instituciones, sean éstas nacionales o extranjeras, todo con el fin de coadyuvar el cumplimiento de sus fines y objetivos.



Las debidas asociaciones de personas consumidoras que se encuentren registradas ante la DIPRODEC con representación nacional recibirán fondos económicos del estado esto con el fin de hacer eficaz el cumplimiento de los fines y objetivos, y dar respuestas ante las denuncias de los consumidores.

Art.97 Restricción de acceso a los recursos económicos por parte del Estado.

No podrán ser beneficiados con asignación de recursos del erario público, las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias que incurran en alguna de las siguientes circunstancias:

- Incluir como asociados o asociadas a personas jurídicas que persigan fines de lucro;
- Percibir ayudas económicas o subvenciones de las empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes, productos o servicios a las personas consumidoras o usuarias;
- Realizar publicidad comercial y no meramente informativa de bienes, productos o servicios;
- Cobrar por las asesorías o acompañamiento a las personas consumidoras o usuarias.

La DIPRODEC será la institución encargada de verificar e informar a las autoridades respectivas sobre la ocurrencia de tales circunstancias.

Esta ley delimita la restricción de fondos económicos a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias detallando en ella en que caso se realizará, dicha retención será informada por la DIPRODEC a la institución encargada.

Art.98 De la violación a las disposiciones de la presente ley.

En caso que las asociaciones de personas consumidoras o usuarias infrinjan cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente ley, las contenidas en la ley No. 147, ley general sobre personas jurídicas sin fines de lucro, publicada en la gaceta, diario oficial No.109 del 29 de mayo de 1992 y sus correspondientes reglamentos, la



DIPRODEC previo instructivo administrativo procederá a emitir sus recomendaciones para ser remitidas al ministerio de gobernación para lo de su cargo. Si se determinara la presunta comisión de un delito, se pondrá en conocimiento del ministerio público.

La ley delimita que en casos que se encuentre violación a las disposiciones en dicha ley por las personas consumidoras y usuarias la DIPRODEC procederá a emitir sus recomendaciones para ser remitidas si misterio de Gobernación y si se comprobará la presunta comisión de un delito se remitirá al conocimiento del Ministerio público.

3.3DIRECCION GENERAL DE REGULACION SANITARIA.

Su misión es capacitar, normalizar, realizar monitoreos a los diferentes tipos de alimentos, posteriormente interponer por escrito al órgano que tiene facultad de aplicar las diferentes medidas administrativas, así mismo su visión es que se cumpla de manera ordenada cada una de las diferentes disposiciones interpuestas en nuestras leyes.

Trabajan en compañía de tres instituciones , normalización que es el MIFIC , ministerio de fomento , industria y comercio y la parte primaria esta institución , esta compuesto por diferentes áreas de las cuales cada uno desempeñan diferentes funciones, dirección general de alimentos , medicamentos , dispositivos médicos , las dos principales áreas principales que tiene esta institución área de registro y vigilancia.

Al realizar inspecciones están capacitados de aplicar medidas administrativas, lo hacen en base a su ley 423 ley general de salud, cuentan con tres documentos legales, ley general de salud, decreto 432 inspección sanitaria y 394 disposiciones sanitarias, la ley les faculta para inspeccionar, retirar los productos en base a la ley de salud.

Al no existir una ley de alimento el art. 435 del reglamento se van a regir con los requisitos que se encuentren en este y todo lo que no se encuentre plasmado lo hacen con normativa, esto lo realizan mientras no exista una ley específica para ello.



Al hablar de inspección para verificar si un producto se encuentra en vencimiento la ley les faculta a retirarlo , o aplicar sanciones según lo estipulado en el art. 394 en el cual menciona las sanciones administrativas si esta es amonestación, multa, cierre parcial o definitivo y dependiendo de la falta administrativa.

3.4 MARCO LEGAL LEY No. 423 LEY GENERAL DE SALUD. DE LOS SISTEMAS LOCALES DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD (SILAIS).

Artículo 58.- Creación. Se establece y autoriza, conforme las necesidades que se determine para el sector, la estructura territorial de Sistemas Locales de Atención Integral en Salud.

Conforme las diferentes necesidades de los sistemas locales se determinan atención integral en salud de la estructura territorial.

Artículo 59.- Definición: El Sistema Local de Atención Integral en Salud, se define como la unidad administrativa y operativa, donde se concentra un conjunto de recursos, sectoriales e intersectoriales, bajo una conducción única y responsable del desarrollo de la salud, en un área de territorio y población determinada, según las prioridades y necesidades territoriales que se establezcan y que justifiquen este desarrollo institucional.

Explica la función específica del sistema local de atención integral en salud, este la unidad administrativa y operativa aquí se concentran un conjunto de recursos responsables de la salud en un área determinada.

El tercer capítulo concluye con el desarrollo de las diferentes instituciones, cada una con funciones específicas, una encargada de regir a los proveedores a cumplir con establecido en las normativas y la otra encargada de velar por los derechos de las personas consumidoras y usuarias.



CAPITULO IV

PROCEDIMIENTO PARA INTERPONER RECLAMO.

La ley 842 establece un procedimiento administrativo claro el cual dice el que hacer ante el reclamo que se tenga sobre un determinado producto comercializado que no cumpla con las debidas normas que la ley establece, esta produce seguridad al consumidor con su debido proceder.

El reglamento faculta el procedimiento al encontrar un producto siendo comercializado vencido, algún otro incumplimiento a su debido registro sanitario y cause daño al consumo humano y produzca desconfianza al consumir un fruto.

El Estado ha priorizado proteger la salud y seguridad de los consumidores velando por ello con la creación de normativas de registro sanitario, con la ley 423 ley general de salud, la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y su reglamento así mismo con la creación de instituciones que se encargan únicamente para la revisión, registro interposición de reclamos y dar respuestas a los consumidores sobre ello

4.1 Procedimiento Administrativo.

Este capítulo de la ley 842 ley general de salud explica y detalla cada uno del procedimiento a seguir ante un reclamo por parte de la persona consumidora, esta manifiesta el cómo debe presentarse las formalidades que debe de presentar, así mismo especifica en qué casos la DIPRODEC rechazara dichas denuncias, de igual forma da a conocer dos recursos que la persona agraviada podrá solicitar en caso de inconformidad con su reclamo interpuesto.



Art. 99 *Ámbito de aplicación del procedimiento.*

Las disposiciones del presente capítulo serán aplicables únicamente a los casos que se encuentren en el ámbito de aplicación de la DIPRODEC. .

Art. 100 *Reclamos ante la persona proveedora y la DIPRODEC.*

Todo reclamo ante las personas proveedoras debe elaborarse por escrito o por medio comprobable. El plazo para presentar reclamos ante la persona proveedora es de treinta días hábiles contados a partir de la recepción del bien, servicio o factura, según sea el caso. La persona proveedora contará con diez días hábiles para resolver el reclamo correspondiente. La persona consumidora o usuaria podrá reclamar ante la DIPRODEC en un plazo no mayor de treinta días hábiles luego de haber recibido la resolución por parte de su persona proveedora o habiendo transcurrido el plazo sin recibir respuesta.

Art. 101 *De la investigación e instrucción del expediente.*

Las denuncias o reclamos pueden ser presentados por las personas consumidoras o usuarias afectadas o por sus representantes debidamente acreditados. Cuando la DIPRODEC tenga conocimiento de cualquier infracción a la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, por reclamo, denuncia u oficio, iniciará la investigación e instrucción del expediente de conformidad al procedimiento administrativo establecido en la presente ley y su reglamento.

La DIPRODEC creará el formato para las solicitudes de denuncias o reclamos que presenten las personas consumidoras o usuarias. Dicho formato estará disponible en el sitio web o en físico en sus instalaciones.

Art. 102 *Causales de improcedencia.*



La DIPRODEC rechazará de oficio los reclamos o denuncias presentados, o se separara de su conocimiento cuando:

1. No sean de su competencia, de acuerdo con la presente ley y su reglamento. Se entiende que no son de su competencia aquellas denuncias o reclamos presentados ante la DIPRODEC contra las personas proveedoras cuyos entes reguladores estén facultados para conocer;
2. Sean presentados fuera de los plazos establecidos por la presente ley y su
3. No se hubiese efectuado un reclamo previo ante la persona proveedora, de conformidad a la presente ley.

Art. 103 De las omisiones en los reclamos.

Si el reclamo no cumple los requisitos que se definen en la presente ley y su reglamento, la DIPRODEC, requerirá al reclamante o la reclamante en el acto, para que éste llene dichas omisiones en el plazo de tres días hábiles. En caso de no cumplir con este requerimiento, se cerrará el caso y se archivará la diligencia.

Art. 104 De la audiencia de trámite conciliatorio y notificación del reclamo.

Admitido el reclamo, la DIPRODEC en un plazo máximo de cuatro días hábiles, notificara a ambas partes sobre el mismo y les citará para que asistan al trámite conciliatorio al cuarto día hábil. De no llegarse a acuerdo por cualquier motivo en el trámite conciliatorio, la DIPRODEC notificará a la persona proveedora para que conteste el reclamo en un plazo de cuatro días hábiles, más el término de la distancia. En caso que la persona proveedora no conteste el reclamo, la DIPRODEC resolverá lo que en derecho corresponda.

Art. 105 De los acuerdos convenidos en el trámite conciliatorio.

Los acuerdos a que llegaren las partes en el trámite conciliatorio producirán los mismos efectos que las resoluciones firmes y se cumplirán de la misma forma. Estos acuerdos serán



irrecurribles. La certificación de los acuerdos alcanzados en el trámite conciliatorio prestarán mérito ejecutivo y podrán ser interpuestos por la vía judicial cuando una de las partes no cumpla.

Art. 106 De la denuncia Admitida.

La denuncia, la DIPRODEC investigará el caso y a más tardar al quinto día hábil, la notificará a la persona proveedora denunciada y la citará hasta por dos veces, para que alegue lo que tenga a bien a más tardar al tercer día hábil. Si la persona proveedora denunciada no presentase ningún alegato oponiéndose o negando la denuncia, la DIPRODEC dictará la resolución que en derecho corresponda. En caso que la persona proveedora conteste la denuncia, se abrirá prueba conforme lo establecido en la presente ley.

Art. 107 De los casos de oficio.

Conocida cualquier infracción a la presente ley, su reglamento y demás leyes de la materia, la DIPRODEC iniciará de oficio la investigación e instrucción del expediente. El procedimiento será el mismo que en el caso de denuncias señalado en el artículo anterior.

Art. 108 Del período de pruebas.

Concluido el trámite conciliatorio sin acuerdo entre las partes y habiéndose presentado la contestación del reclamo por parte de la persona proveedora, contestada la denuncia o en los casos de oficio, la DIPRODEC abrirá a pruebas el caso por quince días hábiles. Cumplido ese plazo, emitirá su resolución en un plazo máximo de diez días hábiles para su posterior notificación.

Art. 109 Medios de pruebas.

Las partes presentarán las pruebas del caso durante el período probatorio, pudiendo la autoridad competente solicitar mayor información a las partes o a terceros, para mejor proveer. Serán admisibles los medios de pruebas siguientes: documental, pericial, por



medios electrónicos, inspección ocular. La valoración de las pruebas se hará conforme lo establece el Código de Procedimiento Civil.

Art. 110 Medidas preventivas.

La DIPRODEC podrá ordenar a petición de parte o de oficio la cesación del acto o conducta que presuntamente cause daños a las personas consumidoras y usuarias. La DIPRODEC previo a tomar cualquier medida deberá oír a la persona proveedora, salvo en los casos de riesgos inminentes a la salud humana, a juicio de la autoridad administrativa.

Art. 111 De las resoluciones de la DIPRODEC y demás Entes Reguladores.

La persona infractora deberá hacer efectiva la resolución dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación, caso contrario la DIPRODEC o el ente regulador correspondiente, remitirá la certificación al procurador o procuradora general de la República para que la haga efectiva por medio de juicio ejecutivo. La certificación de la resolución administrativa prestará mérito ejecutivo.

La persona consumidora o usuaria deberá informar a la DIPRODEC o al ente regulador correspondiente del incumplimiento de la resolución administrativa. En materia de los derechos de las personas consumidoras o usuarias, las personas proveedoras estarán sujetas a las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales. En el caso particular de la DIPRODEC, ésta podrá resolver según corresponda:

1. Reparación del bien o bienes objeto del reclamo;
2. Reposición del bien o bienes objeto del reclamo;
3. Devolución de las sumas pagadas;
4. Imposición de multas;



5. Prohibición de continuar con el acto violatorio;
6. Cierre temporal o definitivo; y
7. Retiro y destrucción de los bienes que representen riesgo para la salud o incumplan con las normas técnicas de obligatorio cumplimiento vigentes.

La DIPRODEC o el Ente Regulador correspondiente deberán crear un registro de las resoluciones dictadas manteniendo su orden cronológico.

Art. 112 Recurso de revisión.

De las resoluciones emitidas por la DIPRODEC, las partes que se consideren agraviadas, podrán interponer recurso de revisión dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado. El recurso de revisión se interpondrá ante la DIPRODEC, quien pondrá en conocimiento a la parte contraria para que alegue lo que tenga a bien en un plazo de dos días hábiles. La DIPRODEC tendrá un plazo de cinco días hábiles para resolver.

Art. 113 Recurso de apelación.

De las resoluciones emitidas por la DIPRODEC, las partes que se consideren inconformes, podrán interponer recurso de apelación, expresando los agravios pertinentes en el mismo escrito, dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado la resolución. Presentado el recurso en tiempo y forma, la DIPRODEC remitirá el expediente al Ministro o Ministra en un plazo de tres días hábiles, quien pondrá en conocimiento a la parte contraria para que alegue lo que tenga a bien en un plazo de dos días hábiles contados a partir de la notificación respectiva. El Ministro o Ministra, con o sin la contestación de agravio, deberá resolver en un plazo de hasta quince (15) días hábiles.

Art 114 Caducidad de la instancia administrativa.

De oficio o a solicitud de parte interesada, siempre que el caso tenga por objeto la tutela de un interés o derecho exclusivamente individual, se podrá declarar la caducidad de la



instancia y se mandará a cerrar el caso y archivar las diligencias, si en el término de ocho meses en primera instancia y de seis meses en la segunda instancia, la persona consumidora o usuaria no impulsa el proceso.

De acuerdo a la información que nos brindó sobre procedimiento administrativo la Lic. **Marbel García** De la DIPRODEC: cada una de las diferentes disposiciones que se encuentren dentro del primer capítulo, son aplicables, solamente a los casos que se encuentren en el ámbito de aplicación de la DIPRODEC.

Los reclamos ante las personas proveedora presenta un orden específico y establecido por la ley, su elaboración debe ser por escrito o por medio comprobable, al hablar este término significa que puede ser comprobado, idóneo o susceptible a estar comprobado, verificar, confirmar, constatar, lo cual es importante al realizar reclamos.

Los plazos para la interposición de reclamos ante la persona proveedora según la ley es de treinta días hábiles, estos contados a partir de la recepción del bien esto pueden ser, o se refiere servicio, factura, dependiendo el caso y la persona proveedora contará con diez días, estos hábiles para resolver el reclamo correspondiente.

La persona consumidora o usuaria podrá realizar su reclamo ante la DIPRODEC respetando el plazo que estipula la ley, este tendrá que ser no mayor de treinta días hábiles, se pondrá en marcha dicho termino luego de haber recibido la resolución por su persona proveedora o finalizado el plazo sin respuesta alguna.

Las diferentes denuncias pueden ser interpuestas por personas consumidoras y usuarias afectadas. Al tener la DIPRODEC conocimiento de cualquier infracción a la presente ley, al enterarse que se violenta lo que en ello está establecido o en las diferentes disposiciones con ellos, se realizará una determinada investigación e instrucción, este del expediente actuando de conformidad a como indica el procedimiento administrativo



plasmado en la ley y su reglamento, esta institución realizará el formato este con la función para las solicitudes de Denuncias o Reclamos interpuestos por personas consumidoras y usuarias .

La DIPRODEC está en capacidad de rechazar de oficio los reclamos o denuncias, cuando esté no sea de su competencia, de acuerdo a la ley y reglamento. Si en la interposición de este mismo, no cumple con los requisitos que establece la ley la DIPRODEC está capacitada de requerir al reclamante en el acto para que cumplan con las omisiones en el plazo establecido este dentro de tres días hábiles si no se cumple el caso se cierra y posteriormente se archiva.

Una vez admitido el reclamo la DIPRODEC respeta el plazo que manda la ley, y posteriormente citará para que asistan al trámite conciliatorio si en este trámite no llegarán a un acuerdo la DIPRODEC realizará la notificación correspondiente a la persona proveedora, si está no contesta el reclamo la DIPRODEC lo resolverá.

Los acuerdos que llegaron las partes en el trámite producirán efectos y igual que las resoluciones ambas tienen que cumplirse de la misma manera, estos acuerdos serán irrenunciables.

La DIPRODEC al ser admitida la denuncia investigará el caso y en el tiempo del quinto día hábil notificará y citará para que alegue y si la persona proveedora denunciada no presentase ningún alegato oponiéndose se dictará resolución y si contesta se abrirá prueba.

Una vez concluido el trámite conciliatorio este sin acuerdo habiéndose presentado la contestación del reclamo por la persona proveedora contesta la denuncia en casos de oficio la DIPRODEC abrirá pruebas.



Así mismo la ley faculta dos recursos para interponer la parte agraviada en caso que no esté de acuerdo con lo establecido, cada uno de ellos establece su plazo de notificar a la parte contraria y su plazo correspondiente para que la DIPRODEC conteste de lo establecido en dichos recursos.

4.2 REGLAMENTO DE LA LEY 842.

Este capítulo de esta ordenanza detalla las sanciones en caso que el producto sea comercializado vencido, en caso que un producto sea retirado explica el proseguir de la DIPRODEC ante estos casos dando a la persona proveedora plazos para subsanar el error si lo hay, siendo este procedimiento y accesible ante las denuncias de las personas consumidoras .

Artículo 10. Formas de dar a conocer los riesgos no previstos y retiro de los productos Para efectos de cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley, cuando se detecte la existencia de peligros no previstos, la persona proveedora deberá comunicar inmediatamente tal hecho, al menos por un medio radial, escrito o televisivo nacional, para efectos de poner en conocimiento del peligro a las personas consumidoras.

Al mismo tiempo, la persona proveedora deberá notificar a la DIPRODEC de los riesgos detectados y proceder por su cuenta a suspender la venta y al retiro de los productos de forma inmediata. Las personas proveedoras deberán comunicar a las personas consumidoras, de la forma prevista en el párrafo anterior, los lugares disponibles para decepcionar los bienes que fueron vendidos y proceder a la reparación, cambio o devolución del pago realizado por los bienes, según corresponda.

Artículo 11. Modo de proceder con los productos retirados.



Cuando la persona proveedora incumpla lo dispuesto en el artículo precedente, la DIPRODEC procederá al retiro de los productos y ordenará a la persona proveedora para que dentro de un plazo de quince (15) días hábiles, proceda según el caso, a la reparación, sustitución, devolución del dinero pagado por los bienes o la destrucción de los mismos.

Artículo. 12 Sobre el etiquetado, registro sanitario y fecha de vencimiento de medicamentos y productos para consumo humano.

Cuando se encuentren a la venta medicamentos y productos para consumo humano, que no cumplan con lo establecido en la Ley, el presente Reglamento, las disposiciones de la materia, las normas técnicas obligatorias y Reglamentos Técnicos Centroamericanos, carezcan de registro sanitario o se encuentren vencidos, la DIPRODEC procederá a la retención, retiro y en su caso a la destrucción de dichos bienes, cuyo costo asumirá el proveedor correspondiente.

Si la retención o el retiro se deben a un error u omisión subsanables, la DIPRODEC ordenará a la persona proveedora que en un plazo de quince (15) días hábiles corrija el error o llene la omisión. En caso de incumplimiento, la DIPRODEC mediante procedimiento administrativo establecido, decomisará los medicamentos o productos, y los donará a establecimientos de salud públicos o comunitarios, previa comprobación de la calidad e inocuidad de los mismos.

Artículo 13. Envasado y utilización de productos de petróleo y sus derivados.

El Instituto Nicaragüense de Energía (INE) en el ámbito de su competencia fiscalizará, regulará y supervisará el cumplimiento de los requerimientos para el envasado de productos químicos que contengan petróleo o sus derivados, así como de las demás normas técnicas para aquellos productos utilizados en las actividades relacionadas a la cadena de suministro de hidrocarburos y de las actividades de la Industria Eléctrica.



En caso que la persona proveedora no cuente con la licencia respectiva el INE procederá al decomiso de cualquier producto procedente de actividades de la cadena de suministro de hidrocarburos.

De acuerdo a la información brindada por la Lic. **Marbel García** Técnico en instrucción de proceso - DIPRODEC: Este reglamento establece cuando la persona proveedora sea de su conocimiento algún daño que pueda producir el producto comercializado está bajo su responsabilidad informarlo bajo algún medio algún medio comunicativo para el entendimiento de los consumidores.

Estos deberán de retirar inmediatamente el producto y resarcir su daño así mismo establece un lugar y hacerlo del conocimiento de los consumidores para resguardar los bienes y hacer la devolución del dinero de estos, de igual forma deberá de ser del conocimiento de la DIPRODEC.

En caso que lo establecido en artículos anteriores no sea realizado por los proveedores estos deberán de realizar su retiro inmediato del mercado y bajo un plazo que la ley establece mandará al proveedor a resarcir, reparar el daño del bien.

En caso que la DIPRODEC encuentres productos comercializados vencidos estos procederán a su retiro inmediato o a la destrucción de estos cuyos costos asumirá el proveedor requerido, si el error es subsanable la DIPRODEC mandará a su subsanación en caso que los proveedores no lo realizan mediante procedimientos administrativos lo remitirán a establecimientos de salud para su estudio .

Se concluye que en este capítulo se abarca con el debido procedimiento administrativo para interponer reclamo que la ley junto con el reglamento faculta, así mismo se presenta con una debida explicación breve y concisa de cada uno de su articulado explicado por una funcionaria de la DIPRODEC.



V. ANALISIS DE RESULTADO.

Una vez concluida con la fase teórica de este trabajo se procedió aplicar entrevista, que fue el instrumento establecido según el diseño de tipo cualitativo de la investigación para obtener los siguientes resultados.

La información que se encuentra en este acápite fue proporcionada en una entrevista aplicada a tres especialistas expertos en el tema de salud y seguridad del consumidor.

Los nombres de los participantes son:

- Lic. Ricardo Orozco
Director específico de regulación de alimentos y punto de comercialización
– Complejo Nacional de salud Dra. Concepción Palacios MINSA
- Lic. Clara Soto
Área de vigilancia Sanitaria – Complejo Nacional de salud Dra. Concepción Palacios MINSA
- Lic. Marbel García
Técnico en instrucción de proceso – DIPRODEC



Complejo Nacional de salud Dra. Concepción Palacios MINSA:

Ubicación: Costado Oeste de la colonia 1° de Mayo

Es un sistema de salud que atiende a los nicaragüenses según sus necesidades y que garantiza el acceso gratuito y universal a los servicios de salud, promueve en la población prácticas y estilos de vida saludables que contribuyen a mejorar la calidad y esperanza de vida y los esfuerzos nacionales para mejorar el desarrollo humano, así como también funciona como biblioteca nacional donde hacen referencia a información y estadísticas médicas.

DIPRODEC: Dirección General de Protección de los derechos de las personas consumidoras o usuarias de MIFIC.

Ubicación: Los robles Managua, y es parte del ministerio de fomento, industria y comercio.

Es una institución creada por la presente ley para defender y promulgar los derechos de las personas consumidoras y usuaria, así como normar, aplicar y hacer cumplir la presente ley según corresponda.

1. CONOCIMIENTO DE LA LEY.

Al realizar la entrevista, los tres integrantes de ambas instituciones (MINSA y DIPRODEC) manifestaron que si tienen conocimiento de la ley 842 reguladoras de los derechos a las personas consumidoras y usuarias, donde el integrante del MINSA refirió que no es aplicación del ministerio de salud, sino la DIPRODEC, nosotros como MINSA nos encargamos de las supervisiones semanales a los puntos de distribución.

2. INSPECCION DE LAS INSTITUCIONES.

Con respecto a la respuesta de los tres entrevistados, concluyeron en que ambas instituciones si realizan inspecciones frecuentemente, en los punto de distribución de productos como por ejemplo mercados, ventas, supermercados, estas inspecciones son



semanal, en el caso de la DIPRODEC las realiza diario en los puntos antes descrito, el MINSA las realiza conforme la ley general de salud 423 y a su vez ellos brindan apoyo a las instituciones que si están facultadas a través de la ley 842 ley general de salud.

3. INTERVALO DE TIEMPO.

Ricardo Orozco trabajador del Complejo Nacional de salud Dra. Concepción Palacios MINSA a firmo que ellos no están facultados para realizar la inspección pero la DIPRODEC que son los encargados y los responsables de dichas inspecciones, manifestaron que ellos como institución las realizan diariamente en los puntos descrito para constatar que los productos estén en tiempo y forma con respecto a su periodo de elaboración y vencimiento.

4. ORDEN DE LAS INSPECCIONES.

Ambas instituciones aducen que si hay un orden específico, la DIPRODEC es la encargada de dirigir al personal, el entrevistado de la Institución DIPRODEC Marbel García dijo que estas inspecciones son semanales y el orden siempre es el mismo “SUPERMERCADOS”

5. CONGLOMERADO DE INSTITUCIONES.

Según los datos recolectados tanto el MINSA con la DIPRODEC son los encargados de las revisiones periódicas, el MINSA son encargados del centro americano de etiquetado y la DIPRODEC básicamente se encarga de las inspecciones y aplicar sanciones.

6. GARANTIA DEL CONSUMO.

Ambos trabajadores entrevistados del MINSA, aseguraron que la garantía del producto se basa en las medidas de vigilancias e inspecciones periódicas, el participante de la DIPRODEC aduce que primordialmente se verifica la fecha de caducidad del producto.

7. SANCIONES.



Atraves de los datos obtenido los entrevistados sugieren que las medidas varían según la grado de la situación, esta va de grave, leve o bien si es recurrente, concluyeron que al final el producto se retira y destruye, si la situación es recurrente lo mejor es cerrar el proveedor.

8. MARCO JURIDICO.

Los entrevistados aducen que se rigen en primera instancia bajo la ley 842 que protege los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

9. SANCIONES CON PRODUCTOS DEFECTUOSO.

Nuestro trabajo es específicamente con los productos lácteos que son distribuido a lo largo del país, en este acápite abarcamos las sanciones, los entrevistados sugieren que cuando encuentran un producto alterado las sanciones que son impuestas va dependiendo de la situación, básicamente las sanciones están determinadas a la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

10. PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN.

Los entrevistados aseguraron que el encargado de la inspección es la institución de la DIPRODEC, los cuales sus procedimientos son los siguiente:

- Visita al puesto de distribución (supermercados).
- Presentación con el gerente o supervisor de área del supermercado.
- Ubicación en los estanterías lácteas para la debida inspección (quesos, cremas, yogurt, leche, mantequilla)
- Verificación de lote, fecha de fabricación y fecha de expiración.
- Anotaciones pertinentes en hoja de control.
- Resultados de inspección a jefes de áreas de supermercados.

11. SANCIONES APLICADAS EFECTIVAS.



Según los entrevistados de las instituciones ellos aducen que las sanciones aplicadas según el caso y la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, son suficientes puesto que hay proveedores que aprenden de las experiencias pasadas. No son tan fuertes pero sí que ellos acatan las sugerencias.

12. ESTRICTA REGULACIÓN.

En la información proporcionada por los entrevistados, el participante de la DIPRODEC manifestó que la regulación ya está por tanto lo que hay que hacer aumentar la vigilancia con los productos que estén en el mercado nicaragüense como productos importado.

VI. CONCLUSIÓN

1. El régimen legal de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, se aplica ante la regulación de la protección y seguridad del consumidor y protege los derechos de la población ante las irregularidades que pueden presentarse en la adquisición de productos específicamente en productos lácteos.
2. En las diferentes normativas establecidas en la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, el reglamento de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, la ley 423 ley general de salud y la Norma técnica obligatoria Nicaragüense de etiquetado de alimentos preenvasado para el consumo humano, se encuentran como norma principal la constitución política de Nicaragua en el artículo 105. De igual manera la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en su articulado del 13 al 19 que regula el consumo de producto lácteo más un



reglamento en donde se regulan todas las formas de protección al consumidor, la ley 423 ley general de salud y la norma técnica obligatoria de etiquetado.

3. El procedimiento que se lleva a cabo al momento de interponer una denuncia de un producto en mal estado en lenguaje sencillo y entendible, se presenta ante la DIPRODEC está encargada de dar paso si se amerita dicha denuncia o denegarla de igual manera da respuesta ante tal situaciones.
4. Dentro de las diferentes instituciones se encuentra: la DIPRODEC ya que es la encargada de regir la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y a la vez el MINSA regulado por la ley 423 ley general de salud.

VII.RECOMENDACIONES.

1. Que la Dirección general de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias DIPRODEC, garantice un mayor cumplimiento a las normas establecidas, de acuerdo al capítulo IV **protección de la salud y seguridad** en el Art.12 sobre el etiquetado, registro sanitario y fecha de vencimiento de medicamentos y productos para consumo humano.
2. Que la Dirección general de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias DIPRODEC garantice la accesibilidad al usuario del procedimiento que se debe de llevar a la hora de interponer una denuncia o un reclamo.
3. Que el procedimiento que se utilice al interponer demandas o reclamos de un producto en mal estado se interponga a través de un documento con un lenguaje sencillo y entendible para que esta denuncia sea admitida.



4. Que las instituciones que regulan la seguridad de consumo cumplan lo que establece cada ley que las rige: ley 842 ley de protección de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la ley 423 ley general de salud.

|

VIII. BILIOGRAFIA

Constitución Política de Nicaragua.

Fariña, J. M. (2004). Defensa del Consumidor y Usuario. Astrea 3a Edición Actualizada y Ampliada.

Gimeno, J. P. (2002). Manual de Consumidor, 2da Edición Corregida y Ampliada. Tirant Blash.

González, I. M. (2007). Derecho de Consumo. Managua.

González, I. M. (Marzo 2007). Derecho de Consumo. Managua.

Hernández, G. J. (Octubre 2014). Derecho Consumo y Protección de Consumidor.

Higuereo M, L. (2002). Protección de los Derechos de los Consumidores. Managua.

Ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.



Ley 423, Ley general de salud.

Norma técnica obligatoria Nicaragüense de etiquetado de alimentos preenvasados para consumo humano NTON 03 021-11.

Orue, J. R. (2007). Análisis sobre el Régimen Jurídico de protección al Consumidor en Nicaragua. Managua: Hispamer.

Reglamento de la ley 842, ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Rene, O. J. (s.f.). Análisis sobre el Régimen Jurídico de Protección al Consumidor en Nicaragua. Managua: Hispamer.

Reyes S., & Carrillo, A. (2006). Investigación Managua: Unan – Managua.

Tambussi, C. E. (2006). Ley de Defensa de los Consumidores .Derechos Irrenunciables. Obtenido de Ley de Defensa de los Consumidores .Derechos Irrenunciables: www.laprensa.com.ni



ANEXOS



CRONOGRAMA ACTIVIDADES

SEMANAS	FECHA	ACTIVIDADES	OBSERVACIÓN
Sem 1	05/08/16	Revisión de protocolo	
Sem 2	12/08/16	Revisión de protocolo	
Sem 3	19/08/16	Revisión del formato para la presentación	
Sem 4	26/08/16	Revisión de los instrumentos	
Sem 5	02/09/16	Revisión del primer capítulo	
Sem 6	09/09/16	Revisión del segundo capítulo	
Sem 7	16/09/16	Revisión del tercer capítulo	
Sem 8	23/09/16	Aplicación del instrumento – Complejo Nacional Dra. Concepción Palacios y DIPRODEC	
Sem 9	30/10/16	Tabulación/ transcripción	
Sem 10	07/10/16	Resultados	



Sem 11	14/10/16	Interpretación de resultados	
Sem 12	21/10/16	Presentación de resultados, tablas, gráficos o resultados cualitativos.	
Sem 13	28/10/16	Conclusiones y recomendaciones	
Sem 14	04/10/16	Revisión final	
Sem 15	11/10/16	Entrega del informe final	

ANEXOS

DISEÑO METODOLOGICO.

1. Enfoque: Investigación cualitativa cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a la que nos llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación (Strauss & Corbin 2002) .En esta investigación se utilizó el instrumento de entrevista, por la cual se reunieron datos para analizarlos y darnos respuestas y conclusiones de nuestra problemática.

2. Tipo de Investigación: Se refiere a la etapa preparatoria del trabajo científico que permite ordenar el resultado de las observaciones de conducta, las características, los factores, los procedimientos y otras variables de fenómenos y hechos.(Reyes&Carrillo 2006) .

Esta investigación consta de preguntas directrices desarrolladas de los objetivos específicos, estuvo dirigida a identificar el procedimiento de inspección a los supermercados así mismo el tipo de medidas que sancionan al encontrar un producto lácteo Defectuoso.

3. Corte Transversal: Estudia las variables Simultáneamente en determinado momento haciendo un Corte en el tiempo, el tiempo no es importante en relación con la Forma que se dan los Fenómenos. (Reyes& Carrillo 2006). Por lo tanto se estudió la Matriz de



Descriptores durante un tiempo determinado, haciendo un Corte en el tiempo desde septiembre a Octubre del 2016.

3. Área de Aplicación: Son las diferentes Instituciones en donde se encuentra reflejadas el tema salud y seguridad del consumo. Como primera institución reguladora tenemos el MINSA ubicado contiguo al hospital alemán Nicaragüense, el MIFIC, DEFENSA DEL CONSUMIDOR semáforos del dorado 600 mts al Sur M-I.

4. Población y Muestra: La Población de la Investigación son las Instituciones: MINSA (Conchita Palacios), DIPRODEC, DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Seleccionando una persona por establecimiento para la aplicabilidad del Instrumento.

5. Instrumento: Son todos los medios de recolección de datos que se emplearan en la investigación previa selección, adecuándolos a la información que se busca obtener en este caso será empleada: la entrevista.

En esta investigación se procedió a la aplicación del instrumento a las instituciones DIPRODEC Y Complejo Concepción Palacios (SILAIS), una vez obtenidos las tres entrevistas aplicadas se descendió al análisis de resultado.

No se obtuvo Entrevista por parte del SILAIS ya que se pasó visitando el lugar para obtener respuesta de dicha solicitud un mes el cual se negaron a responderla, el cual se hizo dicha solicitud con una carta de la universidad de igual forma no se brindó carta de autorización para que un Técnico representante de realizar dichas inspecciones nos contestara un formato, es por dicha razón que no se presenta resultados de Entrevista del SILAIS.



PREGUNTAS DE INVESTIGACION

- 1. ¿Explicar el régimen legal de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias?
- 2. ¿Cómo describir las normativas implicadas en la regulación al consumo de productos lácteos regulados en la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias?
- 3. ¿Desarrollar el procedimiento que se debe utilizar para interponer las diferentes demandas o reclamos en relación a lo establecido en el reglamento de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias?
- 4. ¿Cómo identificar las instituciones implicada en la regulación de la seguridad del consumo, establecidas en la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias?



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA
(UNAN – MANAGUA)
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURIDICAS**



Tema:

Régimen de la aplicabilidad de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en relación a las salud, y seguridad del consumo en los productos lácteos

ENTREVISTA

Nombre: _____

Edad: _____

Sexo: F M

Dirección: _____

Cargo que Ocupa: _____



Introducción : La presente Entrevistas es Dirigidas al Personal del MINSA (C/S Edgard Lang) del área de Inspección de Registro Sanitario, con el objetivo de analizar las debidas Medidas y Procedimiento que realizan en la Inspección de Productos Lácteos en Supermercados.

Características de la Entrevista: Esta Entrevista es para contestarse en 25 minutos.

Preguntas:

- 1) **¿Usted Como miembro de una Institución de Salud tiene conocimiento de la Ley 842 sobre Salud y Seguridad del Consumo?**

- 2) **¿Realizan Inspecciones el MINSA para corroborar si el Producto Distribuido se encuentra en tiempo y forma que tienen que ser Comercializado?**

- 3) **¿Cada Cuánto realizan este tipo de Inspección ?**

- 4) **¿Tienen un Orden Especifico para realizar las Inspecciones en Supermercados?**

- 5) **¿En Conjunto de que Instituciones trabajan para la Realización de las Inspecciones?**



6) ¿Cómo Garantizan la Seguridad del Consumo?

7) ¿Qué Medidas toman al encontrar un Producto Lácteo Defectuoso siendo Comercializado en el Supermercado ?

8) ¿Bajo qué Marco Jurídico se rigen?

9) ¿Aplican alguna Sanción al Encontrar un Producto Lácteo Defectuoso siendo Comercializado?



10) ¿Cuál es el Procedimiento que realizan a la hora de Inspeccionar un Producto Lácteo?

11) ¿Considera que las Sanciones Aplicadas al Distribuir un Producto Defectuoso son las suficientes?

12) ¿Considera que debe existir mayor regulación en tema de los Productos de Mayor Consumo?



ENTREVISTA

Tema: Régimen de la aplicabilidad de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en relación a la salud y seguridad del consumo de los productos lácteos.

Los nombres de los participantes son:

- Ricardo Orozco
Director específico de regulación de alimentos y punto de comercialización
– Complejo Nacional de salud Dra. Concepción Palacios MINSA
- Clara Soto
Área de vigilancia Sanitaria – Complejo Nacional de salud Dra. Concepción Palacios MINSA
- Marbel García
Técnico en instrucción de proceso – DIPRODEC

ENTREVISTA

Preguntas:

1) ¿Usted como miembro de una institución de salud tiene conocimiento de la ley 842 sobre salud y seguridad del consumo?

- **Ricardo Orozco** este contesto: Como director específico de regulación de alimento tengo conocimiento acerca de la ley 842 todo lo que tiene que ver acerca de salud y



seguridad del consumo, pero esta ley no es aplicación de la DIPRODEC, esta es la misma respuesta del Formato de entrevista de Clara Ivania Soto.

- **Marbel García** la cual contesto: Si, claro ya que nosotros somos los principales del conocimiento y aplicación de la ley.

2) ¿Realizan inspecciones el MINSA para corroborar si el producto distribuido se encuentra en tiempo y forma que tienen que ser comercializado?

- **Ricardo Orozco** este contesto: El MINSA si realiza inspecciones y si lo hace esta inspección se rige conforme la ley general de salud, no se regimos a ella porque por el momento no hay una ley general de alimento, lo hacemos si hay necesidad para quienes en si están facultados de realizar inspecciones en la DIPRODEC.

- **Marbel García** la cual contesto: Si, diariamente, mercado, supermercado, gasolinera, toda la cadena de comercialización.

- **Clara Ivania Soto** la cual contesto: El inspector de unidad de salud, MINSA realiza normas, reglamentos, fichas de inspecciones, el MINSA no tiene la facultad, únicamente si es necesario puede ir un miembro de vigilancia ya que nosotros solo damos parte técnica.

3) ¿Cada cuánto realizan este tipo de Inspección?

- **Ricardo Orozco** contesto: Esta información puede brindársela la DIPRODEC ya que como explicaba ellos son los facultados en inspeccionar. Es la misma respuesta del formato de entrevista de Clara Ivania Soto.

- **Marbel García** la cual contesto: Semanal.

4) ¿Tienen un orden específico para realizar las Inspecciones en Supermercados?



- **Ricardo Orozco** contesto: Todas las instituciones con un orden, como la DIPRODEC es la encargada de dirigir a su personal tengo capacidad de decir que si existe un orden específico.
- **Marbel García** la cual contesto: Programaciones semanales.
- **Clara Ivania Soto** la cual contesto: Si debe de existir un orden.

5) ¿Enconjunto de que instituciones trabajan para la realización de las inspecciones?

- **Ricardo Orozco** contesto: MINSA somos los encargados de reglamentar, reglamento centro americano de etiquetado, DIPRODEC encargado de inspecciones y aplicar sanciones silais Managua,mific.
- **Marbel García** la cual contesto: DIPRODEC dependiendo de la situación que emite MINSA. Esta es la misma respuesta del formato de Entrevista de **Clara Ivania Soto**.

6) ¿Cómo garantizan la seguridad del consumo?

- **Ricardo Orozco** contesto: Mediante Inspecciones.
- **Marbel García** la cual contesto: primordialmente se verifica la fecha de expedición de los productos.
- **Clara Ivania Soto** la cual contesto: Mediante vigilancias.

7) ¿Qué medidas toman al encontrar un producto lácteo defectuoso siendo comercializado en el supermercado?

- **Ricardo Orozco** contexto: Las medidas son aplicadas por la DIPRODEC las sanciones varían dependiendo la falta pero esta información más específica la brinda la DIPRODEC.
- **Marbel García** la cual contesto: Retiro y se destruye.



- **Clara Ivania Soto** la cual contesto: Medidas son diferentes, si va dependiendo si la falta es grave, leve o recurrente la ley manda a los inspectores deben aplicarla, sanciones, multas, cierres.

8) ¿Bajo qué marco jurídico se rigen?

- **Ricardo Orozco** contesto: Ley 842 lo que está establecido en la presente ley DIPRODEC. Es la misma respuesta del formato de entrevista de **Marbel García**.
- **Clara Ivania Soto** la cual contesto: Diferentes leyes.

9) ¿Aplican alguna sanción al encontrar un producto lácteo defectuoso siendo comercializado?

- **Ricardo Orozco** contesto: Si.
- **Marbel García** la cual contesto: sanciones, las que se encuentren en la ley por un producto determinado.
- **Clara Ivania Soto** la cual contesto: DIPRODEC.

10) ¿Cuál es el procedimiento que realizan a la hora de estar inspeccionando un producto lácteo?

- **Ricardo Orozco** contesto: Información específica DIPRODEC.
- **Marbel García** la cual contesto: Verificación de etiquetado o verificación de productos alimenticios.
- **Clara Ivania Soto** contesto: DIPRODEC.

11) ¿Considera que las sanciones aplicadas al distribuir un producto defectuoso son las suficientes?

- **Ricardo Orozco** contesto: Las necesarias.
- **Marbel García** contesto: Si son suficientes.



- **Clara Ivania Soto** contesto: Se deben de tomar medidas necesarias dependiendo del caso.

12) ¿Considera que debe de existir mayor regulación en tema de los productos de mayor consumo?

- **Ricardo Orozco** contesto: No contesto la pregunta.
- **Marbel García** contesto: Mayor vigilancia al mercado de productos nicaragüenses como productos importados, porque regulación ya existe.
- **Clara Ivania Soto** área de contexto: No contesto la pregunta.

Constitución Política de Nicaragua

Art. 105. Es obligación del estado regular justa y racionalmente la distribución de los bienes básicos de consumo y su abastecimiento, tanto en el campo como en la ciudad. La especulación y el acaparamiento son incompatibles con el régimen económico y social y constituye delitos graves contra el pueblo.

Ley 842 ley de Protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Capítulo IV

Salud y seguridad del consumo

Art. 13 Deber general de seguridad para el consumo y riesgos previsible

Los bienes o servicios ofrecidos en el mercado deben ser seguros en condiciones de uso normal o razonablemente previsible. Estos no deben presentar riesgo alguno para la protección de la salud y seguridad de las personas. Son considerados admisibles, únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio. La persona proveedora deberá señalar la duración.



Según la naturaleza del bien o servicio, cuando existe un riesgo previsible, las personas proveedoras deberán advertir a las personas consumidoras o usuarias sobre dicho riesgo, incluyendo los lesivos para el medio ambiente. Asimismo, deberán informar sobre el modo correcto de utilización del bien, mediante etiquetado o instructivo, de acuerdo con la norma técnica respectiva o conforme las especificaciones que se establezcan en el documento de compra venta.

Art. 14 Responsabilidad de las personas proveedoras de bienes peligrosos o dañinos para la salud

Las personas proveedoras a las que se le hubieren otorgado patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos por el Estado, para la

investigación y desarrollo de bienes que puedan resultar peligrosos o dañinos para la salud de la población, en ningún caso se eximirán de la responsabilidad de indemnización por los posibles daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras y al medio ambiente.

En estos casos la DIPRODEC aplicará las sanciones correspondientes de conformidad a lo dispuesto en esta ley.

Art. 15 Sobre peligros no previstos

En el caso que se ofrezcan en el mercado bienes en los que posteriormente se detecte existencia de peligros no previstos para la salud y seguridad física de las personas consumidoras y usuarias, la persona proveedora estará obligada a adoptar todas las medidas necesarias para eliminar o reducir el peligro o riesgo que causen los mismos. En estos casos la persona proveedora deberá notificar inmediatamente a las autoridades competentes para que sean retirados, destruidos, reparados, sustituidos, o retenidos temporalmente según corresponda.

Cuando la persona proveedora no cumpla con lo establecido en el párrafo anterior, la autoridad competente procederá a aplicar la sanción correspondiente e informará a las



personas consumidoras sobre los riesgos de utilización o adquisición de estos bienes con las advertencias del caso.

Art. 16 Sobre el etiquetado, registro sanitario y fecha de vencimiento de productos de consumo humano

Los medicamentos y alimentos para consumo humano, deberán disponer de la etiqueta en idioma español, o en las lenguas oficiales de las Regiones de la Costa Atlántica, según sea el caso.

La persona proveedora será responsable de adecuar su cadena de logística de acuerdo a los tiempos de vencimiento de los productos, con el fin de evitar la comercialización de productos vencidos. Se prohíbe que se ofrezcan productos vencidos.

No se ofrecerán productos que no dispongan de registro sanitario en Nicaragua, salvo los que estén reconocidos en el país por instrumentos internacionales. Tampoco se ofrecerán productos que se encuentren en fase de experimentación.

Art. 17 Envasado seguro y retiro de productos con sustancias peligrosas

Los productos químicos y todos los artículos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y llevar de forma visible las indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.

Asimismo, se deberá suspender la comercialización de cualquier producto que no se ajuste a las condiciones previstas en convenios, tratados, leyes, reglamentos, normas y código alimentario, aplicables nacional e internacionalmente que ponga en riesgo la salud y seguridad de las personas.

Art. 18 De las leyendas obligatorias en las campañas publicitarias

En las campañas publicitarias de productos cuyo consumo de forma continuada o prolongada implique riesgos para la salud humana, deberá incluirse la advertencia en forma



de leyenda sobre la peligrosidad de su uso, la mezcla con otros productos o ingredientes y su consumo.

En el caso de productos del tabaco, las prohibiciones y mecanismos de control efectivo al consumo del mismo, reportes, notificaciones, registros, así como la publicidad o cualquier otra actividad de promoción que induzca de manera directa o subliminal al consumo del tabaco, se ajustará exclusivamente a lo dispuesto en la Ley No. 727, “Ley para el Control del Tabaco”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 151 del 10 de agosto del 2010 y su Reglamento, Decreto No. 41-2011, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 155 del 18 de agosto del 2011.

En cuanto a la publicidad de bebidas alcohólicas, se prohíbe como medio para incentivar el consumo del alcohol la aparición de niños, niñas o adolescentes, símbolos patrios, símbolos religiosos y mensajes precisos que expresen que es necesario su consumo para reafirmar la identidad nacional de la persona consumidora. La advertencia en cuanto al uso de bebidas alcohólicas deberá decir “El consumo excesivo de este producto es perjudicial para la salud”; dicha leyenda deberá estar acorde al tamaño de su envase o empaque.

Art. 19 Bienes y servicios acordes con las normas técnicas obligatorias

Los bienes y servicios que se oferten en el territorio nacional, deberán cumplir con las condiciones de cantidad, calidad, seguridad e inocuidad, todo de acuerdo a las normas técnicas obligatorias de productos, calidad, etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos dentro del marco regulatorio nacional e internacional que deban llenar los bienes y servicios que se vendan en el país.

Capítulo II

Del Procedimiento Administrativo.

Art. 99 Ámbito de aplicación del procedimiento.



Las disposiciones del presente capítulo serán aplicables únicamente a los casos que se encuentren en el ámbito de aplicación de la DIPRODEC. .

Art. 100 Reclamos ante la persona proveedora y la DIPRODEC.

Todo reclamo ante las personas proveedoras debe elaborarse por escrito o por medio comprobable. El plazo para presentar reclamos ante la persona proveedora es de treinta días hábiles contados a partir de la recepción del bien, servicio o factura, según sea el caso. La persona proveedora contará con diez días hábiles para resolver el reclamo correspondiente. La persona consumidora o usuaria podrá reclamar ante la DIPRODEC en un plazo no mayor de treinta días hábiles luego de haber recibido la resolución por parte de su persona proveedora o habiendo transcurrido el plazo sin recibir respuesta.

Art. 101 De la investigación e instrucción del expediente.

Las denuncias o reclamos pueden ser presentados por las personas consumidoras o usuarias afectadas o por sus representantes debidamente acreditados. Cuando la DIPRODEC tenga conocimiento de cualquier infracción a la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, por reclamo, denuncia u oficio, iniciará la investigación e instrucción del expediente de conformidad al procedimiento administrativo establecido en la presente ley y su reglamento.

La DIPRODEC creará el formato para las solicitudes de denuncias o reclamos que presenten las personas consumidoras o usuarias. Dicho formato estará disponible en el sitio web o en físico en sus instalaciones.

Art. 102 Causales de improcedencia.

La DIPRODEC rechazará de oficio los reclamos o denuncias presentados, o se separará de su conocimiento cuando:

1. No sean de su competencia, de acuerdo con la presente ley y su reglamento. Se entiende que no son de su competencia aquellas denuncias o reclamos presentados ante la



DIPRODEC contra las personas proveedoras cuyos entes reguladores estén facultados para conocer;

2. Sean presentados fuera de los plazos establecidos por la presente ley y su

3. No se hubiese efectuado un reclamo previo ante la persona proveedora, de conformidad a la presente ley.

Art. 103 De las omisiones en los reclamos.

Si el reclamo no cumple los requisitos que se definen en la presente ley y su reglamento, la DIPRODEC, requerirá al reclamante o la reclamante en el acto, para que éste llene dichas omisiones en el plazo de tres días hábiles. En caso de no cumplir con este requerimiento, se cerrará el caso y se archivará la diligencia.

Art. 104 De la audiencia de trámite conciliatorio y notificación del reclamo.

Admitido el reclamo, la DIPRODEC en un plazo máximo de cuatro días hábiles, notificará a ambas partes sobre el mismo y les citará para que asistan al trámite conciliatorio al cuarto día hábil. De no llegarse a acuerdo por cualquier motivo en el trámite conciliatorio, la DIPRODEC notificará a la persona proveedora para que conteste el reclamo en un plazo de cuatro días hábiles, más el término de la distancia. En caso que la persona proveedora no conteste el reclamo, la DIPRODEC resolverá lo que en derecho corresponda.

Art. 105 De los acuerdos convenidos en el trámite conciliatorio.

Los acuerdos a que llegaren las partes en el trámite conciliatorio producirán los mismos efectos que las resoluciones firmes y se cumplirán de la misma forma. Estos acuerdos serán irrecurribles. La certificación de los acuerdos alcanzados en el trámite conciliatorio prestarán mérito ejecutivo y podrán ser interpuestos por la vía judicial cuando una de las partes no cumpla.

Art. 106 De la denuncia Admitida.



La denuncia, la DIPRODEC investigará el caso y a más tardar al quinto día hábil, la notificará a la persona proveedora denunciada y la citará hasta por dos veces, para que alegue lo que tenga a bien a más tardar al tercer día hábil. Si la persona proveedora denunciada no presentase ningún alegato oponiéndose o negando la denuncia, la DIPRODEC dictará la resolución que en derecho corresponda. En caso que la persona proveedora conteste la denuncia, se abrirá prueba conforme lo establecido en la presente ley.

Art. 107 De los casos de oficio.

Conocida cualquier infracción a la presente ley, su reglamento y demás leyes de la materia, la DIPRODEC iniciará de oficio la investigación e instrucción del expediente. El procedimiento será el mismo que en el caso de denuncias señalado en el artículo anterior.

Art. 108 Del período de pruebas.

Concluido el trámite conciliatorio sin acuerdo entre las partes y habiéndose presentado la contestación del reclamo por parte de la persona proveedora, contestada la denuncia o en los casos de oficio, la DIPRODEC abrirá a pruebas el caso por quince días hábiles. Cumplido ese plazo, emitirá su resolución en un plazo máximo de diez días hábiles para su posterior notificación.

Art. 109 Medios de pruebas.

Las partes presentarán las pruebas del caso durante el período probatorio, pudiendo la autoridad competente solicitar mayor información a las partes o a terceros, para mejor proveer. Serán admisibles los medios de pruebas siguientes: documental, pericial, por medios electrónicos, inspección ocular. La valoración de las pruebas se hará conforme lo establece el Código de Procedimiento Civil.

Art. 110 Medidas preventivas.



La DIPRODEC podrá ordenar a petición de parte o de oficio la cesación del acto o conducta que presuntamente cause daños a las personas consumidoras y usuarias. La DIPRODEC previo a tomar cualquier medida deberá oír a la persona proveedora, salvo en los casos de riesgos inminentes a la salud humana, a juicio de la autoridad administrativa.

Art. 111 De las resoluciones de la DIPRODEC y demás Entes Reguladores.

La persona infractora deberá hacer efectiva la resolución dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación, caso contrario la DIPRODEC o el ente regulador correspondiente, remitirá la certificación al procurador o procuradora general de la República para que la haga efectiva por medio de juicio ejecutivo. La certificación de la resolución administrativa prestará mérito ejecutivo.

La persona consumidora o usuaria deberá informar a la DIPRODEC o al ente regulador correspondiente del incumplimiento de la resolución administrativa. En materia de los derechos de las personas consumidoras o usuarias, las personas proveedoras estarán sujetas a las sanciones administrativas correspondientes, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales. En el caso particular de la DIPRODEC, ésta podrá resolver según corresponda:

1. Reparación del bien o bienes objeto del reclamo;
2. Reposición del bien o bienes objeto del reclamo;
3. Devolución de las sumas pagadas;
4. Imposición de multas;
5. Prohibición de continuar con el acto violatorio;
6. Cierre temporal o definitivo; y
7. Retiro y destrucción de los bienes que representen riesgo para la salud o incumplan con las normas técnicas de obligatorio cumplimiento vigentes.



La DIPRODEC o el Ente Regulador correspondiente deberán crear un registro de las resoluciones dictadas manteniendo su orden cronológico.

Art. 112 Recurso de revisión.

De las resoluciones emitidas por la DIPRODEC, las partes que se consideren agraviadas, podrán interponer recurso de revisión dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado. El recurso de revisión se interpondrá ante la DIPRODEC, quien pondrá en conocimiento a la parte contraria para que alegue lo que tenga a bien en un plazo de dos días hábiles. La DIPRODEC tendrá un plazo de cinco días hábiles para resolver.

Art. 113 Recurso de apelación.

De las resoluciones emitidas por la DIPRODEC, las partes que se consideren inconformes, podrán interponer recurso de apelación, expresando los agravios pertinentes en el mismo escrito, dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado la resolución. Presentado el recurso en tiempo y forma, la DIPRODEC remitirá el expediente al Ministro o Ministra en un plazo de tres días hábiles, quien pondrá en conocimiento a la parte contraria para que alegue lo que tenga a bien en un plazo de dos días hábiles contados a partir de la notificación respectiva. El Ministro o Ministra, con o sin la contestación de agravio, deberá resolver en un plazo de hasta quince (15) días hábiles.

Art 114 Caducidad de la instancia administrativa.

De oficio o a solicitud de parte interesada, siempre que el caso tenga por objeto la tutela de un interés o derecho exclusivamente individual, se podrá declarar la caducidad de la instancia y se mandará a cerrar el caso y archivar las diligencias, si en el término de ocho meses en primera instancia y de seis meses en la segunda instancia, la persona consumidora o usuaria no impulsa el proceso.

Reglamento de la ley 842 ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.



CAPÍTULO IV

PROTECCIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD

Artículo 10. Formas de dar a conocer los riesgos no previstos y retiro de los productos

Para efectos de cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley, cuando se detecte la existencia de peligros no previstos, la persona proveedora deberá comunicar inmediatamente tal hecho, al menos por un medio radial, escrito o televisivo nacional, para efectos de poner en conocimiento del peligro a las personas consumidoras. Al mismo tiempo, la persona proveedora deberá notificar a la DIPRODEC de los riesgos detectados y proceder por su cuenta a suspender la venta y al retiro de los productos de forma inmediata.

Las personas proveedoras deberán comunicar a las personas consumidoras, de la forma prevista en el párrafo anterior, los lugares disponibles para recepcionar los bienes que fueron vendidos y proceder a la reparación, cambio o devolución del pago realizado por los bienes, según corresponda.

Artículo 11. Modo de proceder con los productos retirados.

Cuando la persona proveedora incumpla lo dispuesto en el artículo precedente, la DIPRODEC procederá al retiro de los productos y ordenará a la persona proveedora para que dentro de un plazo de quince (15) días hábiles, proceda según el caso, a la reparación, sustitución, devolución del dinero pagado por los bienes o la destrucción de los mismos.

Artículo. 12 Sobre el etiquetado, registro sanitario y fecha de vencimiento de medicamentos y productos para consumo humano.

Cuando se encuentren a la venta medicamentos y productos para consumo humano, que no cumplan con lo establecido en la Ley, el presente Reglamento, las disposiciones de la materia, las normas técnicas obligatorias y Reglamentos Técnicos Centroamericanos, carezcan de registro sanitario o se encuentren vencidos, la DIPRODEC procederá a la



retención, retiro y en su caso a la destrucción de dichos bienes, cuyo costo asumirá el proveedor correspondiente.

Si la retención o el retiro se deben a un error u omisión subsanables, la DIPRODEC ordenará a la persona proveedora que en un plazo de quince (15) días hábiles corrija el error o llene la omisión. En caso de incumplimiento, la DIPRODEC mediante procedimiento administrativo establecido, decomisará los medicamentos o productos, y los donará a establecimientos de salud públicos o comunitarios, previa comprobación de la calidad e inocuidad de los mismos

Artículo 13. Envasado y utilización de productos de petróleo y sus derivados

El Instituto Nicaragüense de Energía (INE) en el ámbito de su competencia fiscalizará, regulará y supervisará el cumplimiento de los requerimientos para el envasado de productos químicos que contengan petróleo o sus derivados, así como de las demás normas técnicas para aquellos productos utilizados en las actividades relacionadas a la cadena de suministro de hidrocarburos y de las actividades de la Industria Eléctrica.

En caso que la persona proveedora no cuente con la licencia respectiva el INE procederá al decomiso de cualquier producto procedente de actividades de la cadena de suministro de hidrocarburos.

Ley N° 423 Ley general de salud.

TITULO V

CONTROL SANITARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CAPÍTULO I

DEL CONTROL ESPECÍFICO A LOS PRODUCTOS



Artículo 60.- Control y regulación Sanitaria.

El control sanitario a los productos y establecimientos farmacéuticos, a la producción, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos; a los plaguicidas, sustancias tóxicas y peligrosas y otras similares; a los productos radiactivos y radiaciones ionizantes; a los estupefacientes, psicotrópicos, sustancias controladas y precursores; a los bancos de sangre, servicios de transfusión sanguínea y control de la serología y el tabaco, se ejercerán de conformidad con las leyes especiales y sus respectivos reglamentos, que regulen las diferentes materias relacionadas, entre las que se destacan: la “Ley de Medicamentos y Farmacias, la Ley de Seguridad Transfuncional” y la Ley N°. 224 “Ley de Protección de los Derechos Humanos de los no fumadores”.

Los profesionales o los directores técnicos de establecimientos de salud en lo que se utilice material natural o artificialmente radiactivo o aparatos diseñados que contengan dichas sustancias, deberán regirse por la Ley de Radiaciones Ionizantes.

Norma Técnica Obligatoria Nicaraguense de Etiquetado de Alimentos Preenvasados para el consumo Humano NTON 03 021-08. Aprobada el 25 de Septiembre del 2008 Publicada en La Gaceta No. 81 y 82 del 03 y 04 de Mayo del 2010.

La Norma Técnica Nicaragüense 03 021-08 Primera Revisión Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense de Etiquetado de Alimentos Preenvasados para Consumo Humano ha sido preparada por el Grupo de Trabajo de Etiquetado de Alimento del Comité Técnico de Alimentos y en su elaboración participaron las siguientes personas:

Esta norma fue aprobada por el Comité Técnico en su última sesión de trabajo el día 25 de septiembre del 2008.

1. OBJETO :Establecer los requisitos mínimos que deben cumplir las etiquetas de alimentos preenvasados para consumo humano, tanto para la producción nacional como productos importados.



2. CAMPO DE APLICACIÓN :La presente norma se aplicará al etiquetado de todos los alimentos preenvasados que se ofrecen para su comercialización como tales al consumidor o para fines de hostelería, y a algunos aspectos relacionados con la presentación de los mismos.

Quedan excluidos los productos envasados en presencia del consumidor.

3. DEFINICIONES

Para los fines de esta norma se entenderá por:

3.1 Declaración de propiedades. Cualquier representación que afirme, sugiera o implique que un alimento tiene cualidades especiales por su origen, propiedades nutritivas, naturaleza, elaboración, composición u otra cualidad cualquiera.

3.2 Consumidor. Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza.

3.3 Envase. Cualquier recipiente que contiene alimentos para su entrega como un producto único, que los cubre total o parcialmente, y que incluye los embalajes y envolturas. Un envase puede contener varias unidades o tipos de alimentos preenvasados cuando se ofrece al consumidor.

3.4 Embalaje: Material que envuelve, contiene y protege los productos preenvasados, para efectos de su almacenamiento y transporte.

3.5 Fecha de vencimiento o caducidad. La fecha en que termina el período durante el cual el fabricante garantiza los atributos de calidad del producto, siempre y cuando haya sido almacenado en las condiciones indicadas por el fabricante. Después de esta fecha no debe comercializarse ni consumirse el producto.



3.6 Alimento. Toda sustancia elaborada, semielaborada o en bruto, que se destina al consumo humano, incluidas las bebidas, goma de mascar y cualesquiera otras sustancias que se utilicen en la elaboración, preparación o tratamiento de "alimentos", pero no incluye los cosméticos, el tabaco ni las sustancias que se utilizan únicamente como medicamentos.

3.7 Aditivos alimentarios. Cualquier sustancia que no se consume normalmente como alimento por sí misma ni se usa normalmente como ingrediente típico del alimento, tenga o no valor nutritivo, cuya adición intencional al alimento para un fin tecnológico (inclusive organoléptico) en la fabricación, elaboración, tratamiento, envasado, empaque, transporte o almacenamiento provoque, o pueda esperarse razonablemente que provoque directa o indirectamente, el que ella misma o sus subproductos lleguen a ser un complemento del alimento o afecten sus características. Esta definición no incluye los contaminantes, ni las sustancias añadidas al alimento para mantener o mejorar las cualidades nutricionales.”

3.8 Ingrediente. Cualquier sustancia, incluidos los aditivos alimentarios, que se emplee en la fabricación o preparación de un alimento y esté presente en el producto final aunque posiblemente en forma modificada.

3.9 Etiqueta. Cualquier marbete, rótulo, marca, imagen u otra materia descriptiva o gráfica, que se haya escrito, impreso, estarcido, marcado, marcado en relieve o en huecograbado o adherido al envase de un alimento.

3.10 Etiquetado. Cualquier material escrito, impreso o gráfico que contiene la etiqueta, acompaña al alimento o se expone cerca del alimento, incluso el que tiene por objeto fomentar su venta o colocación.

3.11 Lote. Cantidad determinada de un alimento producida en condiciones esencialmente iguales.

3.12 Producto Preenvasado. Todo alimento envuelto, empaquetado o embalado previamente, listo para ofrecerlo al consumidor o para fines de hostelería.



3.13 Coadyuvante de elaboración. Toda sustancia o materia, excluidos aparatos y utensilios, que no se consume como ingrediente alimenticio por sí mismo, y que se emplea intencionadamente en la elaboración de materias primas, alimentos o sus ingredientes, para lograr alguna finalidad tecnológica durante el tratamiento o la elaboración pudiendo dar lugar a la presencia no intencionada, pero inevitable, de residuos o derivados en el producto final.

3.14 Alimentos para fines de hostelería. Aquellos alimentos destinados a utilizarse en restaurantes, cantinas, escuelas, hospitales e instituciones similares donde se preparan comidas para consumo inmediato.

4. PRINCIPIOS GENERALES

4.1 Los alimentos preenvasados no deberán describirse ni presentarse con un etiquetado en una forma que sea falsa, equívoca o engañosa, o susceptible de crear en modo alguno una impresión errónea respecto de su naturaleza en ningún aspecto.

4.2 Los alimentos preenvasados no deberán describirse ni presentarse con un etiquetado en los que se empleen palabras, ilustraciones u otras representaciones gráficas que se refieran a, o sugieran, directa o indirectamente, cualquier otro producto con el que el producto de que se trate pueda confundirse, ni en una forma tal que pueda inducir al comprador o al consumidor a suponer que el alimento se relaciona en forma alguna con aquel otro producto.

5. ETIQUETADO OBLIGATORIO DE LOS ALIMENTOS PREENVASADOS

En la etiqueta de alimentos preenvasados debe aparecer la siguiente información según sea aplicable al alimento que ha de ser etiquetado, excepto cuando expresamente se indique otra cosa en una Norma Técnica Nicaragüense específica de producto

5.1 Nombre del alimento



5.1.1 El nombre debe indicar la verdadera naturaleza del alimento y, normalmente, debe ser específico y no genérico:

5.1.1.1 Cuando se hayan establecido uno o varios nombres para un alimento en una Norma Técnica Nicaragüense, debe utilizarse por lo menos uno de estos nombres.

5.1.1.2 En otros casos, debe utilizarse el nombre prescrito por la legislación nacional.

5.1.1.3 Cuando no se disponga de tales nombres, debe utilizarse un nombre común o usual consagrado por el uso corriente como término descriptivo apropiado, que no induzca a error o engaño al consumidor.

5.1.1.4 Se podrá emplear un nombre "acuñado", "de fantasía" o "de fábrica", o una "marca registrada", siempre que vaya acompañado de uno de los nombres indicados en las disposiciones 5.1.1.1 a 5.1.1.3.

5.1.2 En la etiqueta junto al nombre del alimento o muy cerca del mismo, aparecerán las palabras

o frases adicionales necesarias para evitar que se induzca a error o engaño al consumidor con respecto a la naturaleza y condición física auténticas del alimento que incluyen pero no se limitan al tipo de medio de cobertura, la forma de presentación o su condición o el tipo de tratamiento al que ha sido sometido, por ejemplo, deshidratación, concentración, reconstitución, ahumado.

5.2 Lista de Ingredientes

5.2.1 Salvo cuando se trate de alimentos de un único ingrediente, deberá figurar en la etiqueta una lista de ingredientes.

5.2.1.1 La lista de ingredientes debe ir encabezada o precedida por un título apropiado que consista en el término "ingrediente" o la incluya.



5.2.1.2 Deben enumerarse todos los ingredientes por orden decreciente de peso inicial (m/m) en el momento de la fabricación del alimento.

5.2.1.3 Cuando un ingrediente sea a su vez producto de dos o más ingredientes, dicho ingrediente compuesto podrá declararse como tal en la lista de ingredientes siempre que vaya acompañado inmediatamente de una lista entre paréntesis de sus ingredientes por orden decreciente de proporciones (m/m). Cuando un ingrediente compuesto, para el que se ha establecido un nombre en una Norma Técnica Nicaragüense o en la legislación nacional, constituya menos del 5 por ciento del alimento, no será necesario declarar los ingredientes, salvo los aditivos alimentarios que desempeñan una función tecnológica en el producto acabado.

5.2.1.4 Se ha comprobado que los siguientes alimentos e ingredientes causan hipersensibilidad y deben declararse siempre como tales:

- cereales que contienen gluten; por ejemplo, trigo, centeno, cebada, avena, espelta o sus cepas híbridas, y productos de éstos;
- crustáceos y sus productos;
- huevos y productos de los huevos,
- pescado y productos pesqueros;
- maní, soja (soya) y sus productos;
- leche y productos lácteos (incluida lactosa);
- nueces de árboles y sus productos derivados;
- sulfito en concentraciones de 10 mg/kg o más.

Para las bebidas fermentadas y destilados alimentos que tengan un nivel de gluten no mayor al 20 mg/kg quedan exentos de la declaración de gluten.



5.2.1.5 En la lista de ingredientes debe indicarse el agua añadida, excepto cuando el agua forme parte de ingredientes tales como la salmuera, el jarabe o el caldo empleados en un alimento compuesto y declarados como tales en la lista de ingredientes. No será necesario declarar el agua u otros ingredientes volátiles que se evaporan durante la fabricación.

5.2.1.6 Como alternativa a las disposiciones generales de esta sección, cuando se trate de alimentos deshidratados o condensados destinados a ser reconstituidos, podrán enumerarse sus ingredientes por orden de proporciones (m/m) en el producto reconstituido, siempre que se incluya una indicación como la que sigue: "ingredientes del producto cuando se prepara según las instrucciones de la etiqueta".

5.2.2 Se declarará, en cualquier alimento o ingrediente alimentario obtenido por medio de la biotecnología, la presencia de cualquier alérgeno transferido de cualquier de los productos enumerados en la Sección 5.2.1.4. Cuando no es posible proporcionar información sobre la presencia de un alérgeno por medio del etiquetado, el alimento que contiene el alérgeno no debe comercializarse.

5.2.3 En la lista de ingredientes deberá emplearse un nombre específico de acuerdo con lo previsto en la subsección 5.1 (nombre del alimento).

5.2.3.1 Con la excepción de los ingredientes mencionados en la subsección 5.2.1.4, y a menos que el nombre genérico de una clase resulte más informativo, podrán emplearse los siguientes nombres de clases de ingredientes:

Clases de Ingredientes

Nombres Genéricos

Aceites refinados distintos del aceite de oliva "Aceite" juntamente con el término "vegetal" o "animal" calificado con el término "hidrogenado", según sea el caso.

Grasas refinadas "Grasas", juntamente con el término "vegetal" o "animal", según sea el caso. "Almidón" "Pescado"



Almidones, distintos de los almidones modificados químicamente. “Almidón”

Todas las especies de pescados, cuando el pescado constituya un ingrediente de otro alimento y siempre que en la etiqueta y la presentación de dicho alimento no se haga referencia a una determinada especie de pescado “Pescado”

Todos los tipos de carne de aves de corral, cuando dicha carne constituya un ingrediente de otro alimento y siempre que en la etiqueta y presentación de dicho alimento no se haga referencia a un tipo específico de carne de aves de corral. “Carne de Ave de Corral”

Todos los tipos de queso, cuando el queso o una mezcla de queso constituya un ingrediente de otro alimento y siempre que en la etiqueta y la presentación de dicho alimento no se haga referencia a un tipo específico de queso. “Queso”

Todas las especias y extractos de especias en cantidad no superior al 2% en peso, sola o mezcladas en el alimento. Especia", "especias", o "mezclas de especias", según sea el caso.

Todas las hierbas aromáticas o partes de hierbas aromáticas en cantidad no superior al 2% en peso, solas o mezcladas en alimento. "Hierbas aromáticas" o "mezcla de hierbas aromáticas", según sea el caso.

Todos los tipos de preparados de goma utilizados en la fabricación de la goma de base para la goma de mascar “Goma de Base”

Todos los tipos de sacarosa “Azúcar”

Dextrosa anhidra y dextrosa monohidratada "Dextrosa" o "glucosa"

Todos los tipos de caseinatos. "Caseinatos"

Manteca de cacao obtenida por presión o extracción o refinada. “Manteca de cacao”



Proteínas lácteas “Productos lácteos que contienen un mínimo de 50% de proteína láctea (m/m) sobre el extracto seco”

Todas las frutas confitadas, sin exceder del 10% del "Frutas confitadas" peso del alimento
“Frutas confitadas”

5.2.3.2 No obstante lo estipulado en la disposición 5.2.3.1, deberán declararse siempre por sus nombres específicos la grasa de cerdo, la manteca y la grasa de bovino.

5.2.3.3 Cuando se trate de aditivos alimentarios pertenecientes a las distintas clases y que figuran en la lista de aditivos alimentarios cuyo uso se permite en los alimentos en general, deberán emplearse los siguientes nombres genéricos junto con el nombre específico o el número de identificación aceptado según lo exija la legislación nacional.

Regulador de la acidez Incrementador del volumen Ácidos o acidulantes Color
Antiaglutinante Agente de retención del color Antiespumante Emulsionante Antioxidante
Sal emulsionante Espumante Sustancia conservadora o conservantes Agente endurecedor
Propulsores Agente de tratamiento de las harinas Gasificante Acentuador del aroma
Estabilizador Agente gelificante o gelificante Edulcorante Agente de glaseado Espesante
Humectante

5.2.3.4 Podrán emplearse los siguientes nombres genéricos cuando se trate de aditivos alimentarios que pertenezcan a las respectivas clases y que figuren en las listas del Codex de aditivos alimentarios cuyo uso en los alimentos ha sido autorizado:

Aroma(s) y aromatizante(s) Almidón (es) modificado (s)

La expresión "aroma" podrá estar calificada con los términos "naturales", "idénticos a los naturales", "artificiales" o con una combinación de los mismos, según corresponda.

5.2.4 Coadyuvantes de elaboración y transferencia de aditivos alimentarios



5.2.4.1 Todo aditivo alimentario que, por haber sido empleado en las materias primas u otros ingredientes de un alimento, se transfiera a este alimento en cantidad notable o suficiente para desempeñar en él una función tecnológica, será incluido en la lista de ingredientes.

5.2.4.2 Los aditivos alimentarios transferidos a los alimentos en cantidades inferiores a las necesarias para lograr una función tecnológica, y los coadyuvantes de elaboración, estarán exentos de la declaración en la lista de ingredientes Esta exención no se aplica a los aditivos alimentarios y coadyuvantes de elaboración mencionados en la sección 5.2.1.4.

5.3 Contenido neto y peso escurrido

5.3.1 Debe declararse el contenido neto en unidades del "Sistema Internacional de Unidades" (Sistema Métrico). líquido deberá indicarse en unidades del Sistema Internacional de Unidades (sistema métrico) el peso escurrido del alimento. A efectos de este requisito, por medio líquido se entiende agua, soluciones acuosas de azúcar o sal, zumos (jugos) de frutas y hortalizas en frutas y hortalizas en conserva únicamente, o vinagre, solos o mezclados.

5.4 Nombre y dirección. Deberá indicarse el nombre y la dirección del fabricante, envasador, distribuidor, importador, exportador o vendedor del alimento.

5.5 País de origen

5.5.1 Debe indicarse el país de origen del alimento cuando su omisión pueda resultar engañosa o equívoca para el consumidor. La declaración del país de origen debe aparecer de las siguientes maneras: Hecho en (nombre del país), Elaborado en (nombre del país) o Fabricado en (nombre del país) o Producto Centroamericano hecho en (nombre del país centroamericano).

5.3.2 El contenido neto deberá declararse de la siguiente forma:



- a) en volumen, para los alimentos líquidos;
- b) en peso, para los alimentos sólidos;
- c) en peso o volumen, para los alimentos semisólidos o viscosos.

5.3.3 Además de la declaración del contenido neto en los alimentos envasados en un medio líquido deberá indicarse en unidades del Sistema Internacional de Unidades (sistema métrico) el peso escurrido del alimento.

A efectos de este requisito, por medio líquido se entiende agua, soluciones acuosas de azúcar o sal, zumos (jugos) de frutas y hortalizas en frutas y hortalizas en conserva únicamente, o vinagre, solos o mezclados.

5.4 Nombre y dirección. Deberá indicarse el nombre y la dirección del fabricante, envasador, distribuidor, importador, exportador o vendedor del alimento.

5.5 País de Origen

5.5.1 Debe indicarse el país de origen del alimento cuando su omisión pueda resultar engañosa o equívoca para el consumidor. La declaración del país de origen debe aparecer de las siguientes maneras: Hecho en (nombre del país), Elaborado en (nombre del país) o Fabricado en (nombre del país) o Producto Centroamericano hecho en (nombre del país centroamericano).

5.5.2 Cuando un alimento se someta en un segundo país a una elaboración que cambie su naturaleza, el país en el que se efectúe la elaboración deberá considerarse como país de origen para los fines del etiquetado.



5.6 Registro Sanitario. Deberá indicarse el Registro Sanitario emitido por el Ministerio de Salud. La declaración debe iniciar con la siguiente frase “Reg. San. o Registro Sanitario seguido del número del registro”. No se permite declarar el número de licencia sanitaria.

Quedan exentos de la declaración del Registro Sanitario todos los granos básicos no procesados que se encuentren preempacados.

5.7 Identificación del lote. Cada envase debe llevar grabada o marcada de cualquier otro modo, pero de forma indeleble, una indicación en clave o en lenguaje claro, que permita identificar el lote. La declaración debe iniciar con la palabra “lote”, puede ir seguido de la identificación del mismo o indicar donde está identificado.

5.8 Marcado de la fecha de vencimiento e instrucciones para la conservación

El marcado de la fecha de vencimiento debe ser colocada directamente por el fabricante y no ser alterada ni estar oculta. En caso de que no se indique esta fecha en las condiciones antes mencionadas el formato podrá ser ajustado y colocado por el importador, aportando a la autoridad competente la información técnica del fabricante para la indicación de la fecha de vencimiento únicamente.

5.8.1 Si no está determinado de otra manera en una Norma Técnica Nicaragüense específica de producto, regirá de la manera siguiente:

a) Se declarará la fecha empleando una de las siguientes frases:

- Vence
- Consumir antes de
- Fecha de caducidad
- Expira o Exp.
- Consumir preferentemente antes de



- O cualquier otra frase que indique claramente al consumidor la fecha del vencimiento

b) Esta constará por lo menos de:

- el día y el mes para los productos que tengan una duración mínima no superior a tres meses;

- el mes y el año para productos que tengan una duración de más de tres meses. Si el mes es diciembre, bastará indicar el año.

El día, mes y año deberán declararse en orden numérico no codificado, con la salvedad de que podrá indicarse el mes con letras en los países donde este uso no induzca a error al consumidor

c) No obstante lo prescrito en la disposición 5.8.1 a), no se requerirá la indicación de la fecha de Vencimiento para:

- Frutas, hortalizas frescas y tubérculos, que no hayan sido pelados, cortados o tratados de otra forma análoga;

- bebidas alcohólicas que contengan el 10% o más de alcohol por volumen;

- productos de panadería y pastelería que, por la naturaleza de su contenido, se consumen por lo general dentro de las 24 horas siguientes a su fabricación;

- vinagre;

- sal de calidad alimentaria;

- azúcar sólido;

- productos de confitería consistentes en azúcares aromatizados y/o coloreados;

- goma de mascar.



5.8.2 Además de la fecha de vencimiento, se indicarán en la etiqueta cualesquier condición especial que se requiera para la conservación del alimento, si de su cumplimiento depende la validez de la fecha.

5.9 Instrucciones para el uso. La etiqueta debe contener las instrucciones que sean necesarias sobre el modo de empleo, incluida la reconstitución, si es el caso, para asegurar una correcta utilización del alimento.

6. REQUISITOS OBLIGATORIOS ADICIONALES

6.1 Etiquetado cuantitativo de los ingredientes

6.1.1 Cuando el etiquetado de un alimento destaque la presencia de uno o más ingredientes valiosos y/o caracterizantes, o cuando la descripción del alimento produzca el mismo efecto, se debe declarar el porcentaje inicial del ingrediente (m/m) en el momento de la fabricación.

6.1.2 Asimismo, cuando en la etiqueta de un alimento se destaque el bajo contenido de uno o más ingredientes, debe declararse el porcentaje del ingrediente (m/m) en el producto final.

6.1.3 La referencia en el nombre del alimento a un determinado ingrediente no implicará, este hecho por sí solo, que se le conceda un relieve especial. La referencia, en la etiqueta del alimento, a un ingrediente utilizado en pequeña cantidad o solamente como aromatizante, no implicará por sí sola, que se le conceda un relieve especial.

6.2 Alimentos irradiados

6.2.1 La etiqueta de cualquier alimento que haya sido tratado con radiación ionizante debe llevar una declaración escrita indicativa del tratamiento cerca del nombre del alimento. El uso del símbolo internacional indicativo de que el alimento ha sido irradiado, según se



muestra abajo es facultativo, pero cuando se utilice debe colocarse cerca del nombre del producto.

6.2.2 Cuando un producto irradiado se utilice como ingrediente en otro alimento, debe declararse esta circunstancia en la lista de ingredientes.

6.2.3 Cuando un producto que consta de un solo ingrediente se prepara con materia prima irradiada, la etiqueta del producto debe contener una declaración que indique el tratamiento.

7. EXENCIONES DE LOS REQUISITOS DE ETIQUETADO OBLIGATORIOS

A menos que se trate de especias y de hierbas aromáticas, las unidades pequeñas en que la superficie más amplia sea inferior a 10 cm² podrán quedar exentas de los requisitos estipulados en las subsecciones 5.2 y 5.6 al 5.8.

8. ETIQUETADO FACULTATIVO

8.1 En el etiquetado podrá presentarse cualquier información o representación gráfica así como materia escrita, impresa o gráfica, siempre que no esté en contradicción con los requisitos obligatorios de la presente norma, incluidos los referentes a la declaración de propiedades y al engaño, establecidos en la Sección 4 - Principios generales.

8.2 Cuando se empleen designaciones de calidad, éstas deberán ser fácilmente comprensibles, y no deberán ser equívocas o engañosas en forma alguna.

9. PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN OBLIGATORIA

9.1 Generalidades

9.1.1 Las etiquetas que se pongan en los alimentos preenvasados deben aplicarse de manera que no se separen del envase.



9.1.2 Los datos que deben aparecer en la etiqueta, en virtud de esta norma o de cualquier otra Norma Técnica Nicaragüense deben indicarse con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fáciles de leer por el consumidor en circunstancias normales de compra y uso.

9.1.3 Cuando el envase esté cubierto por una envoltura, en ésta debe figurar toda la información necesaria, o la etiqueta aplicada al envase deberá poder leerse fácilmente a través de la envoltura exterior o no deberá estar oscurecida por ésta.

9.1.4 El nombre y contenido neto del alimento deben aparecer en un lugar prominente y en el mismo campo de visión.

9.2 Idioma

9.2.1 Cuando el idioma en que está redactada la etiqueta original no sea en idioma español, debe colocarse una etiqueta complementaria, que contenga la información obligatoria incluida en los apartados 5,1; 5,2; 5,4; 5,5; 5,6; 5,8; 5,9 y 6 que establece este reglamento, en el idioma español.

El nombre del producto en la etiqueta complementaria deberá ajustarse a lo establecido en la regulación nacional vigente y puede por tanto no ser una traducción fiel del nombre consignado en la etiqueta original del producto. Para aquellas unidades pequeñas en que la superficie más amplia sea inferior a 10cm², sólo deberá traducirse al idioma español los requisitos estipulados en el apartado 7 de esta norma.

9.2.2 La etiqueta complementaria se debe colocar previo a la comercialización del producto.

9.2.3 La información que debe contener la etiqueta complementaria, deberá cumplir con los siguientes requisitos:



1. La etiqueta complementaria que se coloque en los alimentos previamente envasados, deberá aplicarse de manera que no se separe del envase o de la etiqueta original si fuese el caso, bajo condiciones de uso normal.
2. Los datos que deben aparecer en la etiqueta, en virtud de esta norma o de cualquier otra norma específica del producto deberán indicarse con caracteres según lo dispuesto en el apartado 9.1.2 de esta norma.
3. Debe existir contraste del texto con respecto al fondo (fondo claro, texto oscuro y viceversa) y deberá asegurarse que no se borre el texto en condiciones de uso normal.
4. El nombre del producto debe estar colocado al inicio de la etiqueta complementaria y de manera resaltada con respecto al resto del texto de la etiqueta complementaria.
5. Los títulos de la información obligatoria deben estar resaltados con respecto al resto del texto de la etiqueta complementaria.
6. Cuando el envase está cubierto por una envoltura, en ésta deberá figurar toda la información necesaria, o la etiqueta aplicada al envase deberá poder leerse fácilmente a través de la envoltura exterior o no deberá estar oscurecida por ésta.

Para presentar la información en la etiqueta complementaria se recomienda el uso de los modelos básicos que se presentan en el Anexo A de este reglamento.

9.2.4 La etiqueta complementaria que se adicione a un producto, no deberá obstruir la siguiente información técnica de la etiqueta original:

- Nombre del producto
- Contenido Neto
- Peso escurrido cuando corresponda
- Fecha de vencimiento



-Número de Lote

10. REFERENCIAS

Norma General para el Etiquetado de los Alimentos Preenvasados del Codex (CODEX STAN 1-1985, Rev. (-1991)

11. OBSERVANCIA DE LA NORMA

La verificación y certificación de esta norma estará a cargo del Ministerio de Salud a través de la Dirección Control de Alimentos, la Dirección de Defensa del Consumidor del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio y Aduanas.

12. ENTRADA EN VIGENCIA

Las disposiciones de la presente Norma Técnica Obligatoria Nicaragüense entrará en vigencia con carácter Obligatorio seis meses después de su publicación en La Gaceta Diario Oficial.

13. SANCIONES

El incumplimiento a las disposiciones establecidas en la presente norma, debe ser sancionado conforme a lo establecido en la legislación vigente de cada institución que en esta norma tiene competencia.

NTON 03 021 08 Primera revisión