

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN- MANAGUA  
RECINTO UNIVERSITARIO “RUBÉN DARÍO”  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS**

**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIADOS EN DERECHO**



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA**  
UNAN - MANAGUA

**TEMA: ANÁLISIS LA REGULACION DE LA LEY 842 ART. 10 INCISO  
3 EN LOS RESTAURANTES**

**AUTORES: Br :MENDEZ NOVOA KENIA LUCIA**

**Br: PETTIENS TINOCO RIVERTH**

**Br: MORALES RAQUEL MARGARITA**

Contenido

<b>Dedicatoria</b> .....	4
<b>Agradecimiento</b> .....	5
<b>Resumen</b> .....	6
<b>Introducción</b> .....	7
<b>Justificación</b> .....	8
<b>Planteamiento Del Problema</b> .....	9
<b>Objetivos</b> .....	10
<b>Objetivo General</b> .....	10
<b>Objetivos Específicos</b> .....	10
<b>Capítulo I</b> .....	11
<b>1.1 Legislación Nicaragüense para la protección de los Derechos de las personas     Consumidoras y Usuarias</b> .....	11
<b>1.2 Constitución Política nicaragüense 1987 y sus Reformas</b> .....	12
<b>1.3 Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, y     su reglamento decreto 36-2013</b> .....	14
<b>1.4 Órgano que protege los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarios</b> .....	15
1.4.1 Origen .....	15
1.4.2 Creación de la Dirección General de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarias DIPRODEC.....	15
1.4.3 Ámbito de aplicación de la Ley 842 .....	16
1.4.4 Funciones del Director de la DIPRODEC .....	16
1.4.5 Funciones de la DIPRODEC.....	17
<b>Capítulo II</b> .....	20
<b>2.1 Antecedente y Protección de los Derechos del Consumidor y Conceptos Generales</b> 20	
2.1.1 Origen y Evolución del Derecho del Consumidor. ....	20
<b>2.1.2 Derecho del Consumidor en Nicaragua</b> .....	23
2.1.3 Órganos Internacionales que protegen los derechos de los consumidores.....	23
<b>2.1.4 Consumers International</b> .....	23
<b>2.1.5 Asociaciones de consumidores en Nicaragua</b> .....	24
<b>2.2 Conceptos Generales</b> .....	26
2.1 Consumo. ....	26

2.3	Relación de consumo .....	27
2.3.1	Elementos en la relación de consumo .....	28
2.3.1.1	Consumidor.....	28
2.3.1.2	Proveedor: .....	31
2.3.1.3	Estado:.....	32
2.4	Otros conceptos relacionados.....	33
<b>Capítulo III</b>	.....	<b>35</b>
<b>3.1</b>	<b>Procedimiento Administrativo</b> .....	<b>35</b>
3.1.1	Requisitos del escrito de denuncias y reclamos .....	35
3.1.2	Reclamos y Admisibilidad .....	36
<b>3.1.3</b>	<b>Denuncia</b> .....	<b>39</b>
<b>3.1.4</b>	<b>Medidas preventivas en casos de denuncias o reclamos</b> .....	<b>40</b>
<b>3.1.5</b>	<b>Incumplimiento de las medidas preventivas en casos de denuncias o reclamos</b> ....	<b>41</b>
<b>3.1.6</b>	<b>Recursos</b> .....	<b>41</b>
3.1.6.1	Revisión, primera instancia.....	41
3.1.6.2	Apelación, segunda instancia.....	41
<b>3.1.7</b>	<b>Certificación de resoluciones</b> .....	<b>42</b>
<b>3.1.8</b>	<b>Cumplimiento e incumplimiento de las resoluciones</b> .....	<b>42</b>
<b>3.1.9</b>	<b>Caducidad del proceso administrativo</b> .....	<b>43</b>
<b>3.1.10</b>	<b>Sanciones administrativas</b> .....	<b>43</b>
<b>3.1.11</b>	<b>Imposición y aplicación de sanciones</b> .....	<b>43</b>
<b>3.1.12</b>	<b>Multas</b> .....	<b>44</b>
<b>3.1.13</b>	<b>Depósito de multas</b> .....	<b>45</b>
<b>Capítulo IV</b>	.....	<b>46</b>
<b>Conclusiones</b>	.....	<b>60</b>
<b>Recomendaciones</b>	.....	<b>61</b>
<b>Propuesta</b>	.....	<b>62</b>
<b>Anexos</b>	.....	<b>63</b>
<b>Bibliografía</b>	.....	<b>64</b>
<b>1.</b>	<b>REGLAMENTO DE LA LEY No. 842, LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORES Y USUARIAS</b> .....	<b>67</b>

**2. LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y  
USUARIAS ..... 89**

Tema

---

Análisis de la Regulación de la Ley 842 art 10, inciso 3 en los  
Restaurantes del Puerto Salvador Allende

### **Dedicatoria**

La dedicación del estudio, es el precio del triunfo y la mayor herencia que podemos dejar. Dedicamos este triunfo a nuestros seres queridos, que nos han apoyado para alcanzar el ideal que nos propusimos y en especial a:

Dios nuestro padre celestial, por habernos dado el entendimiento, la sabiduría y por permitirnos culminar la carrera.

A nuestros seres amados, motores que impulsaron la motivación de luchar por nuestras metas, que en todo momento nos han brindado su apoyo incondicional, amor y cariño.

A todas aquellas personas que con mucho sacrificio han sabido llevarnos por el buen camino, para que en años futuros seamos personas de bien para la sociedad.

A nuestros profesores, porque con mucha bondad y paciencia nos enseñaron la esencia y lo más importante, lo que debemos de aprender para tener éxito en nuestras propias vidas.

### **Agradecimiento**

Primero a Dios por darnos el don de la vida, la salud, la tolerancia, por fortalecernos y ayudarnos a cumplir nuestras metas y poder culminar nuestros estudios.

A nuestros Padres e Hijos por darnos su amor incondicional

A nuestros Maestros, por enseñarnos a tener una visión más amplia a cerca del mundo y al Tutor Lic. Gabidia Libertad López, por brindarnos sus conocimientos, guiándonos en el transcurso del trabajo, por su apoyo desinteresado con el propósito de mostrarnos la senda del éxito.

A todas las personas allegadas a nosotros, que con buena voluntad y apoyo hicieron posible la culminación de esta carrera como es el Derecho.

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación consiste en Análisis de la Regulación de la Ley 842 Art 10, inciso 3 en los Restaurantes del Puerto Salvador Allende, ubicado a orillas del lago Xolotlán, de la Ciudad de Managua. En los últimos años se ha incrementado el número de negocios en toda la capital y sobre todo en el Puerto Salvador Allende, siendo esta una opción de fuente de ingresos, no solo para jóvenes emprendedores, sino para todo aquel que desee invertir, ya sea nacional o extranjero.

Un lugar turístico y de mucha demanda es El Puerto Salvador Allende, el cual fue habilitado. Salvador Allende, fue Presidente de Chile en los años de 1970 hasta 1973, Nicaragua le rindió tributo a su legado al inaugurar el Puerto turístico de la capital con su nombre, el 26 de Junio del 2008, luego de años de abandono, en donde había poca inversión y poco atractivo al consumidor, para construir un gran número de locales en su gran mayoría restaurantes y bares.

En el primer capítulo, usted encontrará el análisis de la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías y su reglamento Decreto 36-2013. La creación de la DIPRODEC, su ámbito de aplicación y funciones.

En el segundo capítulo, se encuentran los antecedentes, origen y evolución del derecho del consumidor, así como diferentes conceptos relacionados al consumidor.

El tercer capítulo, aborda el procedimiento administrativo, desde los requisitos, denuncias, recursos, hasta las multas.

El cuarto capítulo, proporciona información sobre el nivel de cumplimiento de la Ley 842 art.10, inc.3, las conclusiones, las recomendaciones que pretenden remitir acciones concretas y la bibliografía, como la fuente de apoyo, la cual facilitó la información, para ampliar la investigación, se utilizaron anexos complementarios para enriquecer el trabajo investigativo.

## **Introducción**

El presente trabajo muestra un panorama sobre los derechos de los consumidores, reflejando de esta manera las consecuencias del desconocimiento de la Ley para los consumidores en general. La violación de los derechos de los consumidores es un tema que se escucha y se lee día a día a través de diversos medios de información y a pesar de que existen diversas instituciones encargadas de escuchar los reclamos, entre ellas la DIPRODEC, esta no atiende a las necesidades de los consumidores.

No obstante Nicaragua, cuenta con Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su reglamento Decreto 36-2013, la cual establece los derechos y garantías de las personas consumidoras y usuarias, cuyos derechos pueden verse vulnerada por el desconocimiento de dicha norma.

Es por tal razón, que se eligió el tema de investigación: Análisis de la Regulación de la Ley 842 art10, inciso 3 en los Restaurantes del Puerto Salvador Allende. La ley 842 en su art. 10, inciso 3, a esto se le agregan los artículos 3, 4 y 5, de su reglamento, que establecen las prohibiciones para las personas proveedoras, acerca de incluir la propina en el precio y en cálculo de la factura, o cualquier otra alusión a la misma, quedando al criterio de las personas consumidoras, en pagar o no la propina, siendo ésta última voluntaria.

Gran parte de los abusos por parte de los propietarios de los restaurantes, se debe a la falta de conocimiento de la población en general y mientras esto suceda y no se esté consiente sobre los derechos de los consumidores, se seguirán cometiendo arbitrariedades y abusos.



### **Justificación**

La protección al derecho del consumidor está regulada en la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y en especial la institución que debería velar por su cumplimiento, la Dirección General de Protección a los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarias DIPRODEC.

Lejos de venir a ser un respaldo para demandar y proteger sus derechos, los consumidores siguen desprotegidos, es por ello esta investigación, para analizar la regulación de la Ley 842 Art. 10, inciso 3, en los Restaurantes del Puerto Salvador Allende, así como su ámbito de aplicación, describir el procedimiento que se debe realizar para interponer reclamos y denuncias ante la DIPRODEC y verificar el nivel de cumplimiento del artículo 10 de la ley 842 en los restaurantes del Puerto Salvador Allende en Managua.

Sin embargo, se considera que la mayor parte de la población no tiene aún conocimiento de la Ley que los protege como consumidores, debido a que no se encontraron trabajos, los cuales soporten lo contrario, el tema de la propina es siempre adecuado conocerlo, sobre todo para contar con el coste adicional que supone dejar una propina y que muchas veces es desconocida su regulación.

El tema Análisis de la Regulación de la Ley 842, art.10 inciso 3, en los Restaurantes del Puerto Salvador Allende es novedoso, por tanto, no se encontraron otros trabajos previos.

### **Planteamiento Del Problema**

La Constitución Política en sus artículos 27, 66 y 67 establece la igualdad de protección para todos los nicaragüenses. La legislación especial en la Ley 842 en su art. 10 determina las prohibiciones para las personas proveedoras en el inciso 3: Incluir propina en el precio y en cálculo de la factura, o cualquier alusión a la misma, dejando a criterio de las personas consumidoras, pagar o no la propina, siendo ésta última voluntaria, y lo regula en los arts. 3, 4 y 5 de su reglamento.

En particular en el Puerto Salvador Allende existen 21 restaurantes que ofertan sus diversos platillos y atienden a miles de consumidores anualmente, por tanto se deduce que el principal problema es: **¿Cumplen los propietarios de los restaurantes del Puerto Salvador Allende con el Artículo 10, inciso 3 de la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías?**

**Objetivos**  
**Objetivo General**

Analizar la regulación de la Ley 842 art. 10 inciso 3, en los Restaurantes del Puerto Salvador Allende.

**Objetivos Específicos**

1. Referenciar los antecedentes de la protección de los consumidores en la legislación nicaragüense.
2. Determinar el ámbito de aplicación de la ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su reglamento.
3. Describir el procedimiento para la solicitud de reclamos y denuncias ante la DIPRODEC.
4. Verificar el nivel de cumplimiento del artículo 10, inciso 3 de la ley 842 en los restaurantes del Puerto Salvador Allende en Managua.

## **Capítulo I**

### **1.1 Legislación Nicaragüense para la protección de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarias.**

(Lara, 2015) asevera que hace algunos años, se pensaba que el problema de la protección al consumidor no correspondía, sino a países desarrollados y a sociedades de consumo múltiples y poderosas, pero hoy en la actualidad la perspectiva ha dado un giro muy importante en cuanto a la relación de consumo, que posiciona al consumidor en una situación de inferioridad, dicha situación es objeto de regulación en esta sociedad en donde el Estado juega un papel muy importante para regularizar las actuaciones y derechos de los consumidores y usuarios, y así mismo para proteger los intereses de estos. (Pág.10)

El tema de la protección del consumidor es un tema que no había sido muy bien regulado en la legislación Nicaragüense, ya que en la sociedad no hay un énfasis colectivo de proteger el derecho del consumidor, los únicos que reclaman los derechos de los consumidores son las asociaciones minoristas que están creciendo paulatinamente, y con la visión de muy pronto alcanzar la igualdad de los derechos ante la inferioridad de los proveedores de servicios y productos.

(Lara 2015) considera que desde los años 90 se promueven en Nicaragua los derechos de los consumidores, por medio de varias organizaciones que se ubican mayoritariamente en Managua, Masaya, Granada, León, Corinto y la Isla de Ometepe; actualmente existen 14 organizaciones de consumidores de la sociedad civil, registradas ante la Dirección de Defensa de los Consumidores (DDC) (Pág.10)

La Dirección de Defensa de los Consumidores forma parte del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) y está encargada de hacer cumplir lo instituido en la Ley, que según esta deberá contar con estructuras organizativas, previa consulta con las asociaciones de consumidores para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas y normativas.

La DIPRODEC es aún un ente con poca incidencia dentro de la sociedad Nicaragüense, pero si hay que expresar que esta dirección es una de las pocas que apoya a las organizaciones y asociaciones que fomentan la defensa de los consumidores, ya que de dicha dirección depende el

cumplimiento de la legislación y normativa vigente de los derechos de los consumidores, para el bienestar de estos en las relaciones de industria, servicio y comercio.

(Lara, 2015) afirma que la Regulación de los Derechos de los consumidores como se establecía anteriormente es un tema que aún no se ha desarrollado a plenitud en Nicaragua, pero si con aproximaciones idóneas para acercarnos a un estado de derecho que protejan a estas personas, (Pág.11), siendo que la primera ley de consumidores se dio en 1980, se conoció como el Decreto No. 323 y tenía once artículos, catorce años después, en 1994, se publicó la segunda, llamada Ley de Defensa de los Consumidores o Ley 182, en La Gaceta del 14 de noviembre de ese año, y su reglamento llegó en 1999, con el Decreto 2187.

Además se debe entender que la regulación de los derechos de los consumidores es un tema de mucha importancia, al igual que los Derechos Humanos y su defensa para proteger la colectividad humana. La tarea y el verdadero sentido de estos Derechos son proteger al ser humano.

## **1.2 Constitución Política nicaragüense 1987 y sus Reformas**

De la carta Magna nacen todas las leyes que garantizan los derechos y consagran obligaciones para todos los habitantes de Nicaragua. La Constitución en sus artículos 27, 66 y 67 establece igualdad de protección para todos los nicaragüenses A continuación se citarán los artos antes mencionados:

El artículo 27 establece lo siguiente: Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección.

El artículo 66 funda lo siguiente: Los nicaragüenses tienen derecho a la información veraz. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas, ya sea de manera oral, por escrito, gráficamente o por cualquier otro procedimiento de su elección;

Artículo 67 instaura lo siguiente: El derecho de informar es una responsabilidad social y se ejerce con estricto respeto a los principios establecidos en la Constitución. Este derecho no puede estar sujeto a censura, sino a responsabilidades ulteriores establecidas en la ley.

Los artículos antes citados son la base puntualizados en la Constitución para informar y garantizar los derechos de todas las personas consumidoras y usuarias, siendo esenciales los siguientes:

- ✓ Protección a la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.
- ✓ Acceso a educación para el consumo.
- ✓ Recibir información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado.
- ✓ Trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.
- ✓ A una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos cuando sean responsabilidad del proveedor.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no cumpla.
- ✓ Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores.
- ✓ Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses.
- ✓ Reclamar a las instituciones del Estado la negligencia por los servicios públicos prestados y daños al consumidor.
- ✓ Estar protegido en relación a su vida, seguridad y bienes cuando haga uso de transporte terrestre, acuático y aéreo.
- ✓ A la preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales.

Una vez establecido cada numeral acerca de los derechos esenciales de todas las personas consumidoras, se deduce que es deber de cada individuo hacer valer sus derechos y cumplir con cada obligación que le corresponde, recordando que cada derecho que no se defiende debidamente y en su tiempo es un derecho que se pierde.

Además se puede mencionar que la Constitución Política fundamenta:

Primero, que todos los habitantes del territorio nacional nicaragüense son iguales ante la ley, sin importar en qué posición contractual se encuentren ya sea como usuarios o bien consumidores y segundo, el derecho de estar debidamente informado al hacer efectiva la relación comercial, de la cual están haciendo uso, sin que puedan darse vicios ocultos o información falsa por la utilización de un servicio o compra de un producto.

### **1.3 Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, y su reglamento decreto 36-2013.**

La norma especial que establece el marco legal de protección y garantía de las personas consumidoras y usuarias es la Ley 842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, que fue aprobada el 13 de junio 2013, y Publicada en la Gaceta No. 129, del 11 de Julio del año 2013 y su Reglamento a la Ley 842 por medio del decreto 36-2013, publicado en la Gaceta No. 192, del 10 de Octubre del mismo año.

Dicha ley establece los objetos de aplicación en su artículo 1 y funda los siguientes:

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.

Garantizar a las personas consumidoras y usuarias la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad;

Promover y divulgar la cultura de consumo responsable, respetuoso y educación sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

De la misma manera también establece su ámbito de aplicación, según arto 2 de la Ley 842, cita que todos los actos jurídicos dentro del territorio nacional; se aplicarán a todas las personas proveedoras, consumidoras o usuarias, personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

Específicamente y con relación al tema de investigación, la Ley 842 en su artículo 10 inciso 3 establece la propina como prohibición para las personas proveedoras y textualmente funda lo siguiente:

Prohibiciones para las personas proveedoras. Inciso 3: Incluir propina en el precio y en el cálculo de la factura, o cualquier alusión a la misma, dejando a criterio de las personas consumidoras el pagar o no la propina, siendo esta última voluntaria y su reglamento que regula el concepto de propina y en su artículo 3 como una Retribución económica voluntaria que sobre el precio establecido y como muestra de satisfacción por la calidad en el servicio recibido, otorga la persona consumidora o usuaria al personal que labora en un determinado establecimiento de servicio.

#### **1.4 Órgano que protege los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarios**

En el artículo 87 de la Ley 842, se instaura como Órgano Rector de las personas consumidoras y usuarias al Ministerio de Fomento Industria y Comercio, a través de la DIPRODEC.

##### **1.4.1 Origen**

El Ministerio de Fomento Industria y Comercio es creado por la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta Diario Oficial No. 102 del 3 de junio de 1998, reformada mediante Ley 612 Ley de Reforma y Adición a la Ley No. 290, Ley De Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta No. 20 del 29 de enero del 2007.

El MIFIC impulsa la actividad productiva y empresarial sostenible para el bienestar de todos los habitantes Nicaragüenses, por lo cual tiene entre sus funciones principales promover la eficiencia, defender los derechos del consumidor en todos los mercados internos de bienes y servicios, así como también organizar, dirigir y supervisar los sistemas nacionales de normalización de equidad de la demanda versus consumo.

Y a través de la Dirección Superior del MIFIC se crea mediante la Ley 842, la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias DIPRODEC.

##### **1.4.2 Creación de la Dirección General de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarias DIPRODEC.**



Se crea mediante el artículo 88 de la Ley 842, la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, órgano dependiente de la Dirección Superior del MIFIC, dicha dirección es creada con el fin de que sea la instancia encargada de velar y cumplir lo establecido en la Ley 842, y su Reglamento decreto 36- 2013 y demás disposiciones a fines a la defensa de los derechos de los consumidores.

### **1.4.3 Ámbito de aplicación de la Ley 842**

La ley 842 en su arto 2 establece taxativamente su ámbito de aplicación y reza lo siguiente:

Están sujetos a las disposiciones de la Ley, todos los actos jurídicos bajo la relación de consumo o en una etapa preliminar a esta, dentro del territorio nacional; se aplicará a todas las personas proveedoras, se trate de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras. También se considerarán consumidoras o usuarias a microempresas cuando éstas evidencien una situación de asimetría informativa con las personas proveedoras respecto de aquellos bienes o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

Los entes reguladores actuarán como autoridades específicas para aplicar la ley 842, en su sector respectivo, sin perjuicio de las regulaciones particulares que sobre la protección a las personas consumidoras estipulen las leyes del sector

### **1.4.4 Funciones del Director de la DIPRODEC**

El artículo 54 del reglamento decreto 36-2013 establece las funciones de obligatorio cumplimiento del Director General de la DIPRODEC, y son las siguientes:

- ✓ Ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la DIPRODEC;
- ✓ Representar a la DIPRODEC en eventos nacionales e internacionales;

- ✓ En caso de ausencia, designar un representante de la DIPRODEC, aprobado por el Ministro de Fomento, Industria y Comercio con la finalidad de lograr la ejecución normal de sus funciones y el cumplimiento de la Ley;
- ✓ Aprobar manuales y otros instrumentos necesarios para el desarrollo de las funciones de la DIPRODEC;
- ✓ Proponer proyectos para el desarrollo de la DIPRODEC;
- ✓ Firmar las resoluciones emitidas por la DIPRODEC.
- ✓ Velar por el efectivo cumplimiento de las resoluciones de la DIPRODEC;
- ✓ Extender de oficio o a petición de parte las certificaciones de las resoluciones de la DIPRODEC.
- ✓ Emitir el certificado de inscripción de las Asociaciones de Consumidores.
- ✓ Las demás que señalen la Ley y el presente Reglamento.

#### **1.4.5 Funciones de la DIPRODEC**

**Según Arto 90 de la Ley 842 son funciones de la DIPRODEC las siguientes:**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir la ley 842, su reglamento y las normativas correspondientes en todos los casos que no exista el Ente Regulador;
- ✓ Conocer, tramitar y resolver reclamos y denuncias que interpongan las personas consumidoras y usuarias en contra de las personas proveedoras de bienes y servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda;
- ✓ 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;

- ✓ 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;
- ✓ Ordenar la reparación, reemplazo o devolución de las sumas pagadas por bienes deficientes o defectuosos, según sea el caso;
- ✓ 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;
- ✓ Promover, realizar e implementar programas de educación, capacitación, asesoría y orientación en materia de derecho de las personas consumidoras y usuarias; asimismo promover estudios e investigaciones sobre los efectos o daños en la salud de las personas 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;
- ✓ Elaborar los procedimientos administrativos necesarios para el desarrollo de sus funciones a través de las normas de cumplimiento correspondientes;
- ✓ Revisar de oficio las condiciones generales de los contratos por adhesión de las personas proveedoras y ordenar su corrección, cuando así sea necesario;
- ✓ 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;
- ✓ Llevar registro de las Asociaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias legalmente constituidas;

- ✓ 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 ley 842;
- ✓ 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.

El Marco Jurídico ha sido desarrollado con el objetivo de dar a conocer la legislación que sirve como base para realizar la investigación: Análisis de la Regulación de la Ley 842 art.10 inciso 3, en los Restaurantes del Puerto Salvador Allende, tiene su origen en la Constitución Política que es nuestra máxima norma, de donde emanan todas las leyes del cuerpo jurídico Nicaragüense, luego se continuo con la Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así mismo se menciona el órgano y su dirección general, encargados de proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y de la aplicabilidad de las sanciones administrativas según correspondan.

## **Capítulo II**

### **2.1 Antecedente y Protección de los Derechos del Consumidor y Conceptos Generales**

En este capítulo se desarrollarán aspectos generales del Antecedente y Protección de los Derechos del Consumidor, así mismo se abordarán conceptos básicos como: consumo, relación de consumo, sus elementos, consumidor, servicio, proveedor y estado. Se hace necesario definir los conceptos antes mencionado para tener una mejor comprensión del tema de investigación.

#### **2.1.1 Origen y Evolución del Derecho del Consumidor.**

El tema del derecho del consumidor tiene aproximadamente 35 años de existencia en nuestro país, por lo cual los doctrinarios hacen mención sobre tan polémico tema con referencia a otros países y años anteriores al nacimiento del derecho del consumidor en Nicaragua:

Para (Orúe Cruz, 2003) en el proceso evolutivo de la humanidad se encuentran diferentes culturas, expresiones jurídicas en donde inicialmente se tutelan determinados derechos, alguno de éstos a garantizar derechos de los comerciantes, control al cobro de usureros, manejo de los libros, etc.

Posteriormente se establecen medidas orientadas a tutelar la salud de los ciudadanos, promulgando Leyes y Reglamentos que imponían determinadas condiciones de calidad para la elaboración de productos de primera necesidad. Así se puede mencionar que en Francia en 1905 se penaliza la adulteración de la leche, en Inglaterra la Ley Sale of goods, Act. de 1893 que regulaba la calidad de las mercancías y la Ley de Adulteración, en América se aprueba en 1906 la Meat inspection Act., esta regula la inspección de la carne, al igual que la Ley de alimentos y medicamentos Puere food and drug Act. (Pág.25)

(Orúe Cruz, 2003) Cita que en Nicaragua se aprueba en 1925 la Ley Reglamentaria de droguerías, farmacias y boticas; el Código de Comercio promulgado en 1916 establece en el art. 92 las ofertas indeterminadas en circulares no son obligatorias para el que las hace, y que en caso de anuncios a

personas determinadas que al tiempo de la demanda no sufran los productos alteración de precio y que existan inventario. (Pág.26)

(Rosell Broy, 2009) afirma que los derechos del consumidor, han sido reconocidos hasta el siglo XX. En los Estados Unidos en el año 1928 con la Fundación unión de consumidores. En el año 1942 se creó el consejo danés del consumidor en Dinamarca, en 1960 por distintos países del continente europeo, conformándose en Francia el instituto nacional del consumo. En América, estas oficinas están recién en proceso de asentamiento y sus posibilidades, en general, son bastante limitadas. (Pág.23)

Según (Rosell Broy, 2009) el estudio y regulación normativa especial del consumidor, empezó a desarrollarse en el mundo jurídico en la década de los años sesenta. Hasta aquel momento, el individualismo y el principio de no intervención sobre las relaciones de consumo, en las que por hipótesis consumidor y empresario se encontraban en igualdad de condiciones. Es por ello que el derecho sólo debía intervenir para asegurar que la voluntad manifestada fuera libre y rodear de garantías a los contratos celebrados entre particulares. (Pág.23)

(Orúe Cruz, 2003, ) identifica al consumidor como un grupo social definido con protección especial, ocurrió a nivel mundial en la década de los años 60 y tuvo la primera Ley de defensa del consumidor propiciada por el presidente John F. Kennedy quien decisivamente reconoció a los consumidores como un grupo económico determinado, al enunciar los siguientes principios básicos:

- a. El derecho a la protección y seguridad
- b. El derecho a ser informado
- c. El derecho a la libre elección
- d. El derecho de ser escuchado ( Pág. 27)

(Rosell Broy, 2009) Afirma que a mediados de la década de los años 70 la mayoría de los países desarrollados ya habían sancionado leyes y adoptado medidas destinadas a dar tutela a los derechos de este grupo social, se mencionan algunas:

- En 1972 la asamblea europea formuló la carta de protección al consumidor para una política de protección e información de los consumidores.
- En 1977 el consejo económico y social de la ONU encomendó la realización de las leyes de la materia en distintos países, la dispersión ocasionaba una gran heterogeneidad en la protección y tratamiento de los consumidores en los países desarrollados.(Pág.25)

(Rosell Broy, 2009) afirma que algunas de las necesidades cubiertas con las directrices emitidas son:

- ✓ Protección de la salud y seguridad de los consumidores;
- ✓ Satisfacción de las necesidades básicas de los consumidores
- ✓ Acceso fácil y viable de los consumidores, a una información adecuada de los productos y servicios que pretenden tomar. Pág.26

(Rosell Broy, 2009) establece que con base a lo antes mencionado, cabe destacar que históricamente las normas legales del Derecho del consumidor nacieron a finales de los años 70, ya que la ONU admitió y reconoció que la protección del consumidor ejercía influencia sobre el desarrollo social y económico de un país. En los años 1977, 1979 y 1981 brindando un estudio, sobre las instituciones y legislación vigente que regulaban la protección del consumidor, haciendo propuestas de medidas sobre la protección del consumidor y orientaciones generales que tomaran en cuenta especialmente las necesidades de los países en vías de desarrollo. En 1983, los representantes de gobiernos y entidades internacionales, elaboraron el primer proyecto de directrices para la protección del consumidor. El 9 de abril de 1985 las Naciones Unidas mediante resolución número 39/248, aprobó por consenso las directrices para la protección al consumidor. (Pág.26)

(Rosell Broy, 2009) Manifiesta que en cuanto al estado actual en la evolución de los derechos del consumidor en el mundo, merece destacar que se ha ido acentuando su función esencialmente preventiva. Ya sea en forma administrativa o judicial las conductas que vulnerarán los derechos

del consumidor, a la formulación de políticas públicas tendientes a prevenir las violaciones e incumplimientos, haciendo especial hincapié en la educación al consumidor. (Pág.27)

### **2.1.2 Derecho del Consumidor en Nicaragua**

Ya se mencionó que el derecho del consumidor en Nicaragua es reciente que data de aproximadamente hace 35 años, y según se ha verificado lo siguiente, según algunos doctrinarios:

En Nicaragua, la primera ley de consumidores se dio en 1980, se conoció como el Decreto No. 323 y tenía once artículos, catorce años después, en 1994, se publicó la segunda, llamada Ley de Defensa de los Consumidores o Ley 182, en La Gaceta del 14 de noviembre de ese año, y su reglamento llegó en 1999, con el Decreto 2187, en julio de 2013, a los 19 años de la segunda ley, fue aprobada la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías o Ley 842, y el Reglamento de la Ley 842, Decreto 36-2013, publicada el 10 de octubre del 2013.

### **2.1.3 Órganos Internacionales que protegen los derechos de los consumidores**

(Rosell Broy, 2009) menciona que el papel principal de las organizaciones de consumidores, es el de disponer de medios para intervenir en las situaciones en las cuales puedan estar perjudicados los derechos de los consumidores y actuar de una manera representativa contra todo aquello que atente contra los mismos. Las organizaciones de los consumidores han sido creadas para la mejor defensa de los intereses de los consumidores, orientando a la ciudadanía hacia un cambio de presencia real y adopción de una conducta crítica, reflexiva y participativa en busca de una mejor calidad de vida. El consumidor debe ser visto y reconocido como una persona individual o jurídica con derechos y sobre todo con la libertad de escoger los productos o servicios que se prestan. (Pág.23)

### **2.1.4 Consumers International**

(Rosell Broy, 2009) asevera que: La Organización Mundial de asociaciones de consumidores, es una organización creada desde 1960 que ha facilitado la protección al consumidor, a través de la creación de leyes modelos emitidas por la oficina regional de América Latina y el Caribe. Dichas



leyes pretenden ser una herramienta o un marco base a utilizar por los gobiernos de los países latinoamericanos, en la creación de normas jurídicas que protejan efectivamente al consumidor, estas leyes se originaron con las directrices emitidas por la Organización de las Naciones Unidas en 1985, tomando en cuenta la situación regional, así como la determinación de una base de requisitos mínimos obligados a respetar para la protección del Consumidor. (Pág.23)

(Rosell Broy, 2009) cita que las leyes modelos fueron introducidas en los años ochenta y el objetivo de las mismas es lograr determinar la necesidad de estándares mínimos para la protección del consumidor y han sido usadas para la elaboración de legislación nacional en varios países Latinoamericanos. (Pág.27)

(Rosell Broy, 2009) Refiere que según el trabajo y resultado de Consumers Internacional se puede establecer que el objetivo primordial, ha sido desde el inicio, la promoción y la construcción de una sociedad justa en pro de la defensa de los derechos de los consumidores en todo el mundo, particularmente de los grupos vulnerables, como es el caso de Nicaragua y los demás países Centroamericanos. Consumers Internacional enfatiza la responsabilidad que tienen los consumidores de usar su poder en el mercado para eliminar los abusos y promover prácticas comerciales sanas, además de apoyar el consumo y la producción sostenibles. (Pág.34)

(Rosell Broy, 2009) indica que la oficina regional para América latina y el caribe (rolac) de Consumers internacional (ci) fue fundada en 1986 por Consumers Internacional con dos objetivos:

- a. Desarrollar, fortalecer y asistir los movimientos individuales de Consumidores en dicha región, siendo la mayoría de ellos grupos recientes que promueven sus derechos a nivel regional.
- b. Representar a las organizaciones de consumidores para influir en las instancias que toman decisiones que las afecten. Rolac funciona como el coordinador y el centro de edición de las publicaciones mundiales de Consumer Internacional, emitidas en diferentes idiomas. (Pág. 23)

### **2.1.5 Asociaciones de consumidores en Nicaragua**

(Orúe Cruz 2003) señala que resulta bastante difícil que los consumidores, de manera individual puedan ejercer el derecho a representar a las instancias administrativas, al igual que realizar

actividades dirigidas a divulgar y defender sus derechos. Se consagra por tanto el derecho a la organización. Es así que surgen las asociaciones de consumidores, las cuales para funcionar se encuentran reguladas por un doble régimen: Deben constituirse de acuerdo a lo establecido en la Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, y además cumplir con la finalidad que determina la Ley de Defensa de los Consumidores Art.36. (Pág.127)

(Orúe Cruz, 2003) define que por medio del RLDC Art.7 y 8, se crea el Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, como una instancia consultiva; está integrado por un funcionario del MIFIC, un delegado de la asociación de Municipios de Nicaragua y de dos delegados de la Asociaciones de los Consumidores, a pesar de ser una instancia de consulta, contradictoriamente que actuará como representante de los consumidores y ante la Dirección de Defensa de los Consumidores, cualquier institución pública o privada, cabe mencionar que esa instancia ha sido disfuncional. (Pág.128)

La primera Asociación de Consumidores en constituirse es la Liga de Defensa de los Consumidores (LIDECONIC) institución que ha sido beligerante en la aprobación del reglamento de la Ley, dispone de una publicación con fines orientadores, se destaca el trabajo activo de sus miembros y de forma particular la Sra. Leonor Midense. (Orúe Cruz, 2003, pág. 129)

Otra Asociación que se destaca por su beligerancia y trabajo orientado es el Centro de Promoción y Defensa de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Nicaragua (CEPRODU) se ha caracterizado por impulsar en una radio emisora con cobertura nacional un programa de orientación, así como la publicación temas orientadores y de información sobre la ley y sus alcances, en un folleto semanal, se destaca la labor de su presidente el Dr. Hernán Estrada. (Orúe Cruz, 2003, pág. 129)

Según se puede observar en el Directorio de Asociaciones de Consumidores de Nicaragua emitido por el Ministerio de Fomento Industria y Comercio existen en Nicaragua 14 Asociaciones de Defensa de los Derechos de los Consumidores, como son:

- ✓ Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua (LIDECONIC)
- ✓ Centro de Promoción y Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Nicaragua (CEPRODUC).
- ✓ Red Nacional de Defensa de los Consumidores.

- ✓ Red Nacional de Defensa de los Consumidores de Carazo
- ✓ Red Nacional de Defensa de los Consumidores de Boaco
- ✓ Asociación de Defensa de los Consumidores de Nicaragua (ADECONICA).
- ✓ Asociación de Protección de los Consumidores de Nicaragua (APROCONIC).
- ✓ Instituto Nacional de Defensa del Consumidor (INDEC)
- ✓ Asociación de Consumidores de Masaya (ACODEMA)
- ✓ Asociación de Consumidores de Nicaragua (ACN)
- ✓ Asociación de Consumidores de Granada (ACUGRA)
- ✓ Asociación de Consumidores de León (ADECONLE)
- ✓ Comisión Municipal de Defensa del Consumidor (CMDC-Corinto)
- ✓ Asociación de Consumidor de Altagracia (ACODAL)

## **2.2 Conceptos Generales**

### **2.1 Consumo.**

(Lara, 2015) define Consumo de la siguiente manera, es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos, bienes o servicios, como por ejemplo la energía, entendiendo por consumir como el hecho de utilizar estos productos y servicios para satisfacer necesidades primarias y secundarias. El consumo, por tanto, comprende las adquisiciones de bienes y servicios por parte de cualquier sujeto económico (tanto el sector privado como las administraciones públicas). Significa satisfacer las necesidades presentes o futuras y se le considera el último proceso económico. Constituye una actividad de tipo circular en tanto y en cuanto que el ser humano produce para poder consumir y a su vez el consumo genera producción. El consumo es la acción por la cual los diversos bienes y servicios son usados o aplicados a los fines a que están destinados, ya sea satisfaciendo las necesidades de los individuos o sirviendo los propósitos de la producción. La economía considera el consumo como el fin esencial de la actividad económica. Consumo es la utilización de bienes y servicios para nuestra satisfacción y la de otros. (Pág.1)

(Abea & Brenes, 2007) consideran que en sentido estricto consumo es la acción y efecto de consumir y gastar, bien sean productos alimenticios y otros géneros de vida efímera, es decir

energía, agua potable. Etc. Consumo comprende la adquisición de bienes y servicios por parte de cualquier sujeto económico, tanto del sector privado como las administraciones públicas. Significa que satisface las necesidades presentes o futuras y se les considera el último proceso económico. (Pág.5)

Para (Ayerdis) “En un sentido estrecho, consumo es la acción o ejercicio de hacer uso de una serie de estrategias concretas, útiles de tipo prácticas para la vida diaria”. (Pág.2)

Según las variadas acepciones del concepto de consumidor detalladas anteriormente, se puede definir consumo, como la actividad del quehacer diario que comprende la adquisición de productos o servicios pagando una determinada cantidad monetaria, para satisfacer necesidades presentes o futuras, con el fin de consumir esos productos o bien para utilizar los servicios, por lo cual se determina que es el proceso económico final, por lo que se puede decir que el producto o servicio será utilizado a corto plazo.

### **2.3 Relación de consumo**

(Peluffo, 2014) Expresa que consumidor y proveedor son conceptos legales que se condicionan recíprocamente; sólo se es legalmente consumidor en relación con algún proveedor, y a la inversa, sólo cabe ser proveedor de algún consumidor. Esta recíproca dependencia conceptual la destacan las definiciones legales al establecer en ambos casos que uno y otro lo son en una relación de consumo. El concepto legal de relación de consumo requiere que la actividad del proveedor ocurra a título oneroso; la relación será onerosa cuando tenga por objeto la utilidad (beneficio, ventaja o provecho) de ambos sujetos relacionados, gravándose (con una carga o desventaja) cada uno en beneficio del otro. (Pág.157)

(Muñoz, 2012) refiere que la relación de consumo es el vínculo que se establece entre el proveedor que a título oneroso, provee un producto o presta un servicio y quien lo adquiere y utiliza como destinatario final. La provisión de productos y la prestación de servicios que se efectúan a título gratuito, cuando ellas se realizan en función de una eventual relación de consumo, se equiparan a las relaciones de consumo.

El artículo 5 de la Ley 842, define relación de consumo de la siguiente manera: Vínculo jurídico establecido entre una persona proveedora y una consumidora o usuaria con la finalidad, por parte de ésta última, de adquirir, usar o gozar bienes o servicios finales, incluyendo la provisión de bienes y servicios finales a título gratuito.

Luego de señalar el concepto de relación de consumo con autores diferentes y así como también señalar su definición legal, se deduce que la relación de consumo comprende el nexo legal que emana del proveedor con relación al consumidor, quien representa al destinatario final, o bien del consumidor con el proveedor, siempre y cuando se adquieran bienes o servicios finales, ya sean estos a título onerosos o bien gratuitos.

### **2.3.1 Elementos en la relación de consumo**

Sujetos de la relación de consumo:

#### **Sujetos personales**

- ✓ Consumidor
- ✓ Proveedor
- ✓ Estado

#### **Sujetos personales**

A continuación se procederá a explicar cada uno de los elementos personales de la relación de consumo:

##### **2.3.1.1 Consumidor**

Para (Rosell Broy, 2009) el consumidor es una persona física o moral que adquiere, posee o utiliza un bien o un servicio emplazado en el seno del sistema económico por un profesional, sin proseguir ella misma con la fabricación, la transformación, la distribución o la prestación. Por otro lado, los consumidores son todas aquellas personas que adquieren bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades, La definición de consumidor, puede enmarcarse como sinónimo de destinatario final, la persona individual o jurídica ubicada al agotarse el circuito económico y que, a través del consumo o del uso pone fin a la vida económica del bien o servicio como consecuencia las personas que adquieran, almacenen o circulen bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción, comercialización o prestación a terceros no tienen el carácter de consumidor.(Pág.4)

Para (Urbina, Robles, Carrión, & Pérez, 2003) “Consumidores son aquellas personas que consumen o utilizan bienes o servicios. Estos bienes o servicios los producen y comercializan las instituciones o empresas públicas o privadas”. (Pág.14)

Por otro lado (Abea & Brenes, 2007) consideran que “consumidor es un sujeto de mercado que adquiere o usa servicios para destinarlos a su propio uso, o satisfacer sus propias necesidades personales o familiares”. (Pág.7)

Citando la definición legal según el artículo 5 de la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías establece a la persona consumidora como: “Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios, tanto privados, como públicos, como destinataria final”.

Luego de señalar las definiciones de consumidor, vale la pena resaltar de manera específica el concepto de consumidor final, para posteriormente establecer la definición de consumidor considerando los diversos puntos de vista de los autores citados y el concepto legal de consumidor, según la Ley 842.

### **Consumidor Final**

(Loudon & Della, 1995) consideran que “Consumidor final son aquellos que compran para el consumo individual, de una familia o de un grupo más numeroso”. (Pág.5)

(Abea & Brenes, 2007) define consumidor final también conocido como destinatario final a las personas naturales o jurídicas que utilicen para sí, o de su grupo familiar o terceros las cosas y los servicios adquiridos y que queden al margen de la actividad productiva. Es la persona determinada que se satisface de los productos o servicios. (Pág.12)

Las autoras que se citarán a continuación, consideran al consumidor final como cliente final, por lo que posteriormente se dilucidará el motivo del por qué se tienden en ocasiones a confundir ambos conceptos.

(Vargas & Aldana, 2007) Preceptúan que los clientes externos o finales son aquellos que buscan satisfacer sus necesidades y expectativas, mediante el uso, consumo, utilización o disfrute, de los productos o servicios de su vida cotidiana y que pagan a otros por lo que requieren. (Pág. 67)

Para (Vargas & Tórriz, 2006), “Hay que distinguir dos nociones del concepto concreto de consumidor: una noción amplia que refiere al consumidor como cliente, y otra noción restrictiva que se considera al llamado consumidor final”. (Pág.16)

- a. Noción amplia
- b. Noción restrictiva

Dado el nacimiento y naturaleza de ambas nociones, es que se tienden a confundir el concepto de consumidor con cliente, por lo cual se procede ampliar ambas nociones.

**Noción Amplia:** (Vargas & Tórriz, 2006) define la noción como cliente, se incluye a cualquier persona que interviene en relaciones jurídicas situadas en la posición de demanda en el hipotético y convencional vínculo con el titular de la oferta, es decir la concepción de consumidor; comprendería a los clientes de un empresario sin que sea relevante la finalidad perseguida por esto al tomar parte en esa relación contractual. (Pág.19)

**Noción Amplia:** (Abea & Brenes, 2007) se incluye a cualquier persona que interviene en relaciones jurídicas situadas en una posición de demanda contra el titular de la oferta; es decir que esta noción considera consumidor a los clientes de un empresario, o sea cualquier comprador, arrendatario, usuario, etc. Quedando englobados todos aquellos que contratan con un empresario para adquirir bienes y servicios. (Pág.8)

**Noción restrictiva:** (Vargas & Tórriz, 2006) consideran que el consumidor final debe comprender a todo usuario de un producto o de un servicio, sin tener que considerar la naturaleza de la relación jurídica operada por el transferente del bien o de la prestación, ni de la misma existencia de la transacción. (Pág.19)

**Noción restrictiva:** (Abea & Brenes, 2007) en la noción de consumidor final se establece que para que el consumidor tenga esta calidad es preciso que adquiera, posea, o utilice un bien o servicio, y que además este bien sea destinado a fines privados. Es todo usuario de un producto o de un

servicio sin tomar en cuenta la relación jurídica operada por transferencia de dicho bien o servicio.  
(Pág.7)

Cabe destacar que los dueños de pequeños negocios tales como pulperías, farmacias y fritangas no poseen categoría de empresarios, pero tampoco aplican al concepto de consumidores como tal, dado que los productos que adquieren son exclusivamente para comercializarlos, por lo cual aplican a la noción amplia que es la de cliente.

Luego de definir consumidor a la luz de variados autores, se concluye que no se deben establecer diferencias entre consumidor y consumidor final, ya que el solo hecho de mencionar al consumidor, se sabe que se hace referencia al consumidor final.

Tomando como base la noción restrictiva que se aprecia en el concepto de la Ley 842, por lo tanto se considera que consumidor es toda persona que obtenga ya sea para su uso o consumo, o el de su familia un bien o un servicio final, es menester considerar que el consumidor es solo la persona o las personas que harán uso de ese bien, o servicio con el fin de satisfacer sus necesidades, considerándose al mismo como el destinatario final.

### **2.3.1.2 Proveedor:**

Según (Castillo, 2003) el proveedor puede ser una persona física o jurídica que de manera habitual o periódica, materializa la prestación de productos y servicios. Por consiguiente, el proveedor es aquella persona natural o jurídica que realiza de forma habitual, actividades de producción, fabricación, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios, y quien debe brindar información completa y exacta sobre los productos y servicios que presta, garantizando el suministro de éstos. (Pág.45)

Para (Urbina, Robles, Carrión, & Pérez, 2003) “proveedor es la empresa que brinda el servicio o que vende bienes. Representada por sus empleados o funcionarios, puede ser también una sola persona comerciante, aunque no tenga su negocio como empresa”. (Pág. 15)



El diccionario de la Real Academia Española, define al proveedor como aquella persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, y comunidades.

Por otro lado el artículo 5 de la Ley 842, define como persona proveedora a toda Persona natural o jurídica de carácter público, privado o mixto, que de forma habitual desarrolla las actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización o alquiler de bienes o prestación de servicios a las personas consumidoras o usuarias.

Según lo dispuesto anteriormente por diferentes autores proveedor es toda persona (compréndase según arto 1 del Código Civil, que es toda persona natural o jurídica), que realiza actividades continuas encaminadas a suministrar bienes o prestar servicios, ya sea porque los produce, fabrica, distribuye, importa o comercializa los mismos, o bien ya sea que presta un servicio, en ambos casos para la distribución de los bienes y servicios se requiere que los proveedores brinden toda la información necesaria referente a los bienes o servicios.

### **2.3.1.3 Estado:**

La definición de (Castillo, 2003), sobre el estado es la siguiente: Sociedad jurídicamente organizada para hacer posible en convivencia pacífica, la realización de la totalidad de los fines humanos o bien la unidad de un sistema jurídico que tiene en sí mismo el propio centro autónomo y que está en consecuencia provisto de la suprema calidad de persona en sentido jurídico. (Pág.45) (Pozo Urbina, 1999) Instituye que el estado es una organización jurídica de una sociedad bajo un poder de dominación que se rige en determinado territorio. De ahí podemos, deducir que son tres elementos básicos lo que conforman la organización estatal, a saber, la población, el territorio y el poder. (Pág. 176)

(Cabanellas, 1993) instauro el estado jurídicamente organizada, capaz de imponer la autoridad de la ley en el interior y afirmar su personalidad y responsabilidad frente a las similares exteriores. Territorio, dominio o país que pertenece a un soberano. (pág. 122)

De lo antes mencionado, se engloba que estado comprende la organización legal de la sociedad en un determinado país, y cuyos elementos principales son la población, el territorio y el poder. Se debe tener en cuenta que estado es parte de los sujetos personales de la relación de consumo ya que es este quien actúa como garante de los derechos de los consumidores, mediante la aplicación de la Ley 842 y su reglamento.

## **2.4 Otros conceptos relacionados**

(Urbina, Robles, Carrión, & Pérez, 2003,) define **Servicio**: “Es la forma en que una empresa, organización o institución define la atención a sus consumidores”. (pág. 13)

(Vargas & Aldana, 2007) funda **servicio**: es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizado gracias a medios humanos, y materiales, puestos a disposición de un medio individual colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación. (pág. 57)

(Felipe IV, 2016) La Real Academia de la Lengua define con su etimología, del latín, Servitum, acción y efecto de servir, o merito que se adquiere sirviendo al estado o a otra entidad o persona. De manera económica define Servicio: Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

### **Los Bienes se clasifican en:**

**Bienes no duraderos:** son aquellos artículos cuyo uso hace que se destruyan en un periodo concreto de tiempo, bienes que por sus características dejan de ser útiles en un breve plazo de tiempo, como por ejemplo los productos alimenticios o los combustibles.

**Bienes duraderos:** Según (Jiménez, 2013) “este tipo de bienes permiten un uso continuado de los mismos antes de que se destruyan, como por ejemplo un automóvil, un electrodoméstico o una prenda de vestir”.

El artículo 5 de la Ley 842 define **Bienes y servicios**: Comprende los bienes no duraderos, entre los cuales están los alimentos, medicinas, vestuario, entre otros; bienes duraderos o de inversión como viviendas, autos, maquinaria, entre otros; y servicios prestados por personas naturales o jurídicas, por los que se cobre precio o tarifa.

Se deduce que servicio es la actividad realizada por personas, para satisfacer una determinada necesidad de un consumidor, por el servicio que se presta se cobra una determinada cantidad monetaria; y que bienes son todos aquellos productos que por sus características pueden ser bienes perecederos y no perecederos.

Los bienes perecederos son aquellos productos que tienden a descomponerse en un corto plazo como lo son los alimentos en granos, verduras, frutas, bebidas y por supuesto que las medicinas.

Los bienes no perecederos son todos aquellos productos que pueden llevar mucho tiempo sin que se puedan descomponer, incluso llevan años para que se puedan descomponer, entre estos bienes se pueden mencionar las telas, los vestuarios, vehículos, la madera, los electrodomésticos, entre otros.

### **Capítulo III**

#### **3.1 Procedimiento Administrativo**

La Ley No. 842, Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, estipula el procedimiento administrativo a seguir para poder hacer efectivo el derecho subjetivo que poseen todos los consumidores o usuarios de bienes o servicios consumidos o bien utilizados por los mismos, de tal manera que cuando estos consideren que sus derechos han sido trasgredidos pueden recurrir a interponer ya sean reclamos o denuncias, según sea el caso.

Cabe mencionar que para hacer efectivo la defensa de los derechos de los usuarios o consumidores, se debe recurrir a la instancia correspondiente, tomando en cuenta que el reclamo o la denuncia debe realizarse de acuerdo al bien o servicio por el cual hay inconformidad por parte del consumidor o usuario, así mismo debe agotarse la vía administrativa; para los reclamos o denuncias que se sigan según el procedimiento administrativo de la Ley 842 y su reglamento, se debe acudir a la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarias del MIFIC.

A continuación se menciona el procedimiento administrativo conforme lo establece la Ley 842.

##### **3.1.1 Requisitos del escrito de denuncias y reclamos**

El artículo 56 del decreto 36-2013 establece los requisitos del formato para realizar reclamos o denuncias, y menciona los siguientes:

- ✓ El nombre y generales del reclamante o denunciante o de su representante debidamente acreditado, en su caso.
- ✓ Nombre y dirección exacta de la persona proveedora del bien o servicio objeto del reclamo o denuncia.
- ✓ La exposición clara y precisa de los hechos en que se funda.
- ✓ La especificación de lo que se pide o reclama, determinado con la mayor precisión posible.
- ✓ La indicación del lugar y fecha en que se plantea.

- ✓ En el caso específico de los reclamos, deberá presentarse el original de la factura o comprobante de adquisición del bien o servicio, la que una vez cotejada se le devolverá al reclamante.
- ✓ La firma del reclamante o denunciante o de la persona que firma a su ruego, si no sabe o no puede firmar.
- ✓ El reclamo o denuncia se acompañará con dos duplicados, uno que será devuelto al reclamante o denunciante con razón de recibido y otro que será entregado a la persona proveedora del bien o servicio al momento de notificarla.

### **3.1.2 Reclamos y Admisibilidad**

#### **3.1.2.1 Reclamo ante el Proveedor**

El reclamo ante el proveedor se sustenta en el artículo 100 Ley 842.

En primera instancia se debe realizar el reclamo ante la persona proveedora, en un plazo de 30 días hábiles contados a partir de la recepción del bien, servicio o factura según corresponda; luego el proveedor contará 10 días hábiles para resolver el reclamo correspondiente.

#### **3.1.2.2 Reclamo ante la DIPRODEC**

Dicho reclamo se fundamenta en el cuarto párrafo del artículo 100 de la Ley 842 y dice lo siguiente:

El consumidor o usuario podrá reclamar ante la DIPRODEC en un plazo no mayor de 30 días hábiles, luego de recibida la resolución del proveedor, o habiendo transcurrido el plazo sin recibir la resolución.

### **3.1.2.3 Admisibilidad**

Se admite el reclamo, si cumple con los requisitos del artículo 56 del reglamento 36-2013, y si hubiere realizado reclamo ante proveedor en el período antes señalado y si no hay que subsanar, se procede a citar para trámite conciliatorio.

### **3.1.2.4 Omisiones**

Las omisiones se sustentan en el artículo 103 de la Ley 842 y en el artículo 57 de su reglamento.

Si hay que subsanar se manda a subsanar omisiones en un plazo de 3 días, si en esos 3 días no se subsanan las omisiones se cierra el caso. Una vez subsanado, se procede al trámite conciliatorio al 4 día hábil para que las partes asistan al trámite dentro de los 4 días hábiles.

### **3.1.2.5 Causales de improcedencia**

**Las causales de improcedencia se pueden apreciar en el artículo 102 de la Ley 842**

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

- ✓ No sean de su competencia, de acuerdo con la Ley 842 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;
- ✓ Sean presentados fuera de los plazos establecidos por la Ley 842 y su Reglamento;
- ✓ No se hubiese efectuado un reclamo previo ante la persona proveedora, de conformidad al arto 100 de la Ley 842.
- ✓ Que no haya cumplido con los requisitos del arto 56 del reglamento 36-2013 o bien que no haya subsanado las omisiones, según arto 57 del reglamento 36-2013.

### **3.1.2.6 Trámite conciliatorio**

Procedimiento (**Artos 104 y 105 Ley 842, y arto 58 del reglamento**)

- ✓ Admitido el reclamo, la DIPRODEC procede a citar para trámite conciliatorio en un plazo máximo de 4 días hábiles, para que las partes asistan al trámite conciliatorio al cuarto día hábil, luego de notificada la admisibilidad.
- ✓ Si hay acuerdo, se cierra el expediente y la certificación de dichos acuerdos, presta merito ejecutivo (artos 105 y 111 Ley 842). Los acuerdos del trámite conciliatorio producen los mismos efectos que las resoluciones firmes.
- ✓ Si no hay acuerdo por cualquier motivo, sea por qué una o ambas partes no asistieron, la DIPRODEC notificará al proveedor para que en un plazo de 4 días, más el término de la distancia, conteste el reclamo presentado en su contra.
- ✓ Las partes podrán conciliar en cualquier momento antes de que la DIPRODEC emita la resolución definitiva.

### **3.1.2.7 Contestación del reclamo**

**Se aprecia en los Artículos 104 y 108 Ley 842**

- ✓ Si el proveedor contesta el reclamo, se abrirá a pruebas el caso
- ✓ De no contestar el proveedor el reclamo, la DIPRODEC resolverá lo que en derecho corresponda.

### **3.1.2.8 Período y medios de prueba**

Según los artículos 108 y 109 de la Ley 842, se establece los periodos y medios de prueba siguientes:

- ✓ El periodo de prueba una vez concluido el trámite conciliatorio y sin acuerdo entre las partes y habiéndose presentado la contestación del reclamo, la DIPRODEC abrirá a pruebas en un período de 15 días hábiles.
- ✓ Serán admisibles los medios de pruebas siguientes: documental, pericial, por medios electrónicos, e inspección ocular, y su valoración se hará conforme lo que establece el Código Civil.

#### **3.1.2.9 Resolución del reclamo**

- ✓ La DIPRODEC deberá dictar la resolución en un período máximo de 10 días hábiles, una vez transcurrido el plazo del período de pruebas así se estipula en el artículo 108 Ley 842.

#### **3.1.2.10 Notificación de la resolución**

La notificación se realizará a más tardar dentro de cinco días hábiles luego de dictada la resolución del reclamo. Arto 62 del reglamento 36-2013.

#### **3.1.3 Denuncia**

- ✓ Se admite la denuncia
- ✓ Se rechaza la denuncia

#### **3.1.3.1 Admitida la denuncia**

A más tardar el quinto día hábil le notificará al proveedor denunciado. Artículo 106 de la Ley 842  
Se cita hasta por dos veces, para que conteste lo que tenga a bien a más tardar el tercer día hábil.



### **3.1.3.2 Contestación de la denuncia**

Si el proveedor no contesta oponiéndose o negando a la denuncia, la DIRPODEC dictará la resolución que en derecho corresponda. Arto 106 de la Ley 842.

Si contesta se abre a pruebas.

### **3.1.3.3 Período y medios de prueba**

El periodo de prueba se aprecia en los artículos 108 y 109 de la Ley 842, y aplica una vez habiéndose presentado la contestación del reclamo, la DIPRODEC abrirá a pruebas en un período de 15 días hábiles.

Serán admisibles los medios de pruebas siguientes: documental, pericial, por medios electrónicos, e inspección ocular, y su valoración se hará conforme lo que establece el Código Civil.

### **3.1.3.4 Resolución del reclamo**

La DIPRODEC deberá dictar la resolución en un período máximo 10 días hábiles, una vez transcurrido el plazo del período de pruebas. Artículos 108 de la ley 842.

### **3.1.3.5 Notificación de la resolución**

Según el artículo 62 del reglamento 36-2013 la notificación se realizará a más tardar dentro de cinco días hábiles luego de dictada la resolución del reclamo.

### **3.1.4 Medidas preventivas en casos de denuncias o reclamos**

Se estipulan en los artículos 110 Ley 842 y artos 59, 60 y 61 reglamento 36-2013

**Proceden a:**

- a. Solicitud de parte
- b. De oficio según sea el caso.

Previo a tomar cualquier medida, la DIPRODEC debe oír a la persona proveedora, no así cuando se trate de riesgos inminentes (Cualquier acto o conducta cuya naturaleza representa un peligro inmediato que se espera pueda causar la muerte, o una lesión física grave, o daños a la salud de las personas) a la persona humana, según a juicio de la autoridad administrativa.

Se manda a oír a los interesados, para que en dos días hábiles aleguen lo que tengan a bien, con o sin contestación la DIPRODEC resuelve en dos días hábiles, dicha resolución no admite recurso alguno. No suspende el transcurso del proceso.

Se procederán cuando el acto o conducta presuntamente causen daños a la persona consumidora o usuaria.

**3.1.5 Incumplimiento de las medidas preventivas en casos de denuncias o reclamos**

En caso de incumplimiento, la DIPRODEC mediante oficio solicitará el apoyo de las autoridades correspondientes para la aplicación de las medidas preventivas. Arto 61 reglamento 36-2013

**3.1.6 Recursos**

**3.1.6.1 Revisión, primera instancia**

La parte que se considere agraviada interpondrá el recurso de revisión ante la DIPRODEC dentro de los siguientes tres días hábiles después de que haya sido notificado, la DIPRODEC pondrá en conocimiento a la parte contraria para que alegue lo que tenga a bien en un plazo de dos días hábiles, luego resuelve en un plazo de 5 días hábiles. Arto 112 Ley 842

**3.1.6.2 Apelación, segunda instancia**

### **Admisión del recurso**

Se interpone ante la DIPRODEC, en los siguientes tres días hábiles a partir de la notificación, admitido el recurso la DIPRODEC lo remite al ministro del MIFIC, 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 a partir de la notificación respectiva, luego con o sin la contestación del agravio debe resolver en un plazo de hasta 15 días hábiles. Arto 113 Ley 842, y artos 68 y 70 del reglamento 36-2013

### **Improcedencia**

Según arto arto 69 del reglamento 36-2013, si se admite el recurso de apelación sin cumplir los requisitos de tiempo o forma, el ministro de oficio declarará improcedente el recurso, quedando firme la resolución dictada por la DIPRODEC.

#### **3.1.7 Certificación de resoluciones**

Las certificaciones serán libradas y firmadas por el Director General de la DIPRODEC, en razón de su cargo, a solicitud de parte interesada, deberá ser extendida a más tardar dos días hábiles, luego de realizada la solicitud. Arto 72 del reglamento de la Ley 842

La certificación será de oficio cuando en el incumplimiento de la resolución solo se encuentren involucradas la persona proveedora y la DORPODEC. Arto 72 del reglamento de la Ley 842

#### **3.1.8 Cumplimiento e incumplimiento de las resoluciones**

El cumplimiento e incumplimiento de las resoluciones se estipula en los Artos 111 de la Ley 842 y 63 del reglamento de la Ley 842

#### **Cumplimiento**

La persona infractora deberá hacer efectiva la resolución dentro de los 15 días hábiles siguientes a la notificación

## **Incumplimiento**

La persona consumidora o usuaria deberá informar a la DIPRODEC del incumplimiento de la resolución administrativa.

De no cumplirse la resolución en el plazo antes señalado, la DIPRODEC mediante requerimiento solicitará el cumplimiento inmediato de la misma, en caso que siga sin cumplir el requerimiento de la resolución, las partes interesadas solicitará la certificación de la resolución, la DIPRODEC remitirá la certificación al procurador general de la república para que la haga efectiva por medio de juicio ejecutivo.

### **3.1.9 Caducidad del proceso administrativo**

Procede únicamente siempre que el objeto de la tutela sea de interés o derecho exclusivamente individual, se podrá declarar la caducidad de oficio o a solicitud de parte interesada, a la instancia y se mandará a cerrar el caso y archivar las diligencias, si la persona consumidora o usuaria no impulsa el caso en un período de ocho meses en primera instancia y de seis meses en segunda instancia. Arto 114 Ley 842

### **3.1.10 Sanciones administrativas**

Clasificación (**Arto 115 Ley 842**)

- ✓ Leves
- ✓ Graves
- ✓ Muy graves

### **3.1.11 Imposición y aplicación de sanciones**

Las sanciones administrativas serán aplicadas por la DIPRODEC, sin perjuicio de las demás acciones penales y civiles correspondientes. En caso de sanciones de cierre temporal o definitivo del establecimiento, serán recurribles ante el ministro del MIFIC

Una vez clasificada la falta, la sanción se impondrá con base a:

- ✓ El perjuicio causado a la persona consumidora o usuaria o daño colectivo;
- ✓ El carácter intencional de la infracción;
- ✓ El riesgo potencial de las conductas;
- ✓ La persistencia en la conducta infractora;
- ✓ La disposición o no de buscar una solución adecuada a las personas consumidoras o usuarias;
- ✓ La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes;
- ✓ La reincidencia de la infracción, exceptuando las infracciones leves cometidas por segunda vez;
- ✓ El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor, infractora o para terceros por la comisión de la infracción.

Es necesario mejorar los procedimientos legales de reclamos, demandas y denuncias de forma más expedita, además solicitan aumentar los modelos de sanciones y creaciones de comisiones especiales. Arto 119 y 120 de la Ley 842

### **3.1.12 Multas**

Las multas se fundamentan en los Artos del 121 al 124 Ley 842

Antes de imponer multas se resolverá por escrito con la amonestación correspondiente a la persona proveedora infractora.

#### **Multas para infracciones**

Se expresarán en unidad de medida, equivalente a la cantidad de salario mínimo nacional promedio del período. En los casos que existan una conducta que a juicio motivado infrinja los preceptos de la ley 842, y no se encuentre establecida en el capítulo III de la Ley 842, se tendrá como infracción leve.

### **Infracciones Leves**

Se sancionarán con multa de una a cien unidades de medida.

### **Infracciones graves**

Se sancionarán con multa de ciento una a doscientos cincuenta unidades de medida.

### **Infracciones muy graves**

Se sancionarán con multa de doscientos cincuenta y una a quinientos cincuenta unidades de medida, sin perjuicio que se puedan sancionar con el cierre temporal y en caso de persistir la infracción se procederá con el cierre definitivo.

Cuando la persona proveedora sea sancionada por afectación a los intereses colectivos o difusos, la cuantía de la multa nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de mil unidades de medida, sin perjuicio de que se le ordene a devolver a las personas consumidoras o usuarias lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio, cuando así sea el caso.

#### **3.1.13 Depósito de multas**

Las multas en concepto de violaciones a las disposiciones establecidas en la ley 842 en el artículo, 126 de la Ley 842, serán depositadas en la cuenta única del tesoro del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El procedimiento administrativo ha sido desarrollado con el fin describir los pasos a seguir para realizar reclamos y denuncias ante la DIPRODEC, dentro del desarrollo se describen los requisitos para realizar escritos de denuncias y reclamos; los reclamos realizados ante proveedor y la DIPRODEC, qué condiciones se deben dar para que el reclamo o denuncia sean admisibles, o bien que no procedan, también se plantea el procedimiento del trámite conciliatorio.

Los efectos de que dicho trámite sea positivo o negativo, se plantean los plazos para ir realizando cada paso del proceso administrativo, hasta llegar a los recursos y a la aplicación de las sanciones, todo de conformidad a lo establecido por la Ley 842, y su reglamento decreto 36-2013, en el siguiente capítulo se de manera específica con datos cuantitativos sobre el conocimiento o el poco

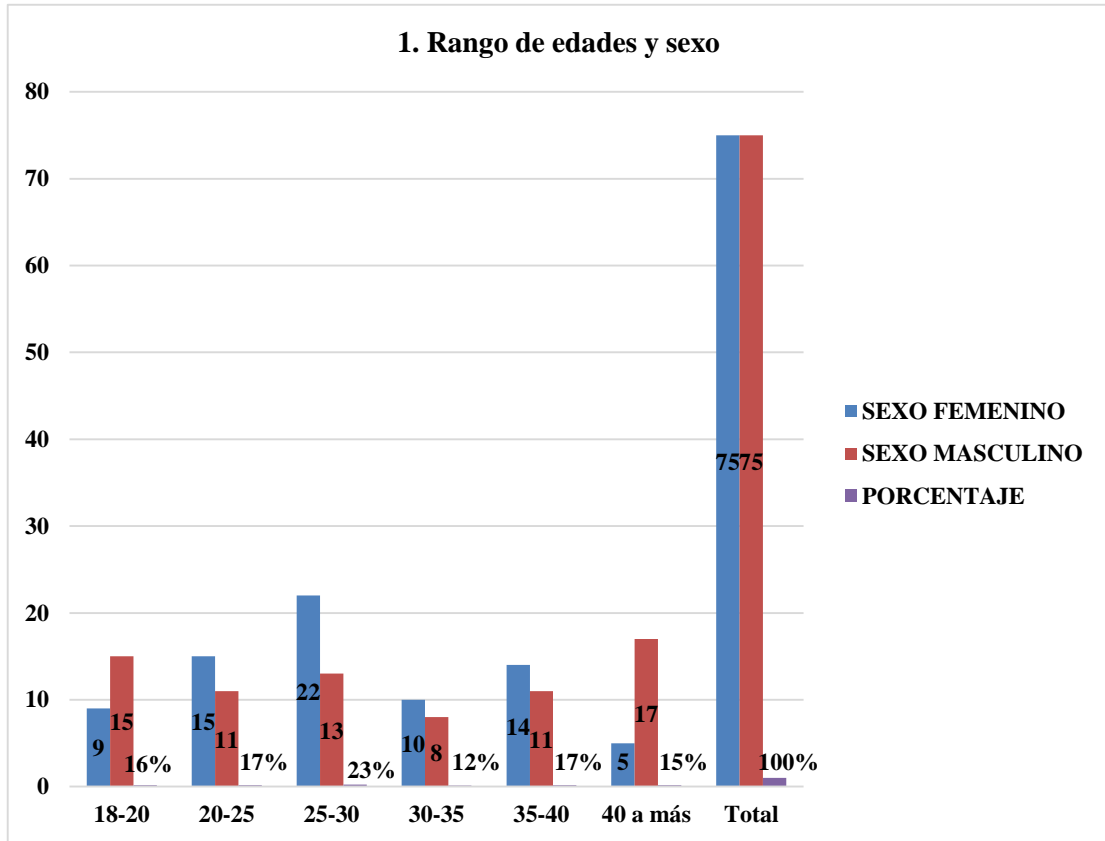
conocimiento que tienen los consumidores sobre el procedimiento administrativo a seguir para realizar denuncias y reclamos.

## **Capítulo IV**

### **Nivel de cumplimiento de la Ley 842 art.10 inciso 3, en los Restaurantes del Puerto Salvador Allende**

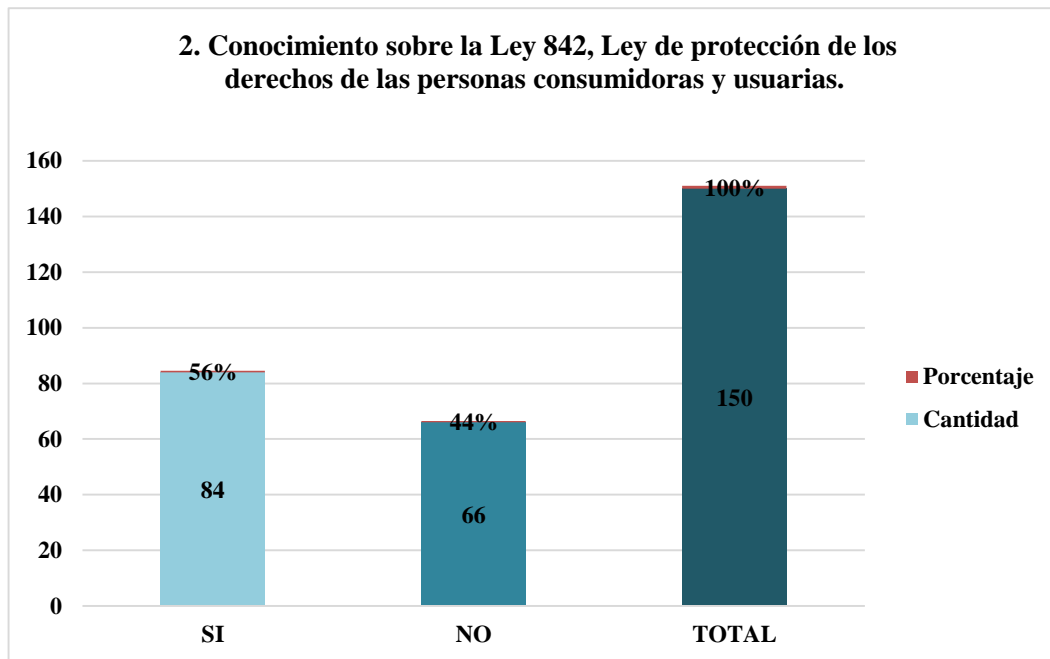
Una vez culminada la fase teórica de esta investigación, se aplicó encuesta en el mes de agosto del presente año, que mide el estado de opinión, acerca de lo que consideran los consumidores que asisten a los restaurantes del Puerto Salvador Allende, sobre el pago de la propina reflejado en la factura y el conocimiento de la Ley que la regula, cabe destacar que para realizar dichas encuestas se presentaron dificultades para recopilar la información requerida y necesaria.

Los resultados se presentan en las siguientes tabulaciones realizadas en un formato de Excel, en el cual se procesaron los datos que se muestran a continuación.

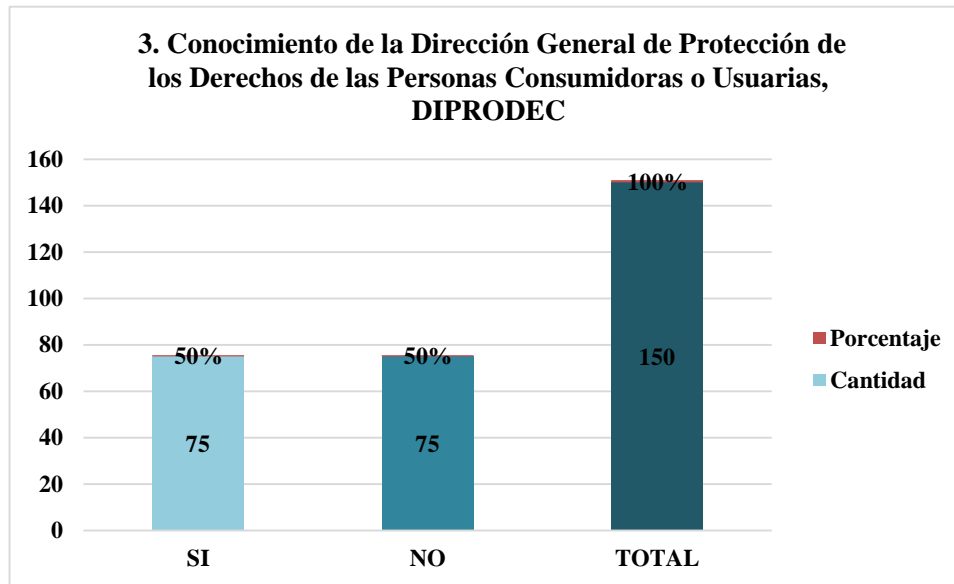


Se puede observar que entre las edades de 18-20 años de las personas encuestadas nueve son mujeres y quince son varones, entre las edades de 20-25 de las personas encuestadas quince son mujeres y once son varones, entre las edades 25-30 de las personas encuestadas veintidós son mujeres y trece son varones, entre las edades 30-35 de las personas encuestadas diez son mujeres y ocho son varones, entre las edades 35-40 de las personas encuestadas catorce son mujeres y once son varones, y las personas de 40 años a más cinco son mujeres y diecisiete son varones, para un total de setenta y cinco mujeres y setenta y cinco varones, lo que corresponde a 150 personas de la población encuestada.

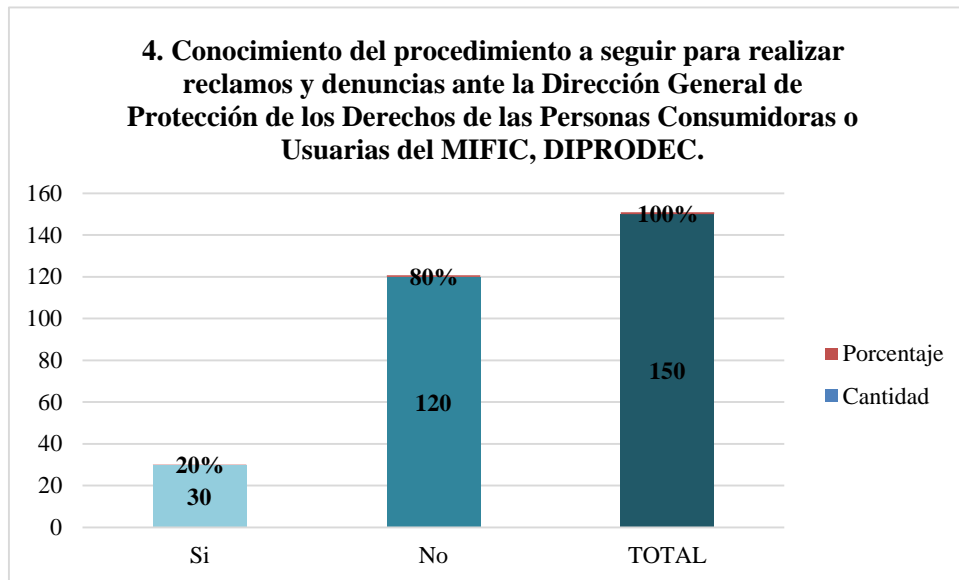




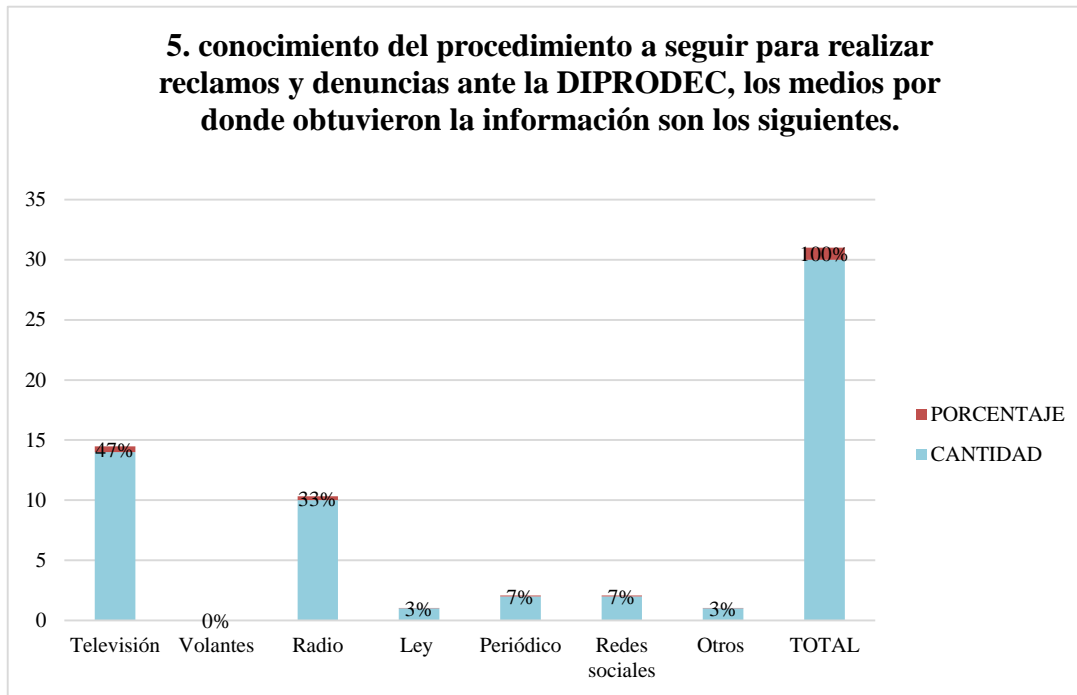
En esta gráfica se puede apreciar que el 56% de los encuestados, si tienen conocimiento de la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, más no así el 44% de las personas encuestadas, no tienen conocimiento de la misma Ley, es más refirieron que ni sabían que hay una ley que protege a los consumidores, alguno de los encuestados que dieron respuesta positiva a la pregunta, refirieron saber que hay una ley, sin embargo dijeron no conocer su contenido.



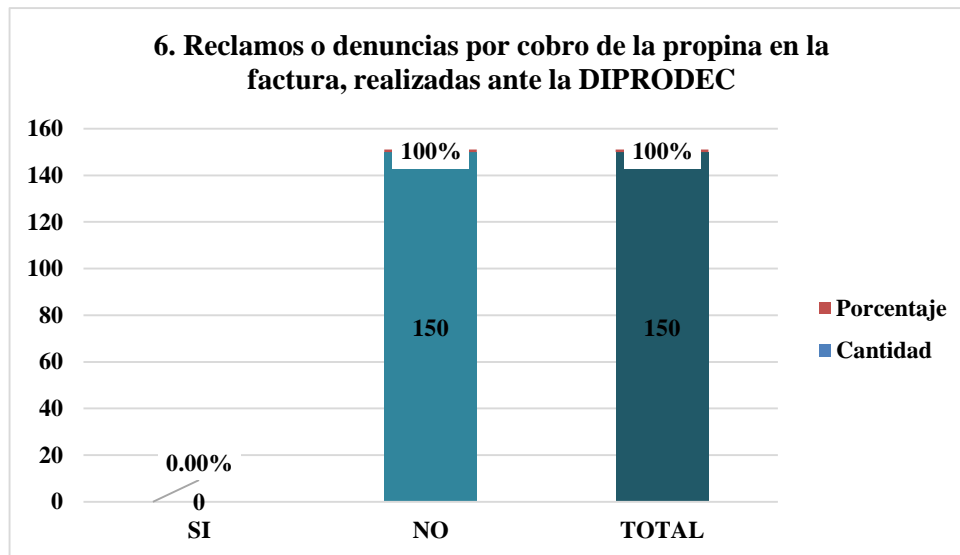
El 50% de los encuestados señalaron que si saben que hay una instancia llamada DIPRODEC a la que se recurre para hacer efectivo el derecho de los consumidores, además en éste porcentaje se incluyen los encuestados que refirieron sólo saber que existe dicha instancia, más no saben el funcionamiento de la institución, y el 50% dijo no tener conocimiento sobre la mencionada dirección.



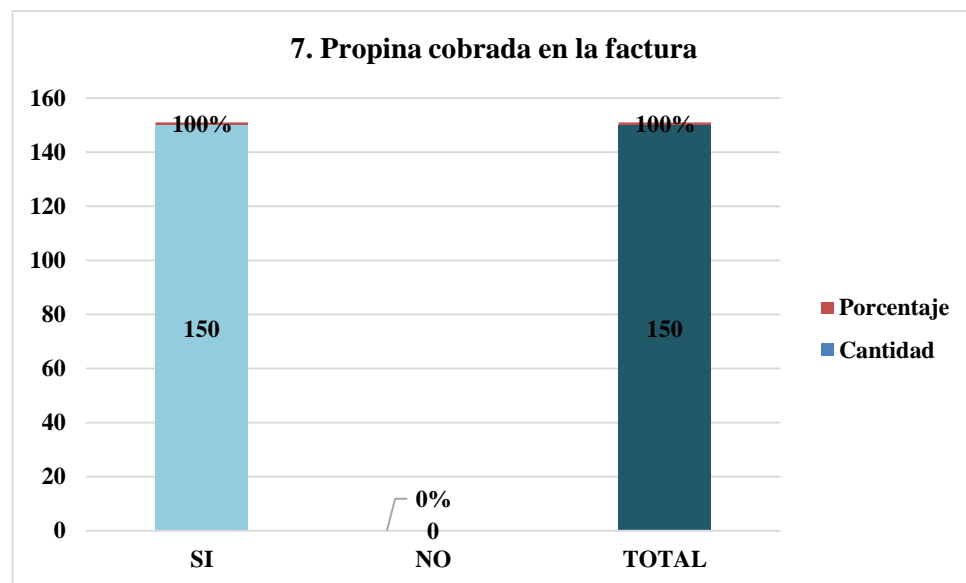
Del 100% de las personas encuestadas sólo el 20% saben que hay un procedimiento administrativo que se debe seguir para realizar reclamos y denuncias, y el 80% respondieron no saber que hay tal procedimiento, sin embargo la mayoría de los encuestados refirieron saber que hay una ley de defensa de los consumidores, pero que no tienen conocimiento de su contenido.



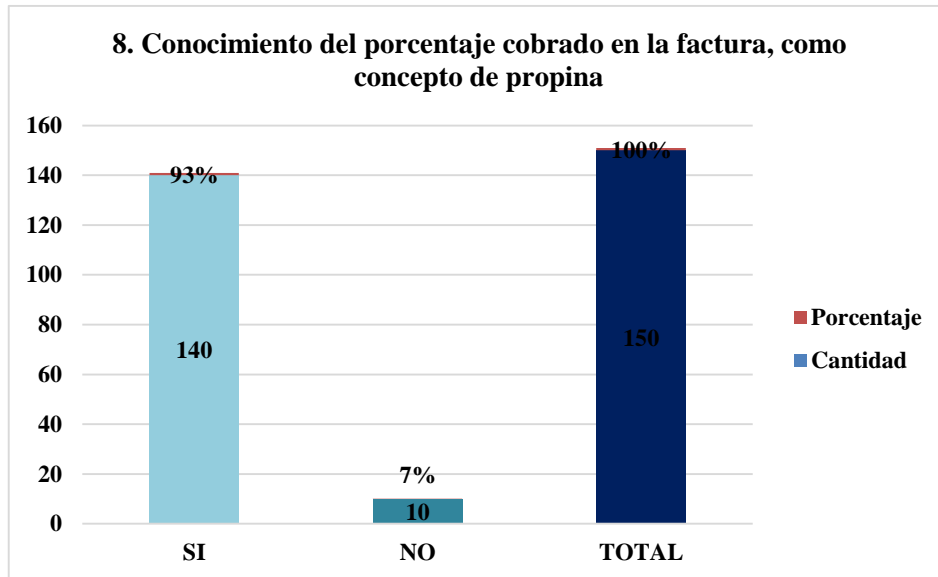
En la tabla se pueden apreciar los medios por donde los usuarios han obtenido conocimiento del procedimiento a seguir para realizar reclamos y denuncias ante la DIPRODEC, del 100% de los encuestados, 47% de los usuarios tienen dicho conocimiento por medio de televisión, 33% de los usuarios por medio de radio, 3% de los usuario por medio de la Ley, 7% de los usuarios por medio del periódico, 7% de los usuarios por medio de redes sociales, y un 3% de los usuario obtuvo información por otro medio, y señala que fue mediante comunicación de sus amistades.



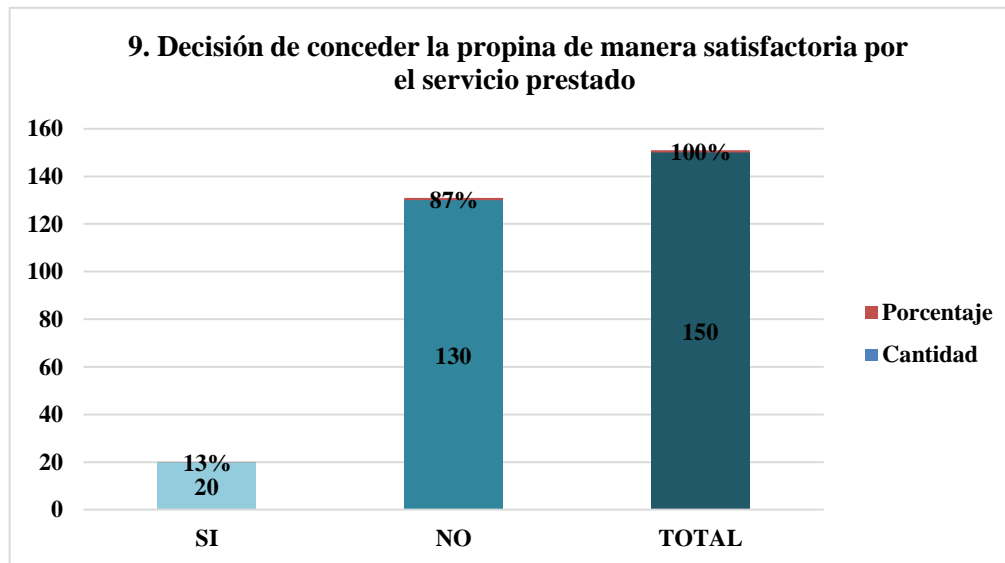
El 100% de las personas encuestadas contestaron no haber realizado denuncias y menos reclamos referente al cobro de la propina en la factura ante la DIPRODEC



Se puede apreciar en artículo 10 de Ley 842, las prohibiciones para las personas proveedoras, y de manera específica en el inciso 3 de dicho artículo, que se refiere a la inclusión del cobro de la propina o bien cualquier alusión a la misma en la factura, así mismo la propina se regula en los artículos 3, 4 y 5 de su reglamento, sin embargo, en las ciento cincuenta encuestas aplicadas a los consumidores tomados como muestra de la población de usuarios de los restaurantes del Puerto Salvador Allende, se observa que el 100% de los encuestados si pagan la propina incluida en la factura, es decir que los propietarios de los restaurantes, reflejan el monto de la propina en la factura antes del neto a pagar.

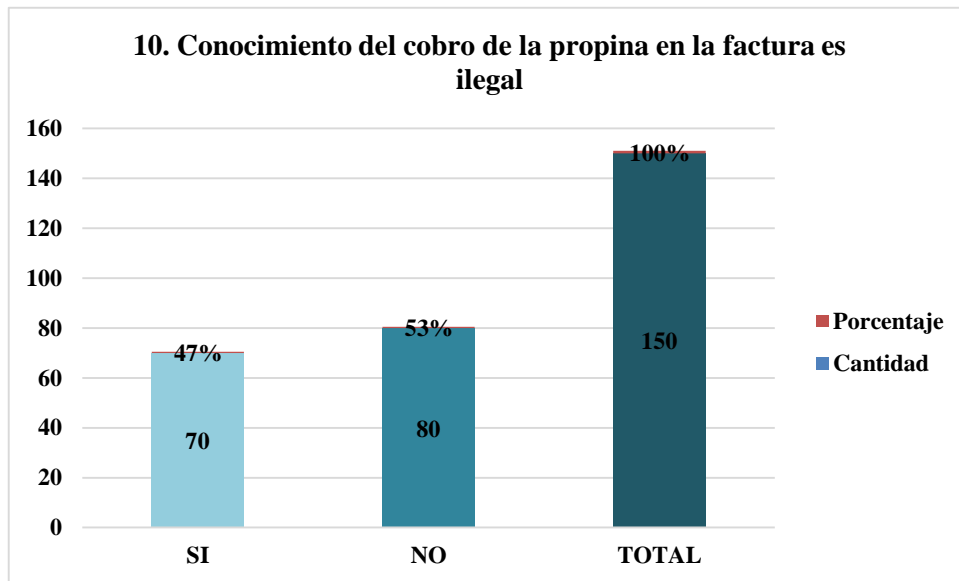


Se puede observar que el mayor porcentaje de los encuestados que es el 93%, refirieron en pagar por concepto de propina el 10% sobre el monto bruto antes de IVA, en cambio la mínima parte que es el 7% de los encuestados reconocieron que pagan propina, pero que desconocen el porcentaje, solo pagan el total reflejado en la factura sin fijarse en el desglose.

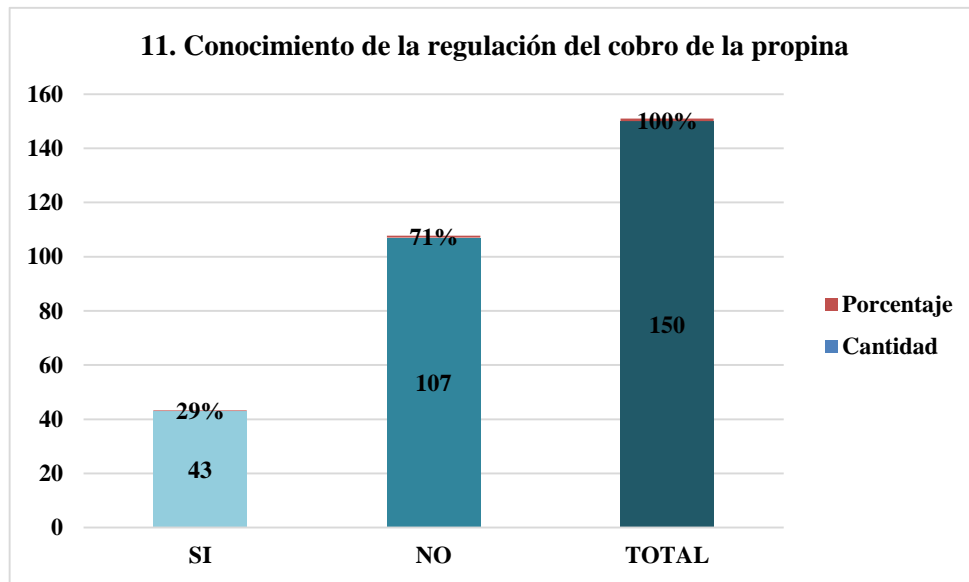


Se puede apreciar que sólo el 13% de los encuestados si dejan la propina reflejada en la factura por el buen servicio que se les brindó, mencionaron que hay meseros muy atentos y se merecen la gratificación, más no así el 87% de los encuestados, que pagan propina por imposición, ya que una vez que piden la cuenta, el porcentaje del 10% ya viene reflejado en la factura, no son ellos quienes piden que le agreguen la propina, sino que se la imponen y si reclaman ya son vistos como personas renuentes a querer pagar no la propina, sino la cuenta, por lo que se ven obligados a pagar el mencionado porcentaje para no entrar en conflicto con los responsables del restaurante y menos con los meseros.

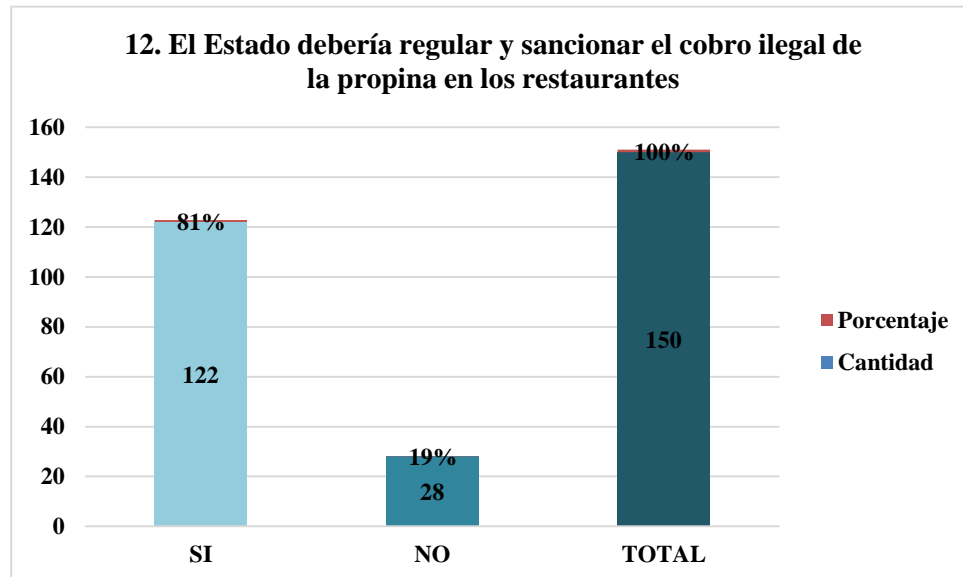




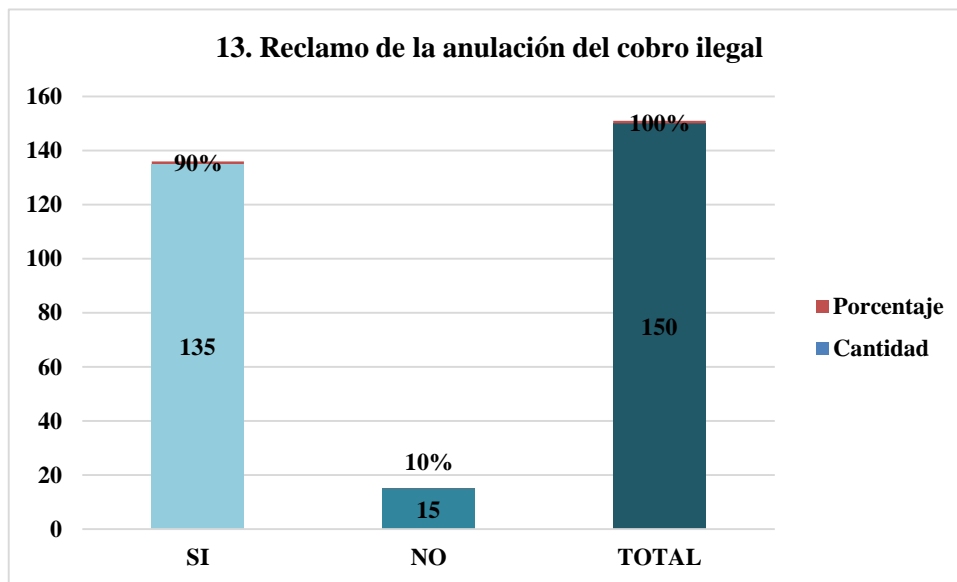
Se muestra que el 53% de los encuestados no saben que el pago de la propina reflejado en la factura es ilegal, por lo cual ellos pagan el total, incluyendo el 10% por propina, y el 47% contestaron saber que el cobro del 10% de propina si es ilegal, pero que aún a sabiendas de que es ilegal ellos siempre pagan el total de la factura, para no entrar en discordia con los responsables de los restaurantes.



Se indica que del cien por ciento de las personas encuestadas, sólo el 29% tienen conocimiento de que hay una ley que regula el cobro de la propina en la factura, en cambio en un mayor número de personas como lo es el 71% de los encuestados, no saben que hay una ley que protege los derechos de los consumidores.



Se revela que la mayor parte de las persona encuestadas, como lo es el 81%, coinciden que efectivamente si el estado debe regular y sancionar el cobro ilegal de la propina en la factura ya que dicho monto es cobrado de manera adicional al impuesto del IVA, algunos encuestados afirmaron que imponen la propina aun prestando un mal servicio, y que la misma debe ser voluntaria, afirman que el estado debería velar por que se siga un proceso de cobro que no incluya la propina.



En esta tabla se aprecia que el 90% de los encuestados contestaron que si están dispuestos a reclamar en el restaurante el cobro de la propina, ya que en muchas ocasiones prestan mal servicio, la comida no es de buena calidad, y no es un monto que sea voluntario, sino que es un porcentaje ya establecido por los comercios, además refirieron que muy probablemente no todo lo recolectado en concepto de propina sea entregado al personal del restaurante, y el 10% de los encuestados que dijeron no reclamarían ya que simplemente pagarán omitiendo el monto de la propina, o solo pagarán dicho concepto sin reclamar.

## **Conclusiones**

Una vez obtenidos los resultados se formulan las siguientes conclusiones:

- La legislación nicaragüense, con respecto a la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias es relativamente nueva, tiene aproximadamente treinta y cinco años, la primera Ley fue aprobada en 1980 con el decreto 323, que contaba con once artículos y luego en 1994 se aprobó y publicó la segunda Ley 182 llamada: Ley de defensa de los Consumidores y en el 2013 fue aprobada la Ley 842 Ley de protección de las Personas Consumidoras y Usuarias, actualmente vigente.
- El ámbito de aplicación de la Ley 842, Ley de Protección de los Derecho de las Personas Consumidoras y Usuarias, es para todos los actos jurídicos bajo la relación de consumo, ya sean con personas proveedoras, naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras y para aplicar esta ley, la instancia creada para defender y promulgar los derechos de las personas consumidoras y usuarias es la DIPRODEC.
- El procedimiento para la solicitud de reclamos y denuncias ante la DIPRODEC, esta normado en el cuarto párrafo del artículo 100 y subsiguientes de la Ley 842 y en el artículo 56 y subsiguientes de su reglamento, en los cuales establecen que el consumidor podrá reclamar ante esta instancia en un plazo no mayor de 30 días hábiles, luego de haber recibido la resolución del proveedor o haber transcurrido el plazo de 30 días sin recibir la resolución.
- De los 21 restaurantes ubicados en el Puerto Salvador Allende, se procedió a aplicar una encuesta a las personas que salían de estos locales tanto mujeres como varones y se constató que ninguno de estos restaurantes cumplen con la Ley 842, art.10 inc.3 y aplican un 10% adicional a la cuenta en concepto de propina.

### **Recomendaciones**

- Debido a que la Ley 842, Ley de Protección de los Derecho de las Persona Consumidoras y Usuarías es relativamente nueva, y dado a su poco conocimiento, es indispensable que se cumpla el artículo 10 inciso 3, que regula el cobro de la propina, así como los artículos 3,4, y 5 de su reglamento, esto con el fin de proteger e informar a los consumidores para que sus derechos no sean vulnerados.
- Ya que la DIPRODEC es la instancia encargada de resolver los reclamos de los consumidores, esta deberá hacer mayor publicidad dando a conocer el contenido de la misma, y garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.
- Efectivamente hay un procedimiento para que los consumidores hagan sus reclamos y denuncias ante la DIPRODEC, por lo cual esta instancia debe garantizar el cumplimiento del procedimiento administrativo, los requisitos y los plazos, que establece la Ley 842.
- Los dueños de los restaurantes del Puerto Salvador Allende no cumplen con el art.10 inc.3 de la Ley 842, por ende, se recomienda a los propietarios que cumplan con la ley, y no incluyan en la factura el porcentaje del 10% en concepto de propina antes del monto neto a pagar, sino que esta sea a criterio del consumidor a como lo establece la Ley y su reglamento.

### **Propuesta**

1. Que se conforme una Procuraduría de los Consumidores, que sea de parte de la Procuraduría General de la República independiente del MIFIC.
2. Que se cree una comisión de supervisión a los restaurantes del Puerto Salvador Allende
3. Que se le brinde mayor porcentaje del presupuesto de la república a la DIPRODEC DEL MIFIC
4. Que se dedique un capítulo a la regulación de la propina que se citara lo siguiente:
  - Manténgase la prohibición del cobro de la propina en la factura del arto. 3 inc. 10 de la Ley 842
  - Manténganse los artículos establecidos en el reglamento y además agréguese los siguientes:
    - En uno de los artículos se establezca, que todos los establecimientos por imposición de ley, tengan la siguiente leyenda en un lugar visible: SI EN ESTE LUGAR LE COBRAN LA PROPINA EN LA FACTURA, DENÚNCIELO ANTE LA DIPRODEC, de no acatar dicha ordenanza, que se le realice una multa pecuniaria.
  - Créense nuevas oficinas de la DIPRODEC en las cabeceras municipales, las cuales den respuesta a las necesidades de los usuarios y consumidores.
  - Que se mantengan las sanciones de la ley 842, y en caso de reincidencia que estas se incrementen.

### **Anexos**

- Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias
- Reglamento de la Ley 842, Decreto 36-2013.
- Formato de encuestas
- Encuesta aplica a un consumidor
- Factura



## **Bibliografía**

- Abea Sandoval , A. d., & Brenes Rivera, I. K. (2007). *Comstitución y Organización de las Asociaciones de Consumidores*. Managua.
- Ayerdis, M. (s.f.). *Consumo, poder e identidad a finales del siglo XIX e inicios del XX en Nicaragua (una aproximación)*. Managua: Instituto de Historia de Nicaragua y Centroamérica (ihnca).
- Bautista Lara, J. (21 de Octubre de 2015). El Nuevo Diario. *El Derecho de Consumo, un Derecho Humano*, pág. 3.
- Cabanellas de Torres, G., & Cabanellas de las Cuevas, G. (1993). *Diccionario Jurídico Elemental*. Editorial Heliasta S.R.L.
- Castillo, V. (2003). *cybertesis*. Recuperado el 20 de junio de 2016, de cybertesis: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/650/1/Malpartida\\_cv.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/650/1/Malpartida_cv.pdf)
- Felipe IV, 4. R. (2016). *Real Academia Española*. Recuperado el Octubre de 2014, de <http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Iztapalapa, México: McGraw-Hill.
- Illich , B. A. (06 de Octubre de 2015). Consumidores con Ley pero sin defensa. *La Prensa. Economía*, pág. 5.
- Jiménez, A. (Febrero de 2013). *El Blog Salmon*. Obtenido de El Blog Salmon: [m.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-tipos-de-mercados-existen](http://m.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-tipos-de-mercados-existen)
- Lara, J. B. (21 de octubre de 2015). *elnuevodiario.com.ni*. Recuperado el 01 de julio de 2016, de [elnuevodiario.com.ni: http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/374297-derecho-consumo-derecho-humano/](http://www.elnuevodiario.com.ni/opinion/374297-derecho-consumo-derecho-humano/)
- Loudon, D., & Della Bitta, A. (1995). *Comportamiento del Consumidor*. México: McGRAW-HILL.
- Muñoz, N. P. (2012). *Legis*. Obtenido de [http://www.legis.com.co/informacion/colombia/aplegis/archivos/Relacion\\_Consumo\\_nuevoestatutoconsumidor\\_NicolasPolania.pdf](http://www.legis.com.co/informacion/colombia/aplegis/archivos/Relacion_Consumo_nuevoestatutoconsumidor_NicolasPolania.pdf)

- Orúe Cruz, J. R. (2003). *Análisis sobre el Régimen Jurídico de Protección al Consumidor en Nicaragua* (Primera edición 2003 ed.). Managua, Nicaragua: HISPAMER.
- Peluffo, J. P. (2014). *Concepto de Relación de Consumo*. Obtenido de [www.revistafacultadderecho.edu.uy/ojs-2.4.2/index.php/rfd/article/.../204/228](http://www.revistafacultadderecho.edu.uy/ojs-2.4.2/index.php/rfd/article/.../204/228)
- Pozo Urbina, R. F. (1999). *Apuntes de Historia del Estado y el Derecho*. Managua: Nica Ediciones.
- Rosell Broy, C. R. (2009). *ANALISIS JURIDICO DE LA PROTECCION DEL DERECHO AL CONSUMIDOR EN GUATEMALA*. GUATEMALA: BIBLIOTECA USAG.
- Sequeira Calero, V., & Cruz Picon, A. (2008). *Investigar es Fácil*. Managua, Nicaragua: Editorial Universitaria.
- Urbina, M., Robles, O., Carrión, G., & Pérez Rios, J. (2003). *Derechos de las y los Consumidores. Manual de herramientas para su defensa*. Managua, Nicaragua: Servicios Gráficos T.M.C.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá: Impresos y hecho en Colombia .
- Vargas Saravia, J., & Tórrez Rizo, M. J. (2006). *Análisis Jurídico del Derecho de los Consumidores contenido en el reglamento que regula la prestación de servicios al usuario de agua potable y alcantarillado sanitario y el contrato de los mismos en el período 2001-2005*. Managua.

# *Anexos*

## **Normas Jurídicas de Nicaragua**

**Materia: Derechos Humanos**

**Rango: Decretos Ejecutivos**

### **1. REGLAMENTO DE LA LEY No. 842, LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORES Y USUARIAS**

**Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional  
Unida Nicaragua Triunfa**

**DECRETO No. 36-2013**, Aprobado el 10 de Octubre del 2013

Publicado en La Gaceta No 192 del 10 de Octubre del 2013

El Presidente de la República  
Comandante Daniel Ortega Saavedra

En uso de las facultades que le confiere la Constitución Política

**HA DICTADO**

El siguiente:

**DECRETO**

**REGLAMENTO DE LA LEY No. 842, LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS  
CONSUMIDORES Y USUARIAS**

**CAPÍTULO I  
OBJETO Y DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo**

**1.**

**Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las disposiciones necesarias para la aplicación de la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129 del once de julio del dos mil trece.

**Artículo** **2.** **Definiciones**

Para los efectos del presente Reglamento se entenderá como:

**Denuncia:** Comunicación que una persona consumidora o usuaria dirige a la DIPRODEC o al Ente Regulador correspondiente para informarle acerca de hechos que pueden constituir una infracción a la Ley No. 842 y el presente Reglamento.

**Reclamo:** Petición que realiza la persona consumidora o usuaria ante la persona proveedora o la autoridad competente, para que se reconozca a su favor la existencia de un derecho de conformidad a la Ley No. 842 y el presente Reglamento.

**Sistema comprobable de reclamo:** Medio escrito o electrónico, que la persona proveedora pone a disposición de la persona consumidora o usuaria para que realice su reclamo.

**CAPÍTULO II**

**DE LAS OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

**Artículo** **3.** **De** **la** **Propina.**

Para efectos de aplicación del presente reglamento, se considera Propina la retribución económica voluntaria que sobre el precio establecido y como muestra de satisfacción por la calidad en el servicio recibido, otorga la persona consumidora o usuaria al personal que labora en un determinado establecimiento de servicio. Este ingreso adicional en ningún caso será considerado como parte del salario de la persona trabajadora. El empleador deberá cumplir con el Código del Trabajo, leyes y demás disposiciones del país relacionadas al salario.

La propina podrá ser sugerida. En dicha sugerencia se deberá especificar la naturaleza voluntaria de la propina, así como el derecho de reconocer un monto distinto al sugerido por este concepto.

**Artículo** **4.** **De** **la** **distribución** **de** **la** **propina.**

De las propinas recibidas en un establecimiento se deberá constituir un fondo común, el cual será distribuido entre el personal que tenga contacto directo con las personas consumidoras o usuarias, y demás personal que colabore directamente con el servicio al público. Para tal efecto, se respetarán los mecanismos o acuerdos existentes entre el empleador y el personal del establecimiento en el que se especifique la forma de participación en la distribución de este fondo, debiéndose en caso de no existir mecanismo alguno, establecer los acuerdos respectivos. Las personas trabajadoras deberán elegir un representante quien deberá ser informado en forma permanente por el empleador sobre los montos y cuentas del fondo.

El propietario o responsable de la administración del establecimiento deberá distribuir el monto recaudado en concepto

de propina entre el personal correspondiente, en un plazo máximo de un mes cuando la retribución se haya realizado mediante tarjeta de débito o crédito, y en el plazo máximo de una semana cuando la retribución se haya realizado en efectivo.

Bajo ninguna circunstancia el propietario o responsable de la administración del establecimiento gozará del beneficio de la propina. Estará absolutamente prohibido al empleador realizar cualquier tipo de deducción de la propina por concepto de contribución a los gastos del empleador, así como por concepto de cobro, reposición, reparación, mejoramiento de la vajilla o cualquier otro insumo del restaurante o establecimiento, o por cualquier otro concepto análogo.

**Artículo 5. Del deber de información y fomento al reconocimiento de la Propina.**

En el marco de fomentar la cultura de retribución vía propina voluntaria sugerida por la excelencia en el servicio, los establecimientos deberán informar y orientar a las personas consumidoras o usuarias sobre la naturaleza voluntaria de la propina y el porcentaje sugerido para su retribución. Para tal fin, los establecimientos podrán utilizar el menú, carteles, letreros, afiches u otros medios disponibles a través de los cuales la clientela pueda informarse de previo a su elección. Siempre que por estos medios se sugiera un monto o porcentaje a retribuir en carácter de propina voluntaria, se deberá aclarar que la persona consumidora o usuaria puede reconocer un monto distinto por este concepto, en base a la satisfacción por el servicio recibido.

Esta propina sugerida podrá ser incluida en la factura, indicando que es propina voluntaria

**Artículo 6. Precios indicativos en dólares**

Los restaurantes prestadores de servicios de la industria turística que establece la ley de la materia de turismo que cuenten con la certificación de calidad turística y estén debidamente inscritos en el Registro Nacional de Turismo del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR), en su menú podrán de manera indicativa exhibir precios en dólares por los servicios que prestan los cuales deben ser cancelados en córdobas al cambio oficial del día publicado por el Banco Central de Nicaragua.

**CAPÍTULO III  
EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO**

**Artículo 7. Finalidad de la educación en materia de consumo**

La educación en materia de consumo tendrá por finalidad facilitar el desarrollo de las capacidades de las personas consumidoras y usuarias para elegir con libertad y responsabilidad los bienes y servicios que se ofertan en el mercado y proporcionarles una orientación sobre el consumo adecuado y racional de los bienes y servicios.

**Artículo 8. Promoción de la cultura de consumo responsable**

La DIPRODEC y los Entes Reguladores dentro del ámbito de su competencia, promoverán la cultura de consumo

responsable y sostenible a través de capacitaciones, talleres, seminarios o mediante impresos, medios televisivos, radiales, internet y cualquier otro medio de comunicación de alcance nacional. Asimismo, difundirá información relacionada a los derechos que tienen las personas consumidoras y usuarias y la forma en que pueden hacerlos efectivos.

**Artículo 9. Programas de educación**

La DIPRODEC y los Entes Reguladores remitirán al Ministerio de Educación y al Consejo Nacional de Universidades, la propuesta de los contenidos temáticos relativos al consumo responsable, y la protección y ejercicio de los derechos y deberes 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.

**CAPÍTULO V  
PRECIOS DE LOS MEDICAMENTOS DE CONSUMO HUMANO**

**Artículo 14. Solicitud de autorización de precio de medicamentos.**

Las importadoras y distribuidoras deberán presentar ante el MIFIC la solicitud de autorización de precio de medicamentos para productos nuevos o presentaciones nuevas. La solicitud deberá estar acompañada de los requisitos siguientes: la factura con declaración notariada y/o consular, póliza de importación, Licencia Sanitaria de Funcionamiento y Certificado de Registro Sanitario vigentes, emitidos por la dependencia autorizada del Ministerio de Salud.

La DIPRODEC dará repuesta a la solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles si se hubiere presentado toda la documentación, en caso contrario se mandará a completar la información. En los casos que únicamente sea posible presentar una proforma y el certificado de registro, la DIPRODEC otorgará el plazo de 60 días hábiles para presentar el resto de la documentación.

Los laboratorios farmacéuticos nacionales autorizados por el MINSa únicamente presentarán la carta de solicitud de autorización de precios, Licencia Sanitaria de Funcionamiento y Certificado de Registro Sanitario otorgados por el MINSa y vigentes, y propuesta de lista de precios.

**Artículo 15. Solicitud de incremento de precio.**

Para la solicitud de autorización de incremento de precio, se deberán presentar los documentos siguientes: a) factura de importación; b) carta del laboratorio fabricante extranjero o del titular del producto; c) carta que manifieste si por medio de los productos en solicitud el proveedor participa o no en licitaciones ante el INSS o MINSa; d) licencia sanitaria de funcionamiento y certificado de registro sanitario vigentes.

El solicitante de incremento de precio tendrá un término de sesenta (60) días hábiles para remitir la factura de



importación y póliza de importación de los precios autorizados.

En caso de solicitud de autorización para incremento de precio, esta se presentará ante la DIPRODEC para que la autorice el Ministro del MIFIC.

**Artículo 16. De la regulación de los precios de medicamentos.**

La regulación de precios de los medicamentos de consumo humano por parte del MIFIC, operará mediante un precio máximo de venta por producto, el que deberá observar los integrantes de la cadena de comercialización. Para determinar el precio máximo, se utilizará como parámetro un precio base de referencia definido por el MIFIC, más un margen global y razonable para cada uno de los integrantes de la cadena de comercialización, tomando en cuenta las características comerciales del producto, así como el mercado nacional y centroamericano; márgenes que serán establecidos por medio de un Acuerdo Ministerial. De esta manera se establecerá un precio máximo de venta a nivel mayorista y a nivel detallista; dichos precios máximos permitirán e inducirán a la competencia de precios en beneficio de los consumidores.

**Artículo 17. De la solicitud de información e inspección y verificación.**

Los diferentes integrantes de la cadena de comercialización de medicamentos para uso humano están obligados a suministrar cualquier información requerida por el MIFIC a través de la DIPRODEC, así como permitir a solicitud de éste, la inspección y verificación que fuere pertinente.

La DIPRODEC podrá coordinar con la Dirección General de Servicios Aduaneros las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley y en el presente capítulo.

**Artículo 18. Modificación de precio autorizado.**

El MIFIC, a través de la DIPRODEC, de oficio, dará seguimiento a los precios de referencia establecidos y cuando determine que por alguna circunstancia han variado algunos de los elementos considerados en su formación de conformidad con el artículo 16 del presente Reglamento, deberá modificarlos y ordenar los ajustes a todos los integrantes de la cadena de comercialización de medicamentos.

**Artículo 19. De la base de datos de precios máximos de los medicamentos de consumo humano.**

La DIPRODEC, llevará una base de datos de precios máximos de los medicamentos de consumo humano autorizados por el MIFIC, a través de la DIPRODEC, dicha base de datos servirá como referencia en caso de incumplimiento por parte de los laboratorios farmacéuticos nacionales y las importadoras y distribuidoras.

**Artículo 20. De las verificaciones de precios de medicamentos.**

El MIFIC a través de la DIPRODEC, verificará constantemente el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley y el presente Reglamento referente al control de precios de medicamentos.

En caso de encontrarse alguna diferencia con respecto al precio autorizado, el MIFIC a través de la DIPRODEC solicitará a los laboratorios farmacéuticos nacionales, las importadoras y distribuidoras mediante requerimiento, la corrección de los precios en toda la cadena de comercialización, sin perjuicio de las sanciones correspondientes.

**Artículo 21. Etiqueta de precio de los medicamentos.**

Los laboratorios farmacéuticos nacionales, importadores y distribuidores de medicamentos que vendan medicamentos para uso humano al mayoreo, están obligados a marcar cada artículo o producto con el precio máximo de venta al público, además de un distintivo que permita claramente su identificación.

**CAPÍTULO VI  
DE LAS PROMOCIONES**

**Artículo 22. Formas de promoción.**  
Son formas de promoción, entre otras, las siguientes:

1. Proporcionar adicionalmente otro bien o servicio a un precio menor del habitual en el comercio o en el mismo establecimiento; o en forma gratuita,
2. Ofertar bienes con un contenido adicional al de la presentación usual del producto, en forma gratuita o a un precio menor del habitual,
3. Ofrecer dos o más bienes o servicios por un mismo precio,
4. Ofrecer bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, rifas, concursos y otros de la misma naturaleza,
5. Incentivar a la persona consumidora por medio de figuras o leyendas impresas en las cajas o envases de los productos o incluidas dentro de aquellos, distintas a las que usualmente deben llevar; sean o no coleccionables.

**Artículo 23. Requisitos de las promociones.**

Cuando la promoción se realice a distancia, fuera del establecimiento o requieran reglamento las personas proveedoras deberán informar a la persona consumidora lo siguiente:

1. El nombre y dirección de la persona natural o jurídica que realiza la promoción.
2. Los lugares físicos en donde se realizará la promoción.

En caso de no señalar la duración de la promoción, se considerará vigente mientras se continúe difundiendo la oferta promocional.

**Artículo 24. Publicación del reglamento de las promociones.**

Cuando la promoción se tratare de rifas, concurso, canjes o cualquier otra modalidad que necesariamente requiera de reglamento, este deberá ser publicado por cualquier medio de comunicación accesible a la persona consumidora o usuaria, indicando de forma clara los términos de la misma.

Si la persona consumidora o usuaria ha cumplido con los términos para participar y ganar la rifa, concurso, canjes u otra modalidad adoptada, la persona proveedora no podrá negarse a entregarle el premio, en el plazo especificado en el reglamento de la promoción.

**Artículo 25. Modificación de los términos, condiciones o los premios de la promoción que requieran reglamento.**

De ser necesario modificar los términos, condiciones o premios en el marco de la promoción anunciada, por caso fortuito, fuerza mayor u otra causa debidamente justificada, la persona proveedora deberá enviar una comunicación por escrito a la DIPRODEC solicitando la autorización de dicho cambio. La DIPRODEC deberá pronunciarse al respecto dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles.

La persona proveedora deberá informar a las personas consumidoras o usuarias de forma inmediata y por los mismos medios de difusión de la promoción anunciada, acerca de la modificación de los términos, condiciones o premios de la promoción.

**CAPÍTULO VII  
DE LA PUBLICIDAD**

**Artículo 26. Publicidad dirigida a niñas, niños y adolescentes.**

Para efectos de la tutela establecida en el artículo 31 de la Ley, la publicidad dirigida a niñas, niños y adolescentes estará regulada por la DIPRODEC y TELCOR, siendo competencia de TELCOR, supervisar y regular que no se transmitan anuncios con imágenes no aptas para niñas, niños y adolescentes en horario de las 6 de la mañana a 8 de la noche.

**Artículo 27. Modo de proceder ante la difusión de publicidad abusiva.**

Cuando por denuncia o de oficio, la DIPRODEC tenga conocimiento acerca de la difusión de publicidad abusiva a través de cualquier medio de comunicación, abrirá el procedimiento respectivo para verificar tal circunstancia, otorgándole a la persona proveedora tres (3) días hábiles para que conteste lo que tenga a bien. Con o sin la contestación, la DIPRODEC procederá a dictar la resolución correspondiente.

Si la DIPRODEC comprueba que un mensaje publicitario contiene publicidad abusiva de conformidad a la definición establecida en el artículo 5 de la Ley, ordenará a la persona proveedora la suspensión inmediata del mismo, sin perjuicio de la aplicación de la sanción correspondiente.

**Artículo 28. Verificación de la información publicitaria.**

La DIPRODEC podrá verificar la información publicitaria con la finalidad de comprobar la veracidad o falsedad de la misma. Para este efecto, requerirá a la persona proveedora para que en un plazo de tres (3) días hábiles conteste y demuestre la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario. De no contestar, la DIPRODEC

procederá a ordenar la suspensión inmediata de la publicidad.

Si la persona proveedora no logra demostrar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario, la DIPRODEC lo declarará falso y ordenará realizar la rectificación de su contenido, de conformidad a lo establecido en la Ley. En caso de incumplimiento de la persona proveedora, la DIPRODEC ordenará la suspensión inmediata del mensaje publicitario. Todo lo anterior, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones prevista en la Ley y otras leyes especiales que regulen la materia.

### **CAPÍTULO VIII DE LA REVISIÓN DE LOS CONTRATOS POR ADHESIÓN**

#### **Artículo 29. Control de forma y contenido.**

La DIPRODEC dentro del ámbito de su competencia vigilará y revisará de oficio que las condiciones utilizadas en contratos por adhesión cumplan lo establecido en los artículos 34 y 37 de la Ley, para ello podrá solicitar a la persona proveedora le presente en un plazo de tres (3) días hábiles, las condiciones generales que esta incorpora a los contratos por adhesión que celebra con las personas consumidoras o usuarias. La DIPRODEC procederá a su análisis y dictará la resolución que corresponda.

Cuando se trate de declarar cláusulas abusivas que no estén enumeradas, la DIPRODEC, previo a la resolución, pondrá en conocimiento de la persona proveedora las consideraciones de derecho aplicadas en el caso concreto y esta tendrá dos (2) días hábiles para alegar lo que tenga a bien.

En el caso que las condiciones generales no cumplan con lo establecido en la Ley, la DIPRODEC ordenará a la persona proveedora que modifique las condiciones y las ajuste a la Ley, sin perjuicio de aplicar la sanción correspondiente.

Los Entes Reguladores revisarán y aprobarán las condiciones que utilizan las empresas prestadoras de servicios públicos básicos en los contratos por adhesión suscritos con consumidores o usuarios, de conformidad con la Ley y el presente Reglamento.

#### **Artículo 30. Acción colectiva de cesación de utilización de cláusulas abusivas.**

Están legitimadas para presentar la acción colectiva de cesación de utilización de cláusulas abusivas, las asociaciones de consumidores que cumplan los requisitos de Ley y del presente Reglamento, asimismo, la DIPRODEC podrá iniciar de oficio los casos y ordenar el cese de la utilización de determinadas cláusulas que se consideren abusivas.

#### **Artículo 31. Mecanismos abusivos de cobranza.**

Para efectos de la aplicación del artículo 10 inciso 21 de la Ley No. 842, se consideran mecanismos abusivos de cobranza los siguientes:

1. Enviar a los deudores o fiadores notificaciones y documentos que aparenten ser escritos judiciales.

2. Realizar gestiones de cobro, visitas o llamadas telefónicas entre las 06.00 de la tarde y las 07.00 de la mañana, así como los días sábados después de mediodía. Tampoco se podrán hacer las gestiones mencionadas en días domingos, feriados y asuetos.
3. Hacer cobros por medio de carteles en el domicilio del deudor o fiador, o hacer cualquier referencia a la deuda a través de medios de comunicación masiva o lugares públicos o privados.
4. Hacer llamadas a números telefónicos que no han sido directamente proporcionados por la persona consumidora y usuaria o poner en conocimiento de cualquier manera a terceros ajenos a la obligación sobre la situación de la persona consumidora o usuaria deudora.
5. Cualquier otra modalidad que sea considerada abusiva conforme a la definición de mecanismos abusivos de cobranza establecida en el artículo 5 de la Ley.

Se excluyen los servicios financieros brindados por las instituciones reguladas por la SIBOIF, CONAMI y MEFCCA, los cuales se regulan por sus propias leyes y normativas.

## **CAPÍTULO IX DE LA GARANTÍA**

### **Artículo 32. Tiempos de garantía mínima exigible.**

En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos o usados, se entenderá por implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde a las especificaciones y el fin para el cual éstos sean fabricados. Esta obligación será exigible siempre que por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

### **Artículo 33. Obligación del proveedor frente a la garantía obligatoria.**

Cuando la persona consumidora o usuaria exija el cumplimiento de la garantía, la persona proveedora estará obligada a la reparación, reposición, o a la devolución del dinero, en el orden siguiente:

1. La reparación del bien;
2. La reposición del bien por uno nuevo, con las mismas características;
3. En su defecto, la devolución del dinero pagado por el bien.

La reparación y la reposición a la que hacen referencia los incisos anteriores deberán ser efectuadas por la persona proveedora o a quien designe de forma gratuita. Esta gratuidad comprenderá, gastos de transporte, mano de obra y materiales y deberá llevarse a cabo dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendarios.

En el caso específico de aquellos bienes que se encuentren relacionados a un contrato de servicio de telecomunicaciones, TELCOR velará por el cumplimiento de la garantía.

### **Artículo 34. De la reparación, sustitución o devolución del dinero.**

Si el bien fue reparado y vuelve a presentar defectos por causas imputables a la persona proveedora, ésta deberá proceder al cambio. Cuando el bien sustituido también presentare defectos, la persona consumidora podrá exigir la devolución del dinero.

**Artículo 35. De la cancelación de la garantía obligatoria.**

En todo los casos en que se proceda a cancelar una garantía por la vía de la devolución de la suma pagada por la persona consumidora o usuaria, no podrá obligarse al adquirente del bien o servicio a recibir notas de crédito o cualquier forma de título valor, o compromisos de pagos a cuenta de futuras ventas, esto sólo si el valor del bien adquirido fue cancelado en efectivo. Si el contrato fue formalizado por la vía de la venta al crédito, la devolución se compondrá de lo pagado en efectivo a la fecha y de una nota en que conste la anulación del saldo adeudado.

**Artículo 36. Sobre la garantía adicional.**

Cuando la persona proveedora ofrezca voluntariamente a la persona consumidora o usuaria, una garantía adicional por la compra de determinado bien o la prestación de un servicio, los derechos en ella contenidos son adicionales a la garantía obligatoria y en tal caso, estará obligado al estricto cumplimiento de los términos y condiciones ofrecidas o acordadas con la persona consumidora o usuaria.

**Artículo 37. Sobre el cuidado de los bienes durante el tiempo de reparación y el abandono de los mismos.**

La persona proveedora será responsable por los bienes que la persona consumidora o usuaria le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dichos servicios, los bienes, se deterioren o pierdan, la persona proveedora estará obligada a resarcir el valor de reparación o el valor total de los bienes, según el caso.

Lo dispuesto en este artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por la persona consumidora o usuaria, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco (45) días calendario desde la fecha en que la persona consumidora o usuaria hubiere sido requerida para el retiro del bien, salvo que éste se vea imposibilitado por razones de caso fortuito o fuerza mayor.

Igualmente la persona proveedora será responsable por el bien que la persona consumidora o usuaria aparte mediante abonos al precio de venta y no podrá sustituirlo por otro bien similar.

Pasado el término establecido en el término anterior el proveedor podrá cobrar un recargo administrativo por día, el cual deberá ser previamente notificado al consumidor en el documento de recibo del bien.

**CAPITULO X  
DE LOS BIENES INMUEBLES**

**Artículo 38. Supervisión, control, fiscalización y vigilancia de los proyectos de construcciones de viviendas.**

De conformidad con lo establecido en su regulación especial y en el artículo 49 de la Ley No. 842, el Instituto de la Vivienda Urbana y Rural (INVUR), dictará las normas correspondientes y necesarias que regulen lo relativo a la supervisión, control, fiscalización y vigilancia de los proyectos de construcciones de viviendas, a la calidad de obras, determinación de vicios ocultos, procedimiento para ejercer reclamos de clientes o usuarios y para determinar en qué casos el bien debe de ser remplazado o los plazos para rescindir el contrato, revisión previa de los modelos de contratos de construcción de viviendas o de ejecución de obras con carácter habitacional, sanción, imposición de multas, entre otros, en cumplimiento del mandato establecido en el artículo 134 de la Ley No. 842.

El INVUR, establecerá las coordinaciones pertinentes con las Instituciones y Entes Reguladores del Estado, para la resolución de casos que habiendo sido denunciados por particulares o identificados a través de los distintos procedimientos de fiscalización, control y supervisión, entre otros, establecidos por el INVUR, necesiten del apoyo técnico de las instancias competentes, con el objeto de cumplir y garantizar lo establecido en la Ley y el presente Reglamento.

## **CAPÍTULO XI SERVICIOS FINANCIEROS**

### **Artículo 39. De los reclamos en los servicios financieros.**

Las consultas, denuncias o reclamos derivadas de la relación o servicios brindados u ofrecidos por las entidades reguladas y bajo el ámbito de aplicación de la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras, deberán ser tramitados ante este órgano regulador y supervisor, de conformidad con su normativa especial.

En el caso del sector financiero regulado por la CONAMI, se registrarán por lo establecido en la Norma sobre Transparencia de la Información y la Norma sobre Protección al Usuario, aprobadas por el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas.

En lo referente a los servicios financieros de las cooperativas, bajo el ámbito de competencia del Ministerio de Economía Familiar, Comunitario, Cooperativo, y Asociativo, se regirá por las normativas especiales que para este fin sean autorizadas por este órgano regulador.

## **CAPÍTULO XII DE LOS DEMÁS SERVICIOS**

### **Artículo 40. Sobre el derecho de retracto en las ventas fuera del establecimiento.**

La persona consumidora o usuaria podrá retractarse de las adquisiciones de bienes o servicios realizadas fuera del establecimiento comercial, excepto en los casos siguientes:

1. Cuando se trate de bienes que por su naturaleza sean consumibles, perecederos o que no puedan ser vendidos una vez que hayan sido instalados, usados o sacados de su empaque.

2. En caso que los bienes objeto del contrato deban ser confeccionados o preparados sobre medida, o importados por encargo especial de acuerdo a las necesidades propias del comprador, si el vendedor demuestra que al recibir el aviso y manifestación de retracto ya había confeccionado o alistado los bienes, o enviado la orden de compra irrevocable al proveedor extranjero. Si los bienes estuviesen en proceso de fabricación, o sólo se hubieren realizado estas labores en forma parcial, el comprador podrá ejercer el retracto pagando al vendedor el valor de lo hecho. Por su parte, si la orden de importación es revocable, el comprador deberá sufragar los gastos incurridos, tanto en colocar como revocar el pedido. En todo caso, las personas proveedoras que vendan este tipo de bienes deberán advertir a la persona consumidora la limitación para ejercer el derecho de retracto dentro del contrato en caso de existir o en otro documento.

3. Cuando la persona consumidora o usuaria solicite que la venta del bien o la prestación del servicio se realice fuera del establecimiento comercial, salvo que haya transcurrido el tiempo establecido por la persona consumidora o usuaria, para que la persona proveedora realice su visita. La visita de la persona proveedora deberá desarrollarse de acuerdo con solicitud previamente establecida.

**Artículo 41. Derecho a retractarse en las ventas a distancia.**

En el caso de las ventas a distancia, la persona consumidora solo se podrá retractar cuando el bien o servicio recibido no sea conforme a las especificaciones ofrecidas o presente algún defecto.

**Artículo 42. Forma de retractarse.**

El derecho de retractarse se considerará válidamente realizado, cuando se lleve a cabo mediante el envío del documento de retracto o mediante la devolución de los bienes recibidos.

**Artículo 43. Sobre la prestación de los servicios funerarios.**

Los proveedores de servicios funerarios deben poner a disposición de las personas usuarias contratantes un catálogo, en el que se describan los paquetes de servicios funerarios que ofrecen y los precios o tarifas de los mismos, precisando los bienes y servicios que los integran. La prestación de los servicios funerarios podrá comprender:

1. Organización de los servicios fúnebres según los requerimientos de la persona usuaria contratante.
2. Asesoramiento en la tramitación y diligencias necesarias para obtener el certificado de defunción u otro requisito legal; gestión de la autorización de inhumación o cremación según corresponda ante las autoridades competentes, así como cualquier otra gestión administrativa que se requiera para el traslado del difunto al cementerio.
3. Traslado del cadáver desde el sitio de fallecimiento hasta el sitio de la velación y finalmente al cementerio.
4. Suministro de ataúd y los demás elementos ornamentales que se utilizan en el ritual de velación.
5. Cualquier otro requerimiento vinculado al servicio funerario solicitado por la persona usuaria contratante.

La persona usuaria contratante de servicios funerarios tendrán derecho a contratar uno o varios de los servicios funerarios ofrecidos por la persona proveedora, quien no podrá condicionar la prestación de cualquiera de los servicios que se ofrezcan, a la contratación de otro determinado número de servicios.

Asimismo, la persona proveedora no debe condicionar en la prestación de servicios funerarios a futuro, la designación anticipada del beneficiario del servicio. La persona usuaria contratante tiene el derecho de disponer de los servicios



contratados conforme a sus necesidades.

**Artículo 44. De los contratos de servicios funerarios.**

Los contratos de servicios funerarios, además de las condiciones mínimas requeridas en la Ley para los contratos por adhesión, deberán contener:

1. La descripción detallada de los bienes y servicios contratados, así como el precio correspondiente.
2. Lugar donde se deben prestar los servicios funerarios contratados.
3. En el caso de los servicios funerarios a futuro, además se deberá señalar en el contrato las garantías que la persona proveedora ofrece para el cumplimiento de los servicios contratados.

La persona proveedora de servicios funerarios no podrá modificar de forma unilateral las condiciones de los servicios contratados por la persona consumidora o usuaria.

**CAPÍTULO XIII  
DE LA ASOCIACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS O USUARIAS**

**Artículo 45. Solicitud de inscripción ante la DIPRODEC.**

Las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias debidamente constituidas de conformidad a la Ley No. 147, Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, deberán solicitar ante la DIPRODEC su inscripción en el Registro de las Asociaciones que para este efecto llevará, mediante escrito contenido de la información siguiente:

1. Nombre de la Asociación.
2. Nombre del Representante Legal.
3. Domicilio y número de teléfono.
4. Descripción de los fines de la Asociación conforme los estatutos de la misma, dentro de los cuales deberá figurar la finalidad de la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

**Artículo 46. Requisitos para inscribirse ante la DIPRODEC.**

La solicitud de inscripción en el Registro de las Asociaciones deberá ir acompañada por los documentos debidamente certificados por Notario Público siguientes:

1. Copia de la Escritura Pública de Constitución de la Asociación y sus Estatutos.
2. Copia del poder que acredite la representación del representante legal de la Asociación.
3. Copia de La Gaceta, Diario Oficial, en la que se publica el otorgamiento de la personalidad jurídica.

**Artículo 47. Inscripción y certificado de registro.**

La DIPRODEC una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y en el presente Reglamento, procederá a inscribir a la Asociación. Sin embargo, si las Asociaciones no cumplen con los requisitos o

no presenta completa la documentación solicitada, la DIPRODEC podrá denegar su registro.

La DIPRODEC emitirá un certificado en el que conste la inscripción de la Asociación.

**Artículo 48. Cancelación del Registro.**

La DIPRODEC procederá a abrir el instructivo administrativo correspondiente en contra de una Asociación, cuando exista una denuncia o tenga conocimiento de que una Asociación presuntamente está infringiendo alguna disposición de la Ley o del presente Reglamento.

Iniciado el instructivo administrativo, la DIPRODEC pondrá en conocimiento a la Asociación para que ésta conteste lo que tenga a bien en un plazo de tres (3) días. Con su contestación o sin ella, abrirá a prueba por quince (15) días hábiles vencido el plazo, la DIPRODEC emitirá la resolución correspondiente en el plazo de diez (10) días hábiles.

En caso que la DIPRODEC compruebe que la Asociación ha infringido alguna de las disposiciones de la Ley o del presente Reglamento, ordenará en la resolución que dicte, la cancelación del registro de la Asociación, que para tal efecto lleva la DIPRODEC. Asimismo, remitirá copia certificada de la resolución al Ministerio de Gobernación para lo de su cargo.

La resolución emitida por la DIPRODEC será recurrible conforme a los recursos establecidos en la Ley y el presente Reglamento.

**Artículo 49. Asociaciones no inscritas ante la DIPRODEC.**

Las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias, existentes a la fecha de entrada en vigencia de la Ley y del presente Reglamento que no estén inscritas ante la DIPRODEC, deberán inscribirse a efectos de poder ejercer la legitimación activa para la representación de intereses colectivos o difusos.

**Artículo 50. Legitimación activa.**

Para ejercer la legitimación activa de representación de los intereses colectivos y difusos ante la autoridad competente, las Asociaciones de Personas Consumidoras o Usuarias deberán presentar el certificado de inscripción emitido por la DIPRODEC.

**CAPÍTULO XIV  
RECLAMO ANTE LA PERSONA PROVEEDORA**

**Artículo 51. Sistema comprobable de reclamo**

La persona proveedora deberá poner a disposición de la persona consumidora o usuaria un sistema comprobable de reclamo. Registrado el reclamo por la persona proveedora, esta deberá entregar a la persona consumidora o usuaria un

*Análisis de la Regulación de la Ley 842, Art. 10 inciso 3, en los Restaurantes del  
Puerto Salvador Allende*

---

comprobante del reclamo en físico.

La persona proveedora que utilice sitio web para vender, ofrecer o prestar bienes o servicios, deberá además implementar un sistema de reclamo electrónico. Si la persona consumidora o usuaria manifiesta su reclamo por medio electrónico, la persona proveedora una vez que lo haya registrado, deberá remitirle un comprobante del mismo.

Asimismo, las personas proveedoras de servicios públicos básicos deberán de contar con un sistema comprobable de reclamo que será regulado por su normativa respectiva. En caso que las personas proveedoras de servicios públicos básicos además reciban los reclamos de las personas usuarias por medio telefónicos deberán proporcionar el número del registro de reclamo.

**Artículo 52. Comprobante del reclamo.**

El comprobante del reclamo deberá contener al menos:

1. Número del reclamo.
2. Fecha del reclamo.
3. Nombre y domicilio de la persona proveedora.
4. Nombre completo, cédula de identidad ciudadana o documento de identidad, domicilio y teléfono de la persona consumidora o usuaria.
5. En caso que la persona consumidora o usuaria fuere una persona jurídica; el nombre del representante, número RUC, domicilio y teléfono de la persona jurídica.
6. Motivo del reclamo y número de factura o comprobante de pago del bien o el servicio prestado.

**Artículo 53. Reclamos ante los Entes Reguladores de servicios básicos.**

En caso de reclamo por los servicios básicos prestados, la persona usuaria podrá recurrir ante la persona proveedora que los brinda a interponer el reclamo respectivo. De no estar de acuerdo con lo resuelto, la persona usuaria podrá interponer su reclamo ante el Ente Regulador correspondiente:

1. Instituto Nicaragüense de Energía (INE) en referencia a los sub – sectores de energía eléctrica e hidrocarburos, conforme a sus disposiciones vigentes.
2. Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados Sanitario (INAA) para el caso del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.
3. Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) en relación a los servicio de telecomunicaciones y correos.

Cada Ente Regulador conocerá, resolverá, sancionará y multará cuando corresponda dentro del ámbito de su competencia, conforme a los procedimientos administrativos dispuestos en sus regulaciones correspondientes.

**CAPÍTULO XV  
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS  
CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC)**

**Artículo 54. Funciones del Director General de la DIPRODEC.**

Son funciones del Director General de la DIPRODEC, las siguientes:

1. Ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la DIPRODEC;
2. Representar a la DIPRODEC en eventos nacionales e internacionales;
3. En caso de ausencia, designar un representante de la DIPRODEC, aprobado por el Ministro de Fomento, Industria y Comercio con la finalidad de lograr la ejecución normal de sus funciones y el cumplimiento de la Ley;
4. Aprobar manuales y otros instrumentos necesarios para el desarrollo de las funciones de la DIPRODEC;
5. Proponer proyectos para el desarrollo de la DIPRODEC;
6. Firmar las resoluciones emitidas por la DIPRODEC.
7. Velar por el efectivo cumplimiento de las resoluciones de la DIPRODEC;
8. Extender de oficio o a petición de parte las certificaciones de las resoluciones de la DIPRODEC.
9. Emitir el certificado de inscripción de las Asociaciones de Consumidores.
10. Las demás que señalen la Ley y el presente Reglamento.

**Artículo 55. Oficinas departamentales de la DIPRODEC.**

La aplicación de los preceptos de la Ley en el territorio nacional, será competencia de cada una de las oficinas de las cabeceras departamentales y de las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica.

**CAPÍTULO XVI  
DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

**Artículo 56. Contenido del formato de reclamo o denuncia.**

El reclamo o denuncia deberá contener los requisitos siguientes:

1. El nombre y generales del reclamante o denunciante o de su representante debidamente acreditado, en su caso.
2. Nombre y dirección exacta de la persona proveedora del bien o servicio objeto del reclamo o denuncia.
3. La exposición clara y precisa de los hechos en que se funda.
4. La especificación de lo que se pide o reclama, determinado con la mayor precisión posible.
5. La indicación del lugar y fecha en que se plantea.
6. En el caso específico de los reclamos, deberá presentarse el original de la factura o comprobante de adquisición del bien o servicio, la que una vez cotejada se le devolverá al reclamante.
7. La firma del reclamante o denunciante o de la persona que firma a su ruego, si no sabe o no puede firmar.

El reclamo o denuncia se acompañará con dos duplicados, uno que será devuelto al reclamante o denunciante con razón de recibido y otro que será entregado a la persona proveedora del bien o servicio al momento de notificarla.

**Artículo 57. De las omisiones en los reclamos.**

En caso de omisiones se requerirá a la persona reclamante mediante auto para que subsane dichas omisiones. En caso de no cumplir con este requerimiento, se cerrará el caso y se archivará la diligencia.

**Artículo 58. Trámite Conciliatorio.**

Concurriendo las partes al trámite conciliatorio este se desarrollará así:

1. El servidor público de la DIPRODEC, leerá en voz alta el reclamo.
2. A continuación, actuando como conciliador, dará la palabra a los comparecientes quienes expondrán su posición aduciendo las razones que estimaren pertinentes.
3. El funcionario hará un resumen objetivo del caso, haciendo ver a los comparecientes la conveniencia de resolver el asunto en forma amigable y los invitará a que propongan una forma de arreglo.

De lo ocurrido en el trámite conciliatorio se dejará constancia en un acta que firmarán los comparecientes y el servidor público que realizó el trámite conciliatorio. Si los comparecientes no quisieren o no pudieren firmar, se hará constar en acta. Las partes podrán conciliar en cualquier momento antes de que la DIPRODEC emita la resolución definitiva.

**Artículo 59. Medidas preventivas.** Para que procedan las medidas preventivas de oficio o a solicitud de parte, la DIPRODEC mandará a escuchar a los interesados para que aleguen lo que tengan a bien en un plazo de dos (2) días hábiles, la DIPRODEC deberá resolver en dos (2) días hábiles admitiendo o denegando la medida preventiva solicitada, la cual no admitirá recurso alguno. El procedimiento para admitir o no las medidas preventivas no suspenden el transcurso del proceso.

**Artículo 60. Criterios de valoración para aplicar medidas preventivas en los casos de riesgo inminente a la salud humana.**

Para efectos de la aplicación de medidas preventivas, en los casos de riesgo inminente a la salud humana, se considerara como tal cualquier acto o conducta cuya naturaleza representa un peligro inmediato que se espera pueda causar la muerte o una lesión física grave o daños a la salud de las personas consumidoras o usuarias.

**Artículo 61. Incumplimiento de las medidas preventivas.**

En caso de incumplimiento de las medidas preventivas dictadas por la DIPRODEC, esta mediante oficio solicitará el apoyo de las autoridades correspondientes para la aplicación de las mismas, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones correspondientes.

**Artículo 62. De las resoluciones de la DIPRODEC.** Las resoluciones dictadas por la DIPRODEC, deberán ser notificadas a las partes a más tardar dentro de cinco (5) días hábiles. Las resoluciones serán firmadas por el Director General y el servidor público encargado de la tramitación del expediente.

**Artículo 63. Incumplimiento de las resoluciones dictadas por la DIPRODEC y los Entes Reguladores.**

La persona proveedora infractora deberá hacer efectiva la resolución dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación, de no hacerlo, la DIPRODEC mediante requerimiento solicitará el cumplimiento inmediato de la

misma. En caso de que la persona proveedora haga caso omiso al requerimiento de cumplimiento de las resoluciones dictadas por la DIPRODEC o los entes reguladores, las partes interesadas solicitarán la certificación de la resolución, a fin de hacerla efectiva en la vía judicial correspondiente.

Para el caso de hacer efectiva las multas a favor del Estado de Nicaragua impuestas en dichas resoluciones, la certificación se librará de oficio por la DIPRODEC o el Ente Regulador correspondiente, la que será remitida a la Procuraduría General de la República para que en la vía judicial correspondiente haga efectiva dicha resolución.

**Artículo 64. Supletoriedad.** Las disposiciones del Código de Procedimiento Civil de la República de Nicaragua, se aplicarán de forma supletoria para aquellos casos que no estuviesen previstos en la Ley y el presente Reglamento.

## **CAPÍTULO XVII MODO DE PROCEDER EN LAS INSPECCIONES**

**Artículo 65. De las inspecciones.**

La DIPRODEC, de oficio o por denuncia, podrá realizar inspecciones *in situ* e iniciar un procedimiento de investigación con la finalidad de comprobar que los proveedores de bienes o servicios cumplen con las disposiciones contenidas en la Ley y el presente Reglamento.

**Artículo 66. Modo de proceder en las inspecciones.**

Los inspectores de la DIPRODEC, debidamente acreditados levantarán un acta detallando la relación de los hechos. El acta deberá estar firmada por el inspector designado y el inspeccionado, y se dejará copia de la misma en el establecimiento objeto de la inspección.

**Artículo 67. Revisión y análisis de la información.**

Una vez realizada la inspección, se procederá al análisis y revisión de la información recabada y, en caso de ser necesario a la apertura de una causa administrativa. Cuando existan pruebas indubitadas que resulten de la inspección de la autoridad administrativa no se abrirá a pruebas y se citará hasta por dos veces a la persona proveedora para que exprese lo que tenga a bien a más tardar al tercer día hábil después de notificado. Vencido el término antes señalado, con o sin la contestación de la persona proveedora, la DIPRODEC en un plazo máximo de diez (10) días hábiles emitirá la resolución administrativa que en derecho corresponde.

## **CAPÍTULO XVIII DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

**Artículo 68. Del Recurso de Apelación.**

El Recurso de Apelación lo conocerá en segunda instancia el Ministro o Ministra de Fomento, Industria y Comercio, quien podrá delegar tal conocimiento en el Viceministro o Viceministra o Secretario General. La tramitación y

resolución se sujetará a lo establecido en la Ley y el presente Reglamento. Contra las resoluciones dictadas por el Ministro o Ministra, cabrán los recursos que establezca la legislación nacional.

**Artículo 69. Admisión indebida del recurso de apelación.**

Si la DIPRODEC hubiese admitido un Recurso de Apelación que no cumpliera con los requisitos de tiempo o forma, el Ministro o Ministra de oficio declarará improcedente el Recurso, quedando firme la resolución dictada por la DIPRODEC.

**Artículo 70. De la resolución del Recurso de Apelación.**

El Ministro o Ministra sólo deberá pronunciarse de las cuestiones apeladas o de los puntos que ventilados en primera instancia no fueron comprendidos en la resolución emitida por la DIPRODEC. No se admitirán pruebas que no hubieren sido ventiladas en primera instancia. La resolución que resuelve el recurso de apelación agota la vía administrativa.

**CAPÍTULO XIX  
DEL LIBRO COPIADOR DE RESOLUCIONES**

**Artículo 71. Publicación, archivo y registro de resoluciones.**

Las resoluciones dictadas por la DIPRODEC, debidamente autorizadas, serán notificadas a las partes, remitiéndose el expediente al archivo correspondiente. Cuando el expediente deba ser regresado a la instancia de origen, el servidor público encargado adjuntará en el expediente, certificación literal de la resolución de segunda instancia. La DIPRODEC llevará un libro de resoluciones, formado con una copia fiel de cada una de las resoluciones y autos de igual carácter, firmadas por el Director y servidor público encargado. El libro de resoluciones se llevará por año y tomos, no mayores a trescientos folios sellados, rubricados y numerados en orden sucesivo, iniciándose con el acta de apertura y concluyéndose con el acta de cierre, ambas firmadas y selladas por el Director General de la DIPRODEC.

Sin perjuicio de lo anterior, la DIPRODEC, deberá llevar un archivo o registro electrónico de dichas resoluciones.

**Artículo 72. De las certificaciones.** Las certificaciones a las que se refieren los artículos 105 y 111 de la Ley, serán libradas y firmadas por el Director General de la DIPRODEC en razón de su cargo, a solicitud de parte interesada, la que le deberá ser extendida a más tardar dos (2) días hábiles después de realizada la solicitud. En caso de incumplimiento de resoluciones en las que solo se encuentre involucrada la persona proveedora y la DIPRODEC, la certificación de la resolución se expedirá de oficio.

**CAPÍTULO XX  
DEL REGISTRO DE SANCIONES**

**Artículo 73. Publicación, archivo y registro de sanciones**

Las sanciones impuestas por la DIPRODEC, debidamente autorizadas, serán notificadas a las partes, remitiéndose el expediente al archivo correspondiente.

Así mismo la DIPRODEC, deberá llevar un archivo o registro electrónico de dichas sanciones.

**CAPÍTULO XXI  
DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 74. Evaluación de resultados.**

El MIFIC y los Entes Reguladores, deberán presentar al Presidente de la República a más tardar el 31 de octubre de cada año un informe anual de evaluación de la aplicación de la Ley No. 842, su Reglamento y demás normativas.

**Artículo 75. Vigencia y publicación.** El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial. Dado en la Ciudad de Managua, Casa de Gobierno, República de Nicaragua, el día diez de Octubre del año dos mil trece. **Daniel Ortega Saavedra**, Presidente de la República de Nicaragua. **Orlando Solórzano Delgadillo**, Ministro de Fomento, Industria y Comercio.

---

**Asamblea Nacional de la República de Nicaragua.  
Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez.  
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino  
Edificio Benjamin Zeledón, 7mo. Piso.  
Teléfono Directo: 22768460. Ext.: 281.**

Enviar sus comentarios a: [División de Información Legislativa](#)

**Nota:** Cualquier Diferencia existente entre el Texto de la Ley impreso y el publicado aquí, solicitamos sea comunicado a la División de Información Legislativa de la Asamblea Nacional de Nicaragua.



**El Presidente de la República de Nicaragua**

**A sus habitantes, Sabed:**

**Que,**

**LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA**

**CONSIDERANDO**

**I**

Que, siendo Nicaragua uno de los países fundadores y miembro integrante de la Organización de las Naciones Unidas y en cumplimiento de las Directrices para la Protección del Consumidor, le corresponde al Estado de Nicaragua promover el marco legal y formular políticas de protección de los consumidores y usuarios, reconociendo como derechos humanos a los derechos de los consumidores y usuarios.

**II**

Que la Constitución Política de la República de Nicaragua en sus artículos 58, 59, 60 y 66 consignan como derechos de los nicaragüenses la educación, cultura, salud, el hábitat en un ambiente saludable e información veraz, son deberes indeclinables del Estado sin menoscabo en particular del establecimiento de los servicios privados en salud, educación, con la efectiva regulación por parte del Estado; así como en el artículo 105 proclama el deber del Estado de garantizar el control de bienes y servicios para evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo.

**III**

Que, dado los cambios en el sistema económico -social moderno y las consecuencias del mismo que vulneren los derechos de los consumidores y usuarios del país, y en aras de propiciar una mayor equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre consumidores y usuarios con los proveedores de bienes y servicios, así como promover una cultura de consumo responsable en el país, existe la necesidad de reestructurar totalmente el marco normativo vigente de la protección del consumidor en Nicaragua: Ley N°. 182, Ley de Defensa de los Consumidores, aprobada el 27 de septiembre de 1994 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 213 del 14 de noviembre del mismo año.

**IV**

Que ante la necesidad de otorgar la seguridad y efectividad al marco jurídico para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios el país, resulta imperativo aplicar las mejores prácticas en materia de derecho en las

relaciones de consumo, creando las condiciones y herramientas indispensables para satisfacer sus necesidades en forma razonable y equilibrada.

**POR TANTO**

En uso de sus facultades

**HA ORDENADO**

La siguiente:

**LEY N°. 842**

**2. LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS  
CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Capítulo Único**

**Objeto, ámbito de aplicación, principios y definiciones**

**Artículo 1 Objeto**

La presente Ley tiene por objeto:

- 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;
- b. Garantizar a las personas consumidoras y usuarias la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad;
- c. Promover y divulgar la cultura de consumo responsable, respetuoso y educación sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Esta Ley es de orden público e interés social, los derechos que confiere son irrenunciables y se reconoce el carácter de derechos humanos a los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

## **Art. 2           Ámbito de aplicación**

Están sujetos a las disposiciones de esta Ley, todos los actos jurídicos bajo la relación de consumo o en una etapa preliminar a esta, dentro del territorio nacional; se aplicará a todas las personas proveedoras, se trate de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras. También se considerarán consumidoras o usuarias a microempresas cuando éstas evidencien una situación de asimetría informativa con las personas proveedoras respecto de aquellos bienes o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

Los entes reguladores actuarán como autoridades específicas para aplicar la presente ley en su sector respectivo, sin perjuicio de las regulaciones particulares que sobre la protección a las personas consumidoras estipulen las leyes del sector.

## **Art. 3           Sujetos y servicios excluidos de la aplicación de la ley**

Para efectos de esta ley no se consideran personas consumidoras o usuarias, a quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes y servicios que guarden relación específica con su actividad empresarial para integrarlos a los

procesos           de           producción,           importación,           distribución,           transformación,  
comercialización, alquiler de bienes o prestación de servicios a terceros.

Asimismo, esta Ley no será aplicable a los servicios personales prestados en virtud de una relación laboral, ni a los servicios profesionales o técnicos para cuyo ejercicio se requiera tener título.

## **Art. 4           Principios**

La presente ley se fundamenta en los siguientes principios básicos:

1.       **Accesibilidad:** El Estado a través de sus órganos de aplicación de la presente ley, procurará la cobertura más amplia y más cercana a la población para ser efectiva la atención de reclamos, denuncias o consultas, de personas consumidoras o usuarias afectados en sus derechos en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios.

2. **Asociatividad:** El Estado ejerce un rol de facilitador en la creación y actuación de las asociaciones de personas consumidoras o usuarias, en el marco de la actuación responsable y de conformidad a lo previsto en la presente ley.
3. **Buena Fe:** Las personas proveedoras, consumidoras, usuarias y autoridades involucradas en la resolución de los conflictos entre consumidoras o usuarias con las personas proveedoras, deben actuar y guiar su conducta acorde con la honradez, veracidad, justicia, imparcialidad y lealtad, en los actos o contratos de compra venta de bienes y servicios.
4. **Coordinación:** El Estado, a través de sus instituciones y en conjunto con las organizaciones de las personas consumidoras, usuarias y las personas proveedoras, ejercerán la coordinación interinstitucional e intersectorial para el desarrollo de las políticas públicas en pro de la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
5. **Igualdad y No Discriminación:** Las personas consumidoras y usuarias deben ser tratados en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por motivo de nacionalidad, credo político, raza, sexo, género, idioma, religión, opinión, origen, discapacidad o posición económico-social.
6. **Pro Consumidor y Correctivo:** El Estado, a través de las autoridades y los procesos correspondientes, es responsable de efectuar una real protección

de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como corregir las asimetrías, distorsiones en la información o malas prácticas que vulneren la situación de las personas consumidoras y usuarias frente a las personas proveedoras en los actos de contratación y compra o venta de bienes y servicios. El Estado está obligado a aplicar la norma más favorable a las personas consumidoras y usuarias, en los casos que haya ambigüedad entre las normas o dudas de interpretación.

7. **Soberanía de decisión de las personas consumidoras y usuarias:** Las personas consumidoras y usuarias tienen el pleno derecho y libertad de elegir el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por

personas proveedoras en el mercado.

8. **Transparencia en la información y divulgación:** Toda la información

acerca del bien o servicio que adquieran las personas consumidoras y

usuarias, debe ser proporcionada y divulgada a éste por su proveedor de bienes o servicios, o por la autoridad de aplicación correspondiente, de

manera transparente, adecuada, veraz, completa y de acuerdo a las

normas nacionales e internacionales correspondientes.

**Art. 5 Definiciones**

Sin perjuicio de cualquier otra definición adicional desarrollada en el reglamento

de la presente ley, para los fines, efectos y mejor comprensión, se establecen las

siguientes definiciones:

**Acaparamiento:** Acción de retener o almacenar bienes de uso y consumo humano, para mantenerlos fuera del comercio; con la finalidad de provocar escasez y alza inmoderada de sus precios.

**Asociación de Consumidores o Usuarios:** Es toda organización con personalidad jurídica aprobada por la Asamblea Nacional de conformidad a los artículos 159 y 160 de la Ley N°. 606, “Ley Orgánica del Poder Legislativo”, cuyo texto con reformas incorporadas fue publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 16 del 28 de enero de 2013, cuyo único objeto sea el de promover la protección y defensa de los derechos de las personas consumidores o usuarias, a través de la comunicación, educación, divulgación sobre sus derechos y asesoría a los consumidores y usuarios. No tendrán interés económico, comercial, religioso o político. Sin perjuicio de la obligación de inscribirse ante el Ministerio de Gobernación, también deberán inscribirse en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.

**Bienes y servicios:** Comprende los bienes no duraderos, entre los cuales están los alimentos, medicinas, vestuario, entre otros; bienes duraderos o de inversión como viviendas, autos, maquinaria, entre otros; y servicios prestados por personas naturales o jurídicas, por los que se cobre precio o tarifa.

**Cláusulas abusivas:** Son todas aquellas estipulaciones contractuales, que habiendo sido establecidas unilateralmente por la persona proveedora, se consideren en contra de las exigencias de la buena fe, causando un desequilibrio de los derechos y obligaciones en perjuicio de las personas consumidoras o usuarias.

**Contrato por adhesión:** Es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por la persona proveedora de bienes o servicios, sin que la

persona consumidora o usuaria pueda negociar o modificar su contenido al momento de contratar.

**Comisión de Servicios Financieros:** Instancia técnica interinstitucional de coordinación y homogenización de acciones en pro de la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros, creada por la presente ley.

**Consejo:** Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de las personas consumidoras y usuarias.

**CONAMI:** Comisión Nacional de Microfinanzas, órgano rector de las instituciones de microfinanzas según su ley creadora Ley N°. 769, “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 128 del 11 de julio del 2011.

**DIPRODEC:** Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarias del MIFIC, instancia creada por la presente ley para defender y promulgar los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como normar, aplicar y hacer cumplir la presente ley según corresponda.

**Ente Regulador:** Es la entidad pública facultada por la ley de la materia para regular una determinada prestación de servicios o adquisición de bienes, ofrecidos a personas consumidoras y usuarias por empresas públicas, privadas o mixtas.

**Especulación abusiva o agiotaje:** Para efectos de la presente ley, es el acto de efectuar operaciones comerciales para obtener un beneficio excesivo o desproporcionado provocando un alza en los bienes de primera necesidad, no justificada por las necesidades del abastecimiento.

**Garantía Obligatoria:** Comprende la obligación temporal y solidaria a cargo de la persona proveedora, desde el productor hasta el minorista, de responder por el buen estado del bien y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía obligatoria no conllevará bajo ninguna circunstancia a una contraprestación adicional al precio del bien o servicio.

**Información relevante:** Información necesaria para que el bien o servicio que adquiera la persona consumidora o usuaria, resulte idóneo para el fin para el cual se suele adquirir, de tal forma que permita tomar una decisión adecuada de consumo, así como efectuar un uso o consumo correcto del bien o servicio.

**Intereses colectivos o difusos:** Se entenderá como intereses colectivos, aquellos que son comunes a un conjunto determinado o determinable de personas consumidoras o usuarias, que se vinculan con la persona proveedora a través de una relación contractual y; por intereses difusos, aquellos en los que se

busca la defensa de un grupo indeterminado de personas consumidoras o usuarias afectadas.

**Mecanismos abusivos de cobranza:** para los efectos de la presente ley, son aquellos que utilicen las personas proveedoras para cobrar a las personas consumidoras o usuarias, que afecten su reputación, atenten contra la privacidad de su hogar, afecten sus actividades laborales o su imagen ante los terceros, o que causen intimidación. Se excluyen de esta definición los servicios financieros brindados por las instituciones reguladas por la SIBOIF, CONAMI y MEFCCA, los cuales se regulan por sus propias leyes y normativas.

**Microcrédito:** Créditos pequeños otorgados por Instituciones financieras, cuyos montos están fijados en su regulación legal o normativa vigente y destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios, entre otros, que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo.

**Micro Empresa:** Toda aquella empresa que cumpla con la clasificación establecida en la Ley N°. 645, “Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 28 del 8 de febrero 2008 y su Reglamento Decreto N° 17-2008, publicado en la Ley N°. 83 del 5 de Mayo del 2008.

**MEFCCA:** Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa, Ministerio creado por Ley N°. 804, “Ley de Reforma y Adición a la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 134, con fecha del 17 de julio del 2012, que resolverá en materia de servicios financieros prestados por las cooperativas de ahorro y crédito no reguladas por la CONAMI.

**MIFIC:** Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.

**Oferta de bienes y servicios:** Toda acción de ofrecer los bienes y servicios en el mercado.

**Persona Consumidora o usuaria:** Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios, tanto privados, como públicos, como destinataria final.

**Persona Proveedora:** Persona natural o jurídica de carácter público, privado o mixto, que de forma habitual desarrolla las actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización o alquiler de bienes o prestación de servicios a las personas consumidoras o usuarias.

**Persona usuaria de servicios financieros:** Toda persona natural o jurídica que en virtud de cualquier acto jurídico oneroso adquiere, utiliza o disfruta, como destinataria final un servicio financiero determinado.

**Precio al Consumidor, consumidora, usuario o usuaria:** Precio final del bien o servicio expresado en moneda nacional, que incluye los impuestos correspondientes, en su caso.

**Prima:** Para efectos de la presente ley se considera prima, aquella suma de dinero a ser pagada por la persona consumidora o usuaria en concepto de cuota inicial de un préstamo o cualquier operación crediticia, o, en su defecto, el valor de la cuota o pago que efectúa el contratante o asegurado a una sociedad de seguros en concepto de contraprestación por la cobertura del riesgo especificado en el contrato de seguro, reaseguro y fianza, en virtud de su legislación específica.

**Promoción u Oferta Promocional:** Práctica o política comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios finales de igual calidad en su ofrecimiento normal y que cuentan con un incentivo adicional de corto plazo, sea éste de precios, entrega de bonos, o de participación en rifas y concursos, entre otros.

**Publicidad:** Forma de comunicación pública realizada por una persona proveedora, con la finalidad de promover directa o indirectamente la contratación de bienes o servicios.

**Publicidad abusiva:** Aquella que, de manera directa e indirecta promueva discriminación alguna, atenta contra la dignidad de las personas o contra los valores y derechos contenidos en el ordenamiento jurídico vigente. Asimismo, se considerará publicidad abusiva, la que de forma directa, subliminal o encubierta, utilice la imagen de las personas, especialmente de mujeres, niños, niñas y adolescentes, con carácter humillante o discriminatorio, denigrando su condición humana.

**Publicidad falsa o engañosa:** Publicidad, que de cualquier manera, directa o indirecta incluyendo su presentación, induzca o pueda inducir al error o a una falsa conclusión a sus destinatarios. Asimismo, se considera engañosa, aquella publicidad que omita los datos fundamentales de los bienes o servicios.

**Relación de consumo:** Vínculo jurídico establecido entre una persona proveedora y una consumidora o usuaria con la finalidad, por parte de ésta última, de adquirir, usar o gozar bienes o servicios finales, incluyendo la provisión de bienes y servicios finales a título gratuito.



**Servicios básicos:** Para efectos de la presente ley, se entenderá por servicios básicos todos aquellos prestados por empresas públicas, privadas o mixtas en materia de: agua potable y alcantarillado sanitario, energía eléctrica y alumbrado público, telefonía básica y correo.

**Servicios financieros:** Para efectos de esta ley, se entenderá por servicios financieros, todos los servicios prestados por las entidades sujetas a supervisión y regulación, ya fuere por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones

Financieras o de la Comisión Nacional de Microfinanzas. Se considerarán también como servicios financieros los prestados por las entidades no supervisadas por la SIBOIF y CONAMI, y los eventuales reclamos por parte de las personas usuarias de servicios financieros, serán atendidos por el MEFCCA y MIFIC a través de la DIPRODEC, respectivamente.

**SIBOIF:** Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, Institución Autónoma del Estado con plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya misión primordial es autorizar, supervisar, vigilar y fiscalizar a las instituciones financieras bancarias, a las instituciones financieras no bancarias, que operen con recursos del público y a los grupos financieros; que en el marco de la presente ley atenderá consultas y resolverá los reclamos de las personas usuarias de servicios financieros prestados por las entidades bajo su supervisión y regulación.

**Unidad de medida para efectos de la aplicación de multas:** Para los efectos de aplicación de la presente ley, se entenderá por unidad de medida el salario mínimo promedio nacional, que es el promedio simple calculado en base a la tabla de Salario Mínimo por Sector de Actividad, aprobado por la Comisión Nacional de Salario Mínimo o por el Ministerio del Trabajo conforme procedimiento establecido por la Ley N°. 625, “Ley del Salario Mínimo”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 120 del 26 de junio de 2007.

**Ventas a distancia:** Son las realizadas sin la presencia física simultánea del comprador o compradora y del vendedor o vendedora. En ellas, tanto la oferta como la aceptación, se realizan de forma exclusiva mediante una técnica de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación organizado por el vendedor o vendedora.

**Ventas realizadas fuera del establecimiento comercial:** Políticas de ventas elegidas por una persona proveedora, que consiste en tomar iniciativa de un contacto directo y físico con consumidores o consumidoras finales, y en proponerles bienes en su domicilio, su trabajo, y en general fuera de los locales comerciales habitualmente reservados para la venta de bienes, en los cuales la persona consumidora se presenta por su propia voluntad.

**Vicios ocultos:** Para efectos de la presente ley, se entenderán por vicios ocultos los defectos no evidentes de un bien mueble o inmueble, preexistentes al momento de la adquisición, descubiertos posteriormente y que de haberlos conocido la persona consumidora no habría adquirido dicho bien, o habría pagado un precio menor por el mismo.

## TÍTULO II

## **DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES**

### **Capítulo I**

#### **Derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias**

##### **Art. 6 Derechos de las personas consumidoras y usuarias**

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

1. Estar protegidas contra los riesgos que puedan afectar su salud, integridad física o su seguridad;
2. 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;
3. 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;
4. Recibir la reparación o reposición del bien, una nueva ejecución del servicio o la devolución de la cantidad pagada, según sea el caso;
5. Ser atendidas por personas proveedoras de bienes y servicios con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna;
6. 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;
7. Recibir educación sobre consumo responsable y sostenible de bienes y servicios;
8. Recibir la información adecuada de sus derechos y mecanismos de

- protección para actuar ante los órganos e instituciones públicas existentes,  
especializados en la materia;
9. Recibir información veraz, oportuna, clara y relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de las personas proveedoras;
  10. Participar y constituirse en organizaciones en pro de la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias;
  11. Respetar su privacidad;
  12. Tener protección real y efectiva en las transacciones electrónicas, conforme las prácticas y controles establecidos en la legislación nacional;
  13. 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;
  14. 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;
  15. Estar protegidas contra la publicidad engañosa o abusiva;
  16. Gozar y disfrutar de un medio ambiente sano y saludable que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales;
  17. 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;
  18. Ser atendidas por las autoridades administrativas con diligencia, ética, calidad humana y sin discriminación alguna;
  19. Reclamar ante las instituciones correspondientes sobre el cumplimiento de sus derechos establecidos en la presente ley;
  20. 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

21. Demandar por la 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.

#### **Art. 7 Obligaciones de las personas consumidoras y usuarias**

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:

1. Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato;
2. Adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios;
3. Hacer uso responsable de las disposiciones contenidas en la presente ley, sin realizar denuncias o peticiones infundadas en contra de las personas proveedoras ante las autoridades competentes;
4. Procurar el uso racional y sostenible de bienes y servicios, previniendo la contaminación ambiental;
5. Cumplir con las resoluciones de las autoridades competentes;
6. Cumplir los términos o compromisos suscritos con la persona proveedora;
7. Atender las indicaciones sobre el uso adecuado del bien adquirido que le suministra la persona proveedora; y
8. Dirigirse de forma respetuosa y cortés a la persona proveedora.

## **Capítulo II**

### **Derechos, Obligaciones y Prohibiciones 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:

1. Producir, fabricar, importar, construir, alquilar, distribuir y comercializar los bienes y servicios, respetando las leyes y normas existentes que regulan la respectiva actividad;
2. 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;
3. Promover y colocar a través de distintos medios de comunicación la información sobre sus bienes y servicios ofrecidos, y promociones existentes;
4. Contratar los bienes y servicios públicos y privados;
5. Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley les corresponda;
6. Ofrecer las garantías adicionales sobre los bienes vendidos a las personas consumidoras;
7. Exigir a las personas consumidoras y usuarias el cumplimiento de los contratos celebrados;
8. Rescindir unilateralmente el contrato cuando las personas consumidoras o usuarias no cumplan con las condiciones pactadas; y
9. Tener libre acceso a los órganos administrativos y judiciales.

**Art. 9 Obligaciones de las personas proveedoras**

Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en otras leyes, son obligaciones de

1. 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;

*Análisis de la Regulación de la Ley 842, Art. 10 inciso 3, en los Restaurantes del  
Puerto Salvador Allende*

---

2. Garantizar el buen funcionamiento de los bienes y servicios ofrecidos;
3. 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;
4. Exhibir en locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias;
5. 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;
6. Entregar gratuitamente a las personas consumidoras o usuarias un tanto del mismo tenor del contrato suscrito;
7. 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;
8. 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;
9. Facilitar a la autoridad competente las muestras requeridas de productos para la elaboración de análisis de los mismos;
10. 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;
11. 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;
12. 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;
13. 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;

*Análisis de la Regulación de la Ley 842, Art. 10 inciso 3, en los Restaurantes del  
Puerto Salvador Allende*

---

14. 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;
15. 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;
16. 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;
17. Responder por los vicios ocultos;
18. Responder por los daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a la persona proveedora;
19. Atender y resolver los reclamos formulados por las personas consumidoras y usuarias;
20. Cumplir en tiempo y forma con la garantía otorgada a la persona consumidora o usuaria;
21. 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;
  22. 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;
  23. 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;
  24. 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
  25. Cumplir con las resoluciones de las autoridades competentes en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

**Art. 10 Prohibiciones para las personas proveedoras**

Sin perjuicio de las obligaciones y demás prohibiciones contenidas en otras leyes, se prohíbe a las personas proveedoras:

1. Utilizar cláusulas o condiciones abusivas en los contratos con las personas consumidoras o usuarias;
2. Divulgar a terceros la información privada sobre las personas consumidoras o usuarias con fines mercadotécnicos o publicitarios sin su consentimiento, así como enviarles publicidad que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla;
3. Incluir propina en el precio y en el cálculo de la factura, o cualquier alusión a la misma, dejando a criterio de las personas consumidoras pagar o no la propina, siendo ésta última voluntaria;
4. Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; estos precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional. Las personas proveedoras con regulación especial podrán exhibir sus precios en dólares;
5. Cobrar o facturar precios o tarifas en metales, monedas o divisas extranjeras o cualquier unidad monetaria o medio de pago que no sea el córdoba, de conformidad al artículo 36 de la Ley N°. 732, “Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 148 del 6 de agosto del 2010. Se exceptúan de esta disposición las empresas que operan bajo el régimen de zonas francas industriales de

exportación, Almacenes de Depósito de Mercancías a la Orden y demás excepciones establecidas en el artículo 37 de la misma Ley;

6. Aplicar un tipo de cambio menor al oficial del día publicado por el Banco Central de Nicaragua, en aquellos casos cuando las personas consumidoras o usuarias y acuerden con las personas proveedoras de manera voluntaria el pago del bien o servicio, en moneda extranjera;
7. Adulterar los productos en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad;
8. Adulterar el peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada de los productos que se ofrecen al público;



*Análisis de la Regulación de la Ley 842, Art. 10 inciso 3, en los Restaurantes del  
Puerto Salvador Allende*

---

9. Almacenar sustancias tóxicas, peligrosas o similares en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas de consumo humano, incumpliendo lo establecido en la legislación y normativas vigentes aplicables al sector;
10. Acaparar o especular con los bienes de consumo básico o de primera necesidad;
11. Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro bien o servicio no requerido por la persona consumidora o usuaria; salvo cuando se trate de la prestación de servicios en la que los prestatarios importan sus repuestos para ese servicio;
12. Ofrecer promociones que involucren bienes deteriorados o en mal estado;
13. Difundir publicidad abusiva o engañosa;
14. Fijar los precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio;
15. Vender o comercializar cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterar dicha fecha;
16. Utilizar sustancias tóxicas, peligrosas o elementos similares que conlleven al peligro de la salud pública, acorde a las leyes, reglamentos y tratados vigentes;
17. Ofrecer productos pre envasados cuando no contengan los cierres, etiquetas, rótulos o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución;
18. Ofrecer productos que carezcan de los datos mínimos que permitan identificar al proveedor;
  19. Condicionar la contratación a que la persona consumidora o usuaria firme en blanco cualquier documento;
  20. Ofrecer bienes adulterados o falsificados;
  21. Realizar cobros a las personas consumidoras o usuarias utilizando mecanismos abusivos;
  22. Cobrar cargos adicionales, recargos o multas por servicios no contratados o no establecidos en el comprobante de pago o en el contrato;
  23. Importar y comercializar a nivel nacional bienes cuyo consumo haya sido declarado nocivo para la salud y prohibido por las autoridades nacionales o el de su país de origen, así como bienes sin registro sanitario correspondiente;

### **Capítulo III**

#### **Educación en materia de consumo**

##### **Art. 11           Formulación de programas educativos**

El Gobierno, a través del Ministerio de Educación y el Consejo Nacional de Universidades, con el fin de promover la cultura de consumo responsable y sostenible, deberá formular, programas de educación e información sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias, con el objetivo de capacitar a los y las jóvenes para que puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios a consumir, y tengan conciencia sobre sus derechos y responsabilidades.

La educación de las personas consumidoras o usuarias debe ser parte integrante del sistema educativo a todos los niveles.

##### **Art. 12           Promoción acerca de los programas de formación y educación**

El Gobierno, a través de sus instituciones correspondientes implementará programas continuos de formación y educación a las personas consumidoras; y divulgará a través de medios de comunicación masivos los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

La DIPRODEC y los Entes Reguladores recomendarán al MINED y CNU sobre los contenidos de importancia que deben tener los programas educativos para su inclusión correspondiente.

### **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 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.

#### **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 N°. 727, “Ley para el Control del Tabaco”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 151 del 10 de agosto del 2010 y su Reglamento, Decreto N°. 41-2011, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 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 V**

**Del control de calidad y precios de los de medicamentos de consumo humano**

**Art. 20 De las responsabilidades institucionales**

El Ministerio de Salud y el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio deberán garantizar la calidad y precios de los medicamentos respectivamente. Estos desarrollarán mecanismos de suministro de información en forma sistemática y clara, de tal manera que las personas consumidoras puedan elegir, mediante la información obtenida, incluyendo precios, calidad y descuentos que ofrezcan las personas proveedoras en el ejercicio de libre competencia. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que deba tomar el Ministerio de Salud en el ejercicio de sus facultades.

El reglamento de la presente ley definirá los procedimientos a seguir y las especificaciones referentes a los precios máximos de productos farmacéuticos en toda la cadena de comercialización, tanto a nivel mayorista como detallista, para los laboratorios, depósitos, distribuidores y representantes de casas extranjeras que vendan medicamentos para uso humano.

**Art. 21 Coordinación interinstitucional de acciones en relación a medicamentos de consumo humano**

El MIFIC coordinará con el Ministerio de Salud, Policía Nacional, Dirección General de Servicios Aduaneros y Ministerio Público, las acciones destinadas a impedir el contrabando, así como la importación, fabricación y comercialización de los medicamentos de consumo humano adulterados, falsificados, los que no se encuentren debidamente registrados o que representen un riesgo para la salud de la persona consumidora.

**Capítulo VI**

**Sobre la información, publicidad y promociones**

**Art. 22 De la información**

Para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias, la información relativa a bienes o servicios que se difunda por cualquier medio o forma, las personas proveedoras deberán presentar de forma clara, veraz, completa y oportuna, las características generales de los mismos; así como instrucciones precisas para su uso y consumo, advertencias y riesgos previsibles y visibles.

La información deberá estar exenta de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión a las personas consumidoras o usuarias.

**Art. 23 Sobre el deber de información mínima**

Las personas proveedoras de bienes y servicios deberán informar en letra legible, al menos los siguientes aspectos:

1. Origen o procedencia geográfica, composición, finalidad y aditivos utilizados;
2. Contenido neto e ingredientes del producto;
3. Fecha de vencimiento del producto, peso neto, instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, con advertencias y riesgos previsibles e incompatibilidades con otros productos;
4. Precio de los bienes y servicios en moneda nacional a la vista del público que incluirá el valor e impuestos que los grave;
5. Términos de las condiciones de pago, seguros, garantías, servicios, repuestos, entre otros,
6. Etiquetas que se ajustarán a su naturaleza, características y condiciones, además de la finalidad enunciada; todo de acuerdo a lo establecido en la Ley N°. 219, “Ley de Normalización Técnica y Calidad”, del 9 de mayo de 1996, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 123 del 2 de julio de 1996 y su Reglamento, Decreto N°. 71-97, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 241 del 18 de diciembre del año 1997, la Ley N°. 225, “Ley sobre Metrología”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 135 del 18 de julio del año 1996 y su Reglamento, Decreto N°. 65-97, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 227 del 27 de noviembre del año 1997, las Normas Técnicas Obligatorias vigentes y al Reglamento de la presente Ley; y
7. Los resultados, beneficios, consecuencias o implicaciones que se pueden esperar del uso del producto o de la contratación del servicio.

Cuando se ofrezca al público bienes que presenten alguna deficiencia, que sean usados o reconstruidos, se deberá expresar ésta circunstancia, de forma clara, precisa y comprobable a las personas consumidoras.

#### **Art. 24 Exigencias en la venta de bienes o servicios**

Las personas proveedoras no podrán imprimir o marcar más de un precio de venta al público en un mismo producto. Se tendrá que remover, tachar o enmendar las estampas indicadas originalmente. En caso de encontrarse varias enmiendas en las estampas de precio al público, la persona consumidora pagará el precio de venta más bajo y la persona proveedora estará obligada a vender el producto por ese precio, sin perjuicio de las sanciones que hubiere de conformidad con esta ley.

Cuando se exija algún requisito para la venta de determinado bien o servicio, si la persona consumidora o usuaria lo cumple no podrá negársele a ésta la adquisición del producto o prestación del servicio, ni podrá cobrársele un precio mayor que el de la oferta publicada. De todo bien o servicio prestado deberá entregarse el comprobante de negociación o factura que documente la venta o la prestación del servicio.

**Art. 25 Acerca del manejo de información sobre las personas consumidoras y usuarias con fines  
mercadotécnicos**

Las personas proveedoras están obligadas a proteger la información que recibe de las personas consumidoras y usuarias y no podrán compartirla con terceros, salvo cuando estos lo autoricen de manera voluntaria y en forma expresa a través de una adenda al contrato.

Las personas proveedoras no contactarán a las personas consumidoras de sus productos, de manera directa o indirecta, para el ofrecimiento de promociones o publicidad antes de las ocho de la mañana ni después de las cinco de la tarde, y solamente podrán contactarlos en horas y días laborables.

En los casos de violaciones a las disposiciones contenidas en este artículo, se procederá conforme la Ley N°. 787, “Ley de Protección de Datos Personales” publicada en La Gaceta, Diario Oficial, N°. 61 del 29 de marzo de 2012.

**Art. 26 Cumplimiento de las condiciones ofrecidas**

La persona proveedora está obligada a vender el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas en la publicidad o información transmitida, salvo caso fortuito, fuerza mayor, convenio en contrario o consentimiento escrito de la persona consumidora.

**Art. 27 De las promociones**

Para que una venta de bienes o servicios se considere como promoción es necesario que tenga un carácter excepcional, temporal y que permita diferenciarla de la oferta habitual de bienes y servicios. Ninguna persona proveedora podrá utilizar como medio de propaganda el término «PROMOCIÓN», si no existe una verdadera promoción, de acuerdo a lo establecido en la presente ley y su reglamento.

**Art. 28 Requisitos de las promociones**

Toda promoción dirigida a las personas consumidoras finales deberá indicar en forma clara los términos de la misma, su plazo, duración, número de bienes o servicios ofrecidos, las características de ambos, el tiempo de reclamo por los premios, según sea el caso, u otra información relevante para el conocimiento de la persona consumidora o usuaria.

En el marco de la promoción anunciada, la DIPRODEC podrá verificar por medio de inspecciones in situ, sobre el inventario de la cantidad mínima de unidades disponibles de bienes ofrecidos y la veracidad de la oferta. A tal efecto, las personas proveedoras deberán facilitar toda la información necesaria a la

DIPRODEC.

Cuando existan condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, éstas deben ser informadas en forma clara, destacada y de manera que sea fácilmente advertible por las personas consumidoras.

La persona proveedora está obligado a difundir los resultados de su promoción después de ser efectuada, en cualquier medio escrito de circulación nacional.

#### **Art. 29            Del reglamento de las promociones**

En caso que la promoción se tratare de rifas, concurso, canjes o cualquier otra modalidad que necesariamente requiera de reglamento, deberá realizarse en presencia de un abogado y notario público, quien dará fe de los resultados, y deberán ser remitidos, con sus correspondientes respaldos documentales, a la autoridad competente.

En el caso que la autoridad competente, mediante el procedimiento correspondiente, determine que los intereses de las personas consumidoras o usuarias fuesen vulneradas, podrá ordenar la prohibición del desarrollo de la oferta promocional.

En ningún caso los cambios que realice la persona proveedora al Reglamento de la promoción a que se refiere la presente Ley y su Reglamento, deben efectuarse en detrimento de las personas consumidoras o usuarias.

### **Capítulo VII**

#### **Publicidad engañosa o abusiva**

#### **Art. 30            Circunstancias sobre las que puede versar el engaño**

Los engaños pueden versar sobre aspectos tales como: naturaleza, uso, contenido, peso, características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, fecha de elaboración o de vida útil del bien, tecnología empleada, calidad, cantidad, propiedades, origen comercial o geográfico, precio, oferta, tasa o tarifa, garantías, descuentos, premios, reconocimientos o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, siendo éstas últimas medallas, premios, trofeos, diplomas entre otros, las formas de pago y cualquier otro dato sobre productos y servicios ofrecidos.

#### **Art. 31            Publicidad dirigida a niños, niñas o adolescentes**

La publicidad dirigida a niños, niñas o adolescentes no debe inducirlos a conclusiones equívocas sobre las características reales de los productos y servicios anunciados o sobre las posibilidades de los mismos, debiendo respetar la ingenuidad, la credulidad, la inexperiencia, el sentimiento de lealtad y valores familiares, ni crearles sentimientos de inferioridad por no consumir el producto o usar el servicio.



Asimismo, no deben presentar a niños, niñas o adolescentes en situaciones o lugares inseguros o inadecuados, ni transmitir anuncios con imágenes no aptas para niños, niñas o adolescentes en televisión abierta de programación regular antes de las ocho de la noche. El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos normará, supervisará y regulará el cumplimiento de esta última disposición, en pro de fomentar la cultura de los valores sociales, incluyendo la programación no apta para niños, niñas o adolescentes.

**Art. 32 Carga de la prueba y rectificación**

En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en el artículo sobre publicidad engañosa, la persona proveedora deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario, sin perjuicio de las pruebas que pueda proporcionar la persona consumidora o usuaria. Las autoridades correspondientes procederán a suspender o prohibir de inmediato la publicidad que se compruebe que es falsa o engañosa, una vez agotado el debido proceso.

Asimismo, se procederá a la difusión de la rectificación de su contenido a costa de la persona proveedora por los mismos medios en que se difundió el mensaje, sin perjuicio de las sanciones previstas en la presente Ley y en otras leyes especiales que regulen la materia.

El Reglamento de la presente ley desarrollará el procedimiento para la suspensión de la publicidad falsa o engañosa.

**Capítulo VIII**

**Contrato por adhesión y cláusulas abusivas**

**Art. 33 Información previa a la contratación**

Previo a la contratación, la persona proveedora deberá poner a disposición de la persona consumidora las condiciones que serán incorporadas al contrato, con la finalidad de que éste las lea íntegramente.

**Art. 34 Requisitos de forma de las condiciones del contrato por adhesión**

Las condiciones de los contratos por adhesión deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

1. Ser redactados en términos claros, comprensibles e impresos sin espacios en blanco, en letra arial tamaño 12 en idioma oficial del Estado. Asimismo, podrán redactarse en lenguas de las comunidades de la Costa Atlántica, según sea el caso. De no poderse dar esta última disposición, la persona proveedora tomará las providencias necesarias para facilitarles a las

personas consumidoras y usuarias la traducción de los mismos, que permita una comprensión idónea para los fines correspondientes;

2. Contener información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del bien o servicio objeto del contrato por adhesión;
3. Contener al menos los siguientes datos generales: nombre y domicilio de la persona proveedora; lugar en el cual se contratan los bienes o servicios; exposición clara de los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias; obligaciones de la persona proveedora, totalidad de los costos que tendrán los servicios; tiempo de vigencia del contrato, garantías, entre otras; y
4. No ser remitidos a textos o documentos que no sean del conocimiento público o que no se faciliten a la persona consumidora y usuaria, previo a la celebración del contrato.

#### **Art. 35 De la revisión de los modelos de contratos**

Los contratos que se suscriban entre las empresas prestadoras de servicios públicos básicos y las personas usuarias, deberán estar redactados conforme al modelo de contrato aprobado por el respectivo Ente Regulador. En el caso de instituciones no reguladas, la DIPRODEC podrá verificar que los modelos de contratos que éstas utilizan para contratar con las personas consumidoras y usuarias se ajusten a los preceptos de la presente Ley y su reglamento. En el caso de las instituciones financieras reguladas por la SIBOIF, CONAMI y MEFCCA, éstas deberán remitir sus modelos de contratos a su respectivo ente regulador con el fin de que éste se pronuncie en su caso, conforme a sus facultades en relación a los alcances de la presente ley.

Los contratos vigentes, previo a la publicación de la presente ley, quedarán en todo vigor y fuerza legal de conformidad a su legislación actual, excepto aquellas cláusulas que conforme a la ley vigente sobre la materia al momento de su celebración, sean de naturaleza abusivas.

#### **Art. 36 Interpretación**

Las cláusulas contractuales serán interpretadas siempre de la manera más favorable a la persona consumidora o usuaria, sin menoscabo del debido proceso.

#### **Art. 37 Cláusulas abusivas que se tendrán por no pactadas**

En los contratos por adhesión son ineficaces de pleno derecho, entre otras, las cláusulas contractuales que se consideren abusivas, de conformidad a lo que establece la presente ley y no producirán ningún efecto legal aquellas cláusulas en las que se establezca alguna de las siguientes circunstancias:

1. Impliquen la renuncia de los derechos de las personas consumidoras o usuarias que contiene la presente ley;

2. Limiten, exoneren o atenúen la responsabilidad de la persona proveedora por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios contratados en perjuicio de la persona consumidora o usuaria;
3. Impidan a la persona consumidora la opción de reembolso del monto ya pagado;
4. Transfieran responsabilidades a terceras personas proveedoras;
5. Establezcan la carga de prueba en perjuicio de la persona consumidora;
6. Determinen la utilización obligatoria del arbitraje;
7. Autoricen a la persona proveedora a cancelar el contrato unilateralmente, sin conferir igual derecho a la consumidora;
8. Impliquen renuncia de la persona consumidora al derecho de ser resarcido por daños y perjuicios;
9. Autoricen a la persona proveedora a modificar unilateralmente el contenido del contrato o la calidad del bien o servicio objeto del contrato, después de su celebración;
10. Establezcan la renuncia al derecho de indemnización por mejoras necesarias;
11. Fijar los términos de prescripción inferiores a los previstos por el Código de Comercio, Código Civil y leyes especiales;
12. Establezcan que el silencio de la persona consumidora se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato;
13. Establezcan la renuncia al derecho de terminar anticipadamente el contrato o retractarse del mismo;
14. Exoneren o limiten la responsabilidad a la persona proveedora por daños, incumplimiento o mora;
15. Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o cargos desproporcionados, con relación a los daños por resarcir a cuenta de la persona consumidora o usuaria;
16. Hagan responsable a la persona consumidora o usuaria por efecto de las deficiencias, errores u omisiones del bien o servicio cuando no les sean imputables;

17. Obliguen a la persona consumidora a dar consentimiento para utilizar sus datos personales con fines mercadotécnicos.

Lo antes señalado se establece sin perjuicio de las disposiciones contenidas en el Código Civil y en el Código de Comercio.

Los contratos vigentes, previo a la publicación de la presente ley, quedarán en todo vigor y fuerza legal de conformidad a su legislación actual, con excepción de las cláusulas que contradigan lo establecido en el presente artículo, las cuales se tendrán por no puestas y en consecuencia serán nulas e inaplicables y perderán su validez, no así la obligación crediticia. Las personas proveedoras de bienes y servicios deberán ajustar sus modelos de contratos a ser suscritos, a las disposiciones contenidas en el presente artículo.

**Art. 38 De la finalización unilateral por parte del usuario del contrato de los servicios de telefonía móvil, internet y televisión por cable**

La persona usuaria podrá finalizar anticipadamente el servicio de telefonía celular, internet o televisión por cable contratados. La persona proveedora deberá respetar la decisión de la usuaria, sin cobrar recargo de penalización por ello, ni pagos futuros por consumo de los meses faltantes, siendo exigido únicamente el cobro por el equipo utilizado para el servicio, ya sea teléfono móvil, modem, antena u otros dispositivos, pasando éstos a formar parte de la propiedad del consumidor, si fuere el caso.

El contrato por adhesión de los servicios de telefonía móvil, internet y televisión por cable, deberá establecer en sus cláusulas la disposición del párrafo anterior, para la debida información a la persona consumidora. Así mismo, al momento de firma del contrato, la persona proveedora deberá entregar a la persona consumidora o usuaria por separado el detalle del costo mensual por el servicio y el equipo, siendo el cobro de éste último de manera proporcional a los meses pactados del servicio.

Cuando la persona consumidora requiera, para la prestación efectiva de su servicio, inversiones adicionales o condiciones especiales por parte de la persona proveedora, se podrá pactar un plazo forzoso sujeto a penalidad por terminación unilateral anticipada del contrato por parte de la persona consumidora.

En el caso de que las empresas proveedoras de estos servicios incumplan en lo señalado en éste artículo, el usuario afectado podrá interponer el reclamo ante al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos.

**Capítulo IX**

**De las garantías**

**Art. 39 De la garantía**

Las personas proveedoras deberán responder por la garantía ofrecida de conformidad a las condiciones de idoneidad, calidad, seguridad y buen funcionamiento del bien.

El período de garantía estará condicionado por la práctica del mercado, sin embargo el proveedor estará obligado a proporcionar a la persona consumidora los términos de garantía mínima que reciba del fabricante. El reglamento de la presente ley especificará los tiempos de garantía mínima exigible para los diferentes grupos de bienes.

**Art. 40            Términos y condiciones de las garantías**

Los términos y condiciones de las garantías de los bienes, deberán constar por escrito en forma clara y precisa y podrán incorporarse al contrato de compra venta o a la factura respectiva o consignarse en documento aparte. En este último caso, el documento pasará a formar parte integrante del contrato de compra venta o de la factura de venta y contendrá por lo menos la siguiente información:

1.    Nombre y dirección exacta del establecimiento comercial;
2.    Descripción precisa del bien objeto de la garantía, con indicación de la marca y el número de la serie, si fuera el caso, modelo, tamaño o capacidad, material y color predominante;
3.    Fecha de compra y entrega del bien, con indicación del número del contrato de compra venta o de la factura respectiva y de la boleta de entrega, si ésta no se hubiere efectuado inmediatamente o si se hubiese realizado fuera del establecimiento de la persona proveedora;
4.    Términos de duración de la garantía;
5.    Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicaciones de los riesgos cubiertos y de aquellos que no lo están;
6.    Lugar donde debe ser presentada la reclamación; y
7.    Aprobación expresa de la persona proveedora o de su representante autorizado.

**Art. 41            De la reparación cubierta por la garantía**

La obligación de la persona proveedora de prestar los servicios de reparación al amparo de una garantía, deberá realizarse sin costo adicional, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario, de acuerdo con la naturaleza del servicio.

Cuando para cubrir la garantía se requiere de importación de repuestos, accesorios o partes de los bienes, el plazo de 30 días calendario se ampliará, tomando en cuenta el tiempo necesario para el transporte de los mismos, debiendo informar al consumidor sobre estas situaciones particulares.

**Art. 42 De la prestación de servicios de reparación no cubiertos por la garantía**

La prestación de servicios de reparación no cubiertos por la garantía, deberá realizarse con calidad y eficiencia de conformidad a los servicios requeridos por las personas consumidoras o usuarias.

En estos casos, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y diagnóstico, y solicitará la autorización por escrito de la persona consumidora o usuaria, antes de iniciar la reparación.

Una vez realizada la reparación del bien, quien la haya realizado, estará obligado a entregar a la persona consumidora o usuaria la constancia de reparación indicando los siguientes aspectos: descripción de la reparación realizada, las piezas reemplazadas o reparadas y las fechas en las que la persona consumidora o usuaria entregó y recibió el bien reparado respectivamente. Así mismo, se le deben entregar las partes o repuestos que hubieren sido reemplazados.

Cuando el servicio recibido de reparación o mantenimiento de vehículos auto motores o de bienes muebles sea deficiente, la persona consumidora contará con treinta (30) días hábiles para presentar su reclamo correspondiente ante la persona proveedora, quien a su vez estará obligada, dentro de un plazo no mayor de quince (15) días hábiles después de hecho el reclamo, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para la persona consumidora. La persona proveedora podrá alternativamente, devolver a la consumidora todas las sumas que ésta le hubiese pagado por la prestación de dichos servicios de reparación, dejándose a salvo el derecho de la consumidora para reclamar por los daños y perjuicios sufridos.

**Art. 43 Garantía mínima de los vehículos automotores**

Las personas proveedoras de vehículos automotores nuevos, están obligados a extender una garantía mínima de tres años o cien mil kilómetros, la circunstancia que ocurra primero.

Cuando la garantía de fábrica sea más favorable a la persona consumidora que los términos mínimos establecidos en el presente artículo, será de obligatorio cumplimiento para la persona proveedora ofrecer la garantía de fábrica.

Cuando la garantía de fábrica sea menor a los tres años o cien mil kilómetros aquí establecidos, prevalecerá la de fábrica, lo que deberá informarse de previo a la potencial persona consumidora. La persona proveedora está obligada a proporcionarle a la consumidora la garantía de fábrica por escrito.

En el caso de los vehículos automotores usados, la garantía mínima exigida, será de seis meses o veinte mil kilómetros, la circunstancia que ocurra primero, estando la persona proveedora obligada a garantizar el funcionamiento integral del vehículo durante ese tiempo.

**Art. 44            Repuestos de los bienes muebles**

Las personas importadoras, representantes, distribuidoras o expendedoras de bienes muebles, nuevos o usados, como vehículos automotores, equipos eléctricos o electrónicos y de computación cualquiera sea su marca, suplirán la cantidad necesaria de repuestos, de los productos distribuidos por ellos en el mercado, según corresponda, de tal forma que la persona consumidora podrá obtener la reparación de sus equipos en caso de desperfecto o avería. En caso contrario deberán informar a la persona consumidora, previamente a la adquisición del bien, sobre la inexistencia escasez o difícil obtención de los mismos.

Igual obligación tendrán los talleres de servicios que en su publicidad ofrezcan a la persona consumidora la reparación de determinada marca de bienes muebles.

**Art. 45            Bienes con defectos**

Los bienes con garantía vigente que no funcionen de forma idónea por causas imputables a la persona proveedora o por defecto del producto, deberán ser

reparados. En caso de no ser esto posible, la persona proveedora procederá a la reposición del bien por otro de iguales características o la devolución de las sumas pagadas.

**Art. 46            Bienes muebles con vicios ocultos**

Cuando los bienes muebles dentro del período estipulado de garantía, presenten vicios ocultos, la persona proveedora estará obligado a recibirlos y devolver las sumas pagadas por la persona consumidora. No obstante, ésta podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior.

**Art. 47            Suspensión del período de garantía en los bienes muebles**

El tiempo que un bien permanezca en poder de la persona proveedora para su reparación al amparo de la garantía, no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien mueble haya sido reparado, se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del bien, deberá renovarse el plazo de la garantía.

El hecho de someter a reclamo un bien objeto del contrato, no exime a la persona consumidora de efectuar pagos puntuales de los créditos correspondientes. En caso que se dicte resolución a favor de la persona consumidora o usuaria, la misma deberá ordenar expresamente a la persona proveedora la obligación de devolver íntegramente las sumas pagadas de más, aplicando la cláusula de mantenimiento de valor.

**Art. 48 Exoneración de la responsabilidad de la garantía**

La persona proveedora se exonerará de la responsabilidad derivada de la garantía en los siguientes casos:

1. Cuando se compruebe que el defecto proviene de el uso indebido del bien por parte de la persona consumidora;
2. Cuando la persona consumidora no haya atendido las instrucciones para la instalación, uso o mantenimiento indicado en el manual del producto y en la garantía entregados por la persona proveedora; o
3. Haya expirado el plazo de la garantía.

**Capítulo X**

**De los Bienes Inmuebles**

**Art. 49 Del Ente Regulador de la Vivienda**

Por ministerio de la presente ley y sin perjuicio de las funciones contenidas en la Ley N.º 428, “Ley Orgánica del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N.º 109 del 12 de junio de 2002 y la Ley N.º 677, “Ley Especial para el Fomento de la Construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N.º 80 y 81 del 4 y 5 de mayo de 2009 y las competencias que en materia de urbanismo poseen las municipalidades del país en virtud de la Ley N.º 40 “Ley de Municipios” con

reformas incorporadas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, N.º 6 del 14 de enero del 2013, respectivamente, se faculta al Instituto de la Vivienda Urbana y Rural en su carácter de Ente Regulador del Sector Vivienda a nivel nacional, para realizar todas las acciones necesarias tendientes a garantizar el efectivo cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente ley y su reglamento relativas al tema de vivienda y demás normativas referidas a la supervisión, revisión previa de modelos de contratos de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional, control, fiscalización, sanción, imposición de multas y vigilancia de los proyectos de construcción de viviendas o de ejecución de obras con carácter habitacional efectuados por urbanizadores o constructores del país. Sin perjuicio de los recursos legalmente establecidos en la ley pertinente, las resoluciones del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural en esta materia son de estricto e ineludible cumplimiento para las partes, teniendo carácter vinculante.



Para efectos de cumplimiento de la disposición establecida en el primer párrafo del presente artículo, el Instituto de la Vivienda Urbana y Rural, a través de su Junta Directiva, en coordinación con la DIPRODEC y el MTI, deberá dictar o adecuar, en su caso, las normativas correspondientes y necesarias que regulen lo relativo a la supervisión, control, fiscalización y vigilancia de los proyectos de construcción de viviendas, a la calidad de obras, determinación de vicios ocultos, procedimiento para ejercer reclamos de clientes o usuarios, entre otros. Así mismo el Instituto de la Vivienda Urbana y Rural pondrá a disposición todas las Ventanillas Únicas para la Producción y Construcción de Vivienda existentes en los municipios del país de conformidad a lo establecido en la Ley N°. 677 “Ley Especial para el Fomento de la construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social”, con la finalidad de dar trámite a las quejas y reclamos que las personas usuarias tuvieren a bien interponer frente a los urbanizadores o constructores.

Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho de interponer reclamo ante el Ente Regulador. Una vez agotada la vía administrativa las partes podrán ejercer la acción judicial que corresponda.

**Art. 50 Del Acceso a una Información Veraz en las Operaciones de compra venta de Bienes Inmuebles y Vivienda.**

Las lotificadoras, urbanizadoras, constructoras, promotoras, instituciones financieras y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de lotes de terreno o viviendas destinadas a casas de habitación deberán poner a disposición de las posibles personas consumidoras o usuarias al menos la siguiente información:

1. Los documentos que acrediten el registro legal y la propiedad del inmueble objeto de transacción, así como información sobre los gravámenes que afectan la propiedad del mismo, sin perjuicio de la nueva constitución de gravamen derivado de créditos hipotecarios adquiridos para la compra del bien al momento de la firma de la escritura correspondiente de venta o de promesa de venta.
2. Presentar a la persona consumidora, las licencias y permisos necesarios según las normas y disposiciones legales vigentes relacionadas, expedidas por las autoridades competentes para la construcción, especificaciones técnicas, de seguridad, uso de suelos, clase de materiales utilizados en la construcción, así como de los servicios públicos con lo que contará la casa de habitación y/o proyecto de urbanización. Asimismo, juego completo de planos de lote y vivienda, además de las especificaciones técnicas de la respectiva vivienda.
3. Presentar toda la documentación correspondiente que acredite las factibilidades de brindar los servicios públicos y demás equipamientos urbanos del proyecto habitacional correspondiente según oferta.
4. Brindar información veraz y clara sobre las garantías y derecho a reclamo por posibles vicios ocultos para el bien inmueble objeto de transacción.
5. Las opciones de pago que puede elegir la persona consumidora, incluyendo las existentes con las diferentes instituciones financieras que financien el respectivo proyecto habitacional ya sea este de vivienda en general o de vivienda de interés social.

En el caso de las operaciones al crédito, las instituciones financieras deberán informar sobre el tipo de crédito de que se trata, ya sea de vivienda en general o de vivienda de interés social, la existencia y constitución de la garantía

hipotecaria y los términos financieros, tales como: tasa de interés, plazos, pólizas de seguro, cargos e impuestos correspondientes, entre otros que recaigan sobre la vivienda.

6. Las condiciones bajo las cuales la persona consumidora puede reservar o cancelar la operación de compra-venta del bien inmueble objeto de transacción.

#### **Art. 51 Del contrato de Construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional**

En el proceso de construcción y venta de viviendas o de ejecución de obras con carácter habitacional las personas urbanizadoras o constructoras deberán suscribir con las personas consumidoras un contrato de construcción y venta de vivienda u obras con carácter habitacional o promesa de venta que contenga todas las especificaciones relevantes de la vivienda ofertada u obras con carácter habitacional, así como los derechos y las obligaciones tanto de las partes contratantes, los cuales no deben contravenir o disminuir el alcance de los derechos y obligaciones básicos ya establecidos en la presente ley.

En dicho contrato se establecerán los términos, características, y garantía de calidad de la vivienda ofrecida u obras con carácter habitacional a ejecutar según oferta, así como la reparación de los vicios ocultos que surjan en la vivienda u obras ejecutadas de carácter habitacional, por un período de hasta dos años a

partir de la entrega de éstas a la persona consumidora, según el reglamento de la presente ley, sin perjuicio de la garantía de saneamiento por evicción en base a las disposiciones establecidas en el Código Civil de Nicaragua, en relación al bien inmueble en los casos de adquisición de lote y construcción de vivienda.

Cuando la persona lotificadora, urbanizadora o vendedora de viviendas pida un anticipo para la reservación de un determinado bien inmueble, de no concretarse la compra-venta en treinta (30) días hábiles por causas imputables a la persona lotificadora, urbanizadora o vendedora, éste depósito le será reembolsado íntegramente a la persona consumidora, caso contrario se podrá aplicar una penalización de hasta el cincuenta por ciento del monto entregado en concepto de reserva.

Si una vez firmado el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional y habiendo la urbanizadora o constructora, iniciado la ejecución de las obras, la persona consumidora por causas ajenas a su voluntad, se ve obligada a rescindir el contrato o desistir de la compra de la vivienda o ejecución de las obras con carácter habitacional, la urbanizadora o constructora podrá retener de las sumas pagadas el monto que corresponda por daños y perjuicios o en su defecto podrá hacer uso de los recursos administrativos y jurisdiccionales correspondientes para mitigar el perjuicio ocasionado.

Si una vez firmado el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional y habiendo la persona consumidora efectuado el pago del inmueble parcial o total y la urbanizadora o constructora por causas ajenas a su voluntad se ve obligada a rescindir del contrato o desistir de la venta de la vivienda o ejecución de las obras con carácter habitacional, la persona consumidora tendrá derecho a la devolución total de las sumas

pagadas, o en su defecto podrá hacer uso de los recursos administrativos y jurisdiccionales correspondientes para mitigar el perjuicio ocasionado.

Bajo ninguna circunstancia será posible la rescisión del contrato ni por la persona consumidora ni por el urbanizador o constructor, si para la adquisición de la vivienda o ejecución de obras con carácter habitacional, existe un financiamiento con garantía hipotecaria.

**Art. 52 De las viviendas u obras con carácter habitacional con vicios ocultos**

Si dentro del plazo de dos (2) años, contados a partir de la entrega de la vivienda u obras con carácter habitacional ejecutadas en el inmueble a la persona consumidora o usuaria, se presentan vicios ocultos que afecten su calidad o la posibilidad de su uso, la persona consumidora o usuaria tendrá derecho a efectuar el reclamo respectivo a la urbanizadora o constructora, solicitando la reparación completa de los vicios ocultos que surjan o se detecten en el bien inmueble, todo de conformidad a la cláusula a establecer sobre esta materia en el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional o de promesa de venta. En caso de incumplimiento, la

persona consumidora ejercerá su derecho de reclamo ante el Instituto de la Vivienda Urbana y Rural, para lo que corresponda.

En caso que el inmueble no admita reparación alguna, la persona consumidora o usuaria tendrá derecho a que se le reemplace el bien en igual calidad y características o a rescindir el contrato con la urbanizadora. El reglamento de la presente ley definirá el procedimiento para determinar en qué casos el bien debe ser reemplazado o los plazos para rescindir el contrato.

Bajo ninguna circunstancia será posible la rescisión del contrato, si para la adquisición de la vivienda o ejecución de obras con carácter habitacional, existe un financiamiento con garantía hipotecaria.

El tiempo que demore la reparación completa de los vicios ocultos encontrados suspende el plazo de garantía, el cual continuará una vez concluidas las reparaciones reclamadas.

En caso que los bienes inmuebles sean sujetos de ampliaciones, anexos, remodelaciones o usos para los cuales no fueron diseñados, se cancelará la garantía por vicios ocultos otorgada por la persona urbanizadora o constructora. No obstante, dentro del plazo de la garantía vigente, la persona dueña de la vivienda podrá acordar con la urbanizadora o constructora tales modificaciones, manteniendo así la garantía. Estas modificaciones podrán ser realizadas por la urbanizadora, constructora o por una tercera parte profesional de la construcción, a elección de la persona dueña de la vivienda con la aprobación previa de la urbanizadora o constructora.

## **Capítulo XI**

### **Servicios financieros**

#### **Art. 53 Regulación de servicios financieros**

Las disposiciones del presente Capítulo aplican únicamente a las relaciones de consumo entre personas usuarias y proveedoras de servicios financieros en cuanto a posibles denuncias, consultas o resolución de reclamos o conflictos de parte de las usuarias afectadas en sus derechos relacionados con los servicios financieros.

Corresponde a la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras la aplicación de la presente ley en materia de servicios financieros de las entidades reguladas por la Ley N°. 316, “Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 169 del día 31 de agosto de 2005 y sus reformas, sin perjuicio de las facultades de supervisión y regulación otorgadas por leyes especiales.

En materia de protección de los derechos de usuarios de servicios financieros, corresponderá:

1. A la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras y a la CONAMI la aplicación de lo preceptuado en la presente ley;
2. Al Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo la atención de reclamos de usuarios de los servicios financieros de instituciones cooperativas que no están registradas ante la Comisión Nacional de Microfinanzas; y
3. Al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio en los casos de los reclamos de usuarios de servicios financieros no regulados por ninguno de los anteriores Entes Reguladores.

#### **Art. 54 Sobre los derechos de las personas usuarias de servicios financieros**

Las personas usuarias de servicios financieros tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. A ser informados de forma clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados y los cambios de las condiciones previamente pactadas; en el marco de una cultura financiera y consumo responsable en relación a este tipo de productos y servicios;
2. A seleccionar el o los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia, ya sea de crédito, de pago o cualquier otro servicio financiero prestado por las distintas entidades que prestan servicios financieros;

3. A ser notificados por parte de la entidad financiera de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de la entidad respecto a la contratación del producto o servicio financiero solicitado de previo por el usuario;
4. A ser atendidos oportuna y diligentemente en el caso de reclamos, denuncias o consultas interpuestas;
5. A ser notificados de forma verificable sobre el estado del trámite y la resolución final de su queja, denuncia, reclamo o consulta; y
6. A recibir un trato adecuado ante cualquier consulta, contratación o reclamo referente a los servicios financieros.

**Art. 55 Obligaciones de las personas Usuarias de Servicios Financieros**

Las personas usuarias de servicios financieros tienen las siguientes obligaciones:

1. Leer de previo el contrato a suscribir con la entidad prestadora del servicio financiero a contratar;
2. Solicitar de previo cualquier aclaración que precise en cuanto al producto financiero a contratar;
3. Actualizar cualquier cambio a su información brindada a la entidad con que ha contratado cualquier servicio financiero;
4. Firmar cada documento de autorización, ampliación de información o demás derivados del producto o servicio financiero que ha contratado, de los que se le entregará una copia al momento de su suscripción;
5. En caso de reclamo o impugnación de cargos deberá agotar la vía en primera instancia, ante la entidad prestadora de servicios financieros y de no considerar la resolución emitida por la entidad satisfactoria o a falta de respuesta de la misma, podrá recurrir ante el ente regulador del servicio financiero contratado; y
6. A cumplir con la obligación adquirida en estricto apego a las estipulaciones pactadas en el contrato suscrito, incluyendo pagar lo adeudado en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato respectivo.

**Art. 56 Derecho de las personas usuarias de comparecer ante el ente regulador**

Las personas usuarias de servicios o productos financieros podrán comparecer ante el ente administrativo correspondiente para interponer reclamos en contra de las entidades prestadoras de los servicios y productos financieros según corresponda. La Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, la CONAMI y la MEFCCA, deberán desarrollar la normativa que establezca los plazos y procedimientos para el trámite administrativo descrito. Una vez cumplido el plazo establecido en la normativa ya sea con resolución emitida por la entidad financiera o sin ella, la persona usuaria podrá recurrir ante los entes reguladores respectivos.

Las resoluciones que dicten los referidos Entes en su caso, en esta materia, mediante los cuales se pronuncie en definitiva sobre algún reclamo formulado por una persona usuaria de servicios financieros, constituyen disposiciones administrativas de obligatorio cumplimiento, sujetas a sanciones en caso de no ser acatadas, mismas que podrán ser recurridas de conformidad con lo establecido en la legislación pertinente.

#### **Art. 57 Sobre la creación de la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros**

Créase la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros la que operará como una instancia administrativa de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, la que será encargada de conocer, indagar y tramitar los recursos y reclamos que interpongan las personas usuarios de servicios financieros en contra de las entidades financieras supervisadas y reguladas por la SIBOIF.

La Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros dependerá directamente del Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras y para el funcionamiento de lo dispuesto en el presente Capítulo, el

Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras dictará las normativas correspondientes.

#### **Art. 58 Funciones de la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios financieros de la SIBOIF**

Sin perjuicio de las funciones y atribuciones que establezca el Consejo Directivo de la SIBOIF, por la disposición de la presente ley, la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir consultas, reclamos y denuncias presentadas por personas usuarias de servicios financieros;
2. Tramitar ante las entidades de servicios financieros las consultas, reclamos y denuncias presentadas por personas usuarias de servicios financieros;
3. Dar seguimiento a los trámites en ejecución sobre cada uno de los servicios solicitados;

4. Presentar al Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras las propuestas de resolución debidamente razonadas sobre las consultas, reclamos y denuncias referidas para su aprobación, firma y notificación a las partes;
5. Indagar, requerir información a las entidades bajo su ámbito de supervisión y control respecto a cualquier producto o servicios financieros ofrecido a las personas usuarias;
6. Elaborar semestralmente el informe técnico de evaluación sobre los casos atendidos y en proceso;
7. Divulgar a través de medios disponibles en lo que corresponda a las disposiciones en materia de protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros; y
8. Otras funciones delegadas por el Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

**Art. 59            Sobre la Creación de la Comisión de Servicios Financieros**

Créase la Comisión de Servicios Financieros como instancia técnica interinstitucional de coordinación y homogenización de acciones en pro de la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros. Dicha comisión será convocada para su integración y conformación por el Banco Central de Nicaragua (BCN), entidad encargada de impulsar, promover y desarrollar la educación financiera en nuestro país.

Esta comisión será presidida por el BCN e integrada por los delegados técnicos del BCN, SIBOIF, CONAMI, MEFCCA y DIPRODEC, quienes conservando su autonomía regulatoria y fiscalizadora, se reunirán periódicamente para intercambiar criterios e informarse sobre estrategias, políticas, los procedimientos

de atención de los reclamos y denuncias efectuados ante estas instancias por parte de las personas usuarios de servicios financieros, así como acordarán acciones conjuntas en pro de la promoción de una cultura de educación financiera en cada uno de los sectores.

Los y las integrantes de la Comisión designarán a un o una representante del sector para integrar el Consejo Interinstitucional para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Los o las representantes de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias participarán de manera permanente con carácter de invitados en las sesiones de la comisión.

**Art. 60            Funciones de la Comisión de Servicios Financieros**

La Comisión de Servicios Financieros tendrá las siguientes funciones:

1. Reunirse al menos trimestralmente para definir, mejorar, desarrollar, propuestas para el impulso y desarrollo de la inclusión financiera, educación financiera y consumo responsable en materia de consumo de servicios y productos financieros.
2. Desarrollar y dar seguimiento a planes, campañas y proyectos que la misma comisión defina en pro de inclusión financiera, educación financiera y consumo responsable en materia de consumo de servicios y productos financieros;
3. Presentar al menos semestralmente un informe al público en general, sobre los avances del trabajo que desarrolla la comisión;
4. Suscribir convenios para el impulso y desarrollo de la inclusión financiera, educación financiera y consumo responsable; y
5. Las demás que como órgano auxiliar le confieran otros ordenamientos.

**Art. 61 Información de previo**

Las instituciones financieras antes de celebrar un contrato, están obligadas a suministrar información necesaria para que la persona consumidora conozca de forma comprensible, transparente, homogénea y exacta las comisiones que se cobrarán, tipo de interés a ser aplicado, posibilidad de modificar el mismo; cargos en caso de incumplimiento, costos asociados al producto o servicio, orden de prelación de aplicación de pagos en caso de caer en mora y en el caso de pagos anticipados así como los otros contenidos a ser desarrollados por las normativas correspondientes, a efecto de que pueda realizar el análisis y comparación respectiva.

**Art. 62 Sobre el Contrato**

Las instituciones financieras entregarán a los usuarios al momento de la firma un instrumento de igual tenor al de las relaciones contractuales suscritas con ellos,

así como de la póliza de seguro contratada con la misma entidad en el caso de los servicios o productos que conlleven la contratación de la misma o que por decisión del cliente este adquiera como derivación del servicio o producto contratado. En el caso de contratos susceptibles de inscripción registral, se le entregará a la persona consumidora o usuaria un documento provisional que exprese el plazo perentorio para la entrega de su documento definitivo, una vez que esté debidamente inscrito y recibido por la institución financiera correspondiente. El plazo señalado en el referido documento provisional podrá ser prorrogado conforme la duración del trámite de inscripción. Lo anterior, deberá quedar evidenciado en el expediente de la persona usuaria.



Se garantiza el derecho a reclamar y obtener prueba documental o cualquier otro medio de prueba, que permita conocer y acreditar la suscripción de un contrato.

Las personas usuarias tienen derecho a que las entidades les informen acerca de los cambios a ser incorporados al contrato de que se trate, según proceda de acuerdo al tipo de servicio contratado, para los efectos de su aceptación por parte de estos, ya sea de forma escrita o por vía electrónica, o cualquier otro medio verificable.

**Art. 63            Forma e interpretación de las condiciones generales**

Las condiciones generales incorporadas a un contrato de servicios financieros deben ser claras y precisas. Las cláusulas contractuales serán interpretadas siempre de la manera más favorable a la persona usuaria. Esta interpretación, no anulará la existencia y validez del resto del contrato que contiene la obligación, ni sus garantías y ejecutabilidad o mérito legal del mismo.

**Art. 64            Cláusulas abusivas**

Se considerarán cláusulas abusivas en los contratos de servicios financieros, brindados por las instituciones financieras sujetas a los Entes Reguladores correspondientes:

1. Las que expresan que las instituciones financieras deslindan responsabilidad en el caso de virus, programas fraudulentos o exposición no autorizada o ilícita de sus servicios brindados; por medios electrónicos o medios que utilicen tecnología de la información; siempre y cuando obedezcan a actuaciones dolosas o negligentes de su personal e incumplimiento a las normativas emitidas por el Ente Regulador;
2. Las que imputan aceptación tácita de la persona usuaria de servicios financieros no solicitados;
3. Las que impongan servicios o productos no aceptados expresamente;
4. Las que establezcan renuncia por parte de la persona usuaria de servicios financieros a reclamar o recurrir ante la instancia administrativa supervisor o judicial según corresponda;
5. Las que vinculen el vencimiento o cancelación anticipada, del contrato directamente a la voluntad del acreedor o prestador del producto o servicio financiero, sin causa justificable o no establecidas en el marco legal vigente o le impongan al usuario la carga de la prueba;
6. Las que prohíban, limiten o penalicen pagos anticipados o parciales en los créditos a plazos; salvo lo señalado en el artículo 68, de la presente ley;

7. Las que prohíban, limiten o penalicen pagos parciales o cancelaciones anticipadas; salvo lo señalado en el artículo 68, de la presente ley. A efectos del presente numeral, las primas no se consideran pagos anticipados;
8. Las que impongan a las personas usuarias la aseguradora a contratar, en los casos de créditos que requieran la contratación de una póliza de seguro para garantizar los mismos, debiendo respetar en todo momento el derecho de la persona usuaria de escoger sin limitaciones a la aseguradora. Para aquellos casos de personas usuarias que a la entrada en vigencia de la presente ley, se encuentren aseguradas bajo pólizas colectivas, éstas mantendrán su vigencia hasta la cancelación de su crédito;
9. Las que impongan renunciaciones a las personas usuarias de servicios financieros en perjuicio de sus derechos o intereses económicos; exceptuando las existentes en las leyes de cada sector financiero;
10. Exigir montos mínimos en cuentas de pasivos, que se abran para el pago de un determinado crédito; y
11. Aquellas que en base al concepto de cláusulas abusivas establecido en la presente ley coincida con estas disposiciones.

Los contratos vigentes, previo a la publicación de la presente ley, quedarán en todo vigor y fuerza legal de conformidad a su legislación actual, con excepción de las cláusulas que contradigan lo establecido en el presente artículo, las cuales se tendrán por no puestas y en consecuencia serán nulas e inaplicables y perderán su validez, no así la obligación crediticia.

Las entidades prestadoras de servicios y productos financieros deberán ajustar los modelos de contratos a ser suscritos con las personas usuarios de servicios financieros a las disposiciones contenidas en el presente capítulo.

#### **Art. 65            Sobre las transacciones electrónicas de los servicios financieros**

En los casos que existan posibilidades de contratar productos y servicios financieros por medios electrónicos, se garantiza a las personas usuarias el derecho a realizar estas transacciones y celebrar contratos, siendo las derivaciones de los mismos de igual valor probatorio y efecto legal que los contratos celebrados de forma escrita o las transacciones efectuadas de forma

presencial, ajustándose a las instrucciones proporcionadas por la entidad financiera.

En caso de duda manifestada por el usuario de servicios financieros acerca de los componentes de determinado servicio prestado mediante los medios referidos anteriormente, la institución financiera a su solicitud, estará obligada a esclarecerla, debiendo entregar copia de los soportes de las transacciones objeto del reclamo. La copia de los soportes

se suministrará de forma gratuita, la primera vez; el costo sobre posteriores solicitudes vinculadas al mismo servicio financiero, las asumirá la persona usuaria. Para este último caso, la Institución financiera colocará en lugar visible la tarifa por suministro de ésta información, misma que deberá ser remitida al Ente Regulador para que se pronuncie, en su caso, conforme sus facultades de ley.

Se exceptúan del principio de gratuidad expuesto en el párrafo que antecede a las transacciones realizadas con tarjetas de crédito, cuyo comprobante de operación se da a la persona consumidora o usuaria al momento de ser realizada la transacción, y en cuyo caso toda solicitud de copia al respecto por parte de éste podrá tener un costo. En los casos de resolución negativa a la persona usuaria por parte de la entidad financiera por impugnación de cargos o no reconocimiento de los mismos, y de no estar conforme con tal negativa, la entidad financiera deberá entregar a la persona usuaria copia de los correspondientes comprobantes de los cargos impugnados.

#### **Art. 66            Uso de las tarjetas**

Dentro de los límites de las regulaciones o políticas de los emisores y condiciones contractuales pactadas, se garantiza el derecho de las personas consumidoras y usuarias de utilizar tarjetas de crédito y débito proporcionadas por las instituciones financieras autorizadas, para la adquisición de bienes o servicios, así como en su caso, para la obtención de retiros o adelantos de dinero en efectivo, todo conforme a la ley y normas aplicables a la materia.

Se prohíbe para las personas proveedoras de bienes o servicios el tratamiento diferenciado entre el pago con tarjetas de crédito o débito y el pago en efectivo; la no aceptación de la tarjeta como medio de pago, siendo el proveedor afiliado a las instituciones financieras emisoras de las tarjetas; y cualquier práctica comercial discriminatoria en perjuicio de los intereses de las personas consumidoras o usuarias como consecuencia del pago con las tarjetas.

En los casos que los proveedores o proveedoras de bienes o servicios incumplan con las disposiciones contenidas en el párrafo anterior, la DIPRODEC por denuncia o de oficio, procederá a instruir el investigativo de ley y emitirá la resolución que en derecho corresponda.

El comercio afiliado al medio de pago por tarjeta, habiéndose realizado la transacción, deberá entregar a la persona usuario o usuaria el comprobante con detalle desglosado de los cargos que aplica por su compra o adquisición de servicios. Dicho documento servirá de prueba suficiente del cobro indebido, con

el cual el cliente podrá comparecer ante la DIPRODEC a más tardar en tres días hábiles posteriores a la ocurrencia del hecho. La DIPRODEC, en un plazo no mayor de tres días hábiles contados a partir de la recepción del reclamo, deberá requerir el informe respecto al cargo reclamado al establecimiento comercial. Dicho informe deberá ser presentado por el establecimiento comercial en un plazo no mayor a cinco días hábiles. Con la respuesta del establecimiento comercial o sin ella, la DIPRODEC continuará con la instrucción del expediente y emitirá la resolución correspondiente ajustada a derecho en un plazo de quince (15) días hábiles. De todo lo actuado la DIPRODEC deberá informar al Banco emisor de la tarjeta y a la SIBOIF.

En caso de reincidencia, la DIPRODEC además de aplicar segunda sanción al establecimiento comercial infractor, remitirá el expediente a la SIBOIF. Esta última, abrirá el proceso informativo y verificará la reincidencia, en cuyo caso deberá instruir a la entidad emisora de la tarjeta la cancelación inmediata del contrato de afiliación con el proveedor infractor y el retiro de sus terminales de pago electrónico.

Se prohíbe utilizar el estado de cuenta de tarjetas para la gestión de cobro de otros préstamos distintos al de la línea de crédito referida.

**Art. 67            Difusión de fórmulas y liquidación de pagos**

Las instituciones financieras deberán difundir por cualquier medio de comunicación escrito, sin detrimento de la publicación en su página en internet, las fórmulas utilizadas para la liquidación de intereses y pagos, por medio de ejemplos explicativos comprensibles para los usuarios, y del orden de prelación en que se aplican sus pagos en el caso de ser un préstamo que cae en mora y en el caso de pagos anticipados.

**Art. 68            Del pago anticipado y cancelación de crédito sin penalidad**

Las personas usuarias de servicios financieros tendrán derecho en todo contrato de crédito de consumo, a efectuar el pago anticipado de los saldos en forma total o parcial con la consiguiente reducción de los intereses generados al día del pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sea aplicable penalidad de tipo alguno.

También este derecho, será aplicado en los contratos de crédito agrícola y ganadero, suscritos hasta por un monto igual o menor a veinticinco mil dólares o su equivalente en córdobas, independientemente del plazo. Asimismo, este derecho, será aplicado en los contratos de crédito agrícola y ganadero con un plazo igual o menor a dieciocho (18) meses, independientemente del monto.

En el caso de las personas usuarias de servicios financieros que hayan suscrito o suscriban contratos de microcréditos, éstos tendrán derecho a pagar o cancelar sus créditos de forma anticipada sin penalidad alguna, con la consecuente obtención de los beneficios establecidos en el primer párrafo del presente artículo.

Este derecho no será aplicado al resto de los contratos de crédito, ni a los créditos que sean financiados con fondos intermediados y la institución financiera tenga la obligación contractual de pagar cargos por pago o cancelación anticipada. Tal circunstancia deberá estar expresamente incorporada en el contrato respectivo, sin perjuicio de las facultades de verificación por parte del Ente Regulador.

En el caso de los contratos de préstamos para las viviendas de interés social, se aplicará lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley N°. 677, “Ley Especial para el Fomento de la Construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social”.

**Art. 69            Medidas de seguridad y protección de datos**

Las instituciones financieras deben adoptar las medidas técnicas de control que garantice seguridad en las transacciones, transmisión y resguardo de datos de las personas usuarias de servicios financieros, según Ley N°. 787, “Ley de Protección de Datos”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 61 del 29 de marzo de 2012, las normativas técnicas del Ente Regulador correspondiente y lo establecido en las mejores prácticas internacionales.

Es obligación de la institución financiera la protección de datos personales de sus clientes obtenidos por la gestión de diferentes servicios. El uso de los datos personales con fines distintos a los manifestados por la persona consumidora requerirá de forma expresa su autorización escrita. Las instituciones financieras podrán solicitar a las personas consumidoras la información pertinente que consideren necesaria para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de las diversas regulaciones a las que estuvieren sometidas las instituciones financieras.

**Art. 70            Información después de la celebración del Contrato**

Las personas usuarias tienen derecho a solicitar información de todos los actos que supongan ejecución de los contratos celebrados de acuerdo a lo dispuesto en la presente Ley y su normativa. Podrán reclamar y obtener extractos de operaciones y justificantes de liquidación de gastos. Asimismo, tienen derecho a recibir información periódica de sus saldos deudores y de los conceptos a que se hayan aplicado los pagos. Las instituciones financieras pondrán a disposición de sus clientes esta información ya sea de manera física o electrónica en dependencia del tipo de producto y autorización expresa por medio verificable por parte del cliente y el supervisor.

Las personas usuarias tienen derecho a ser informadas de las variaciones de las condiciones jurídicas y económicas, existentes a la celebración del contrato, a los efectos del ejercicio de los derechos de aquellas contemplados en el contrato y en la Ley. Tales modificaciones deberán ajustarse a las previsiones legales y realizarse mediante un procedimiento establecido al efecto o, en cualquier caso, con la debida transparencia y claridad.

**Art. 71            Procedimientos de reclamos y denuncias**

El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras en un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la publicación de la presente ley en La Gaceta, Diario Oficial, emitirá normativas para establecer los procedimientos de reclamos, denuncias y sus alcances.

Las autoridades competentes crearán el formulario para la presentación o interposición de denuncias o reclamos de las personas usuarias de servicios financieros. Dichos formularios estarán disponibles en formato electrónico vía web y en físico en las instalaciones de las personas proveedoras de servicios financieros.

Todo lo relacionado a los contratos; el trámite de reclamos, quejas, denuncias, consultas y conflictos; difusión de información, atención a las personas usuarias; cálculo de intereses corrientes y moratorios; y demás temas relacionados a los servicios financieros, se regirán exclusivamente por las disposiciones del presente Capítulo y las demás leyes de la materia que regulan este tipo de servicios.

**Art. 72            Acceso de las personas usuarias a las Centrales de riesgo privadas**

La Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras en el plazo de noventa días después de la entrada en vigencia de la Ley, deberá emitir, dentro del ámbito de su competencia, la norma que garantice y regule el acceso de las personas usuarias a las centrales de riesgo privadas, con el fin de que éstos puedan acceder y conocer acerca de su calificación crediticia.

**Art. 73            Vías de resolución**

Las personas usuarias tienen el derecho a interponer formal reclamo o denuncia ante la institución financiera respectiva sobre el incumplimiento de las condiciones particulares o generales establecidas de previo en los contratos, o inconformidad por la afectación de sus derechos como persona usuaria de los servicios financieros.

Si la persona proveedora de servicios financieros no satisface el reclamo de la persona usuaria, ésta podrá interponer el mismo ante la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros según sea el caso, de conformidad con los procedimientos administrativos según corresponda para este fin.

En el caso de que la persona usuaria no esté conforme con la resolución dada administrativamente a su reclamo o denuncia por servicios financieros, tendrá derecho de recurrir por la vía judicial.

**Capítulo XII**

**De los demás servicios**

**Art. 74 Información previa a las operaciones al crédito en la contratación para la adquisición de bienes o servicios**

En las relaciones de consumo al crédito, la persona proveedora está en la obligación de informar a la persona consumidora o usuaria al menos:

1. El precio al contado y al crédito del producto o del servicio; este último precio incluirá el total a pagar por el bien financiado en el contrato;
2. El valor de pago inicial o la prima, en caso que hubiere;

3. La tasa de interés fija o variable que se debe aplicar sobre el saldo, así como la tasa de interés en el caso de no pagar en el tiempo indicado las cuotas de amortización, la que en ningún caso debe aplicarse a la totalidad del crédito;
4. El monto total de los intereses y demás cargos a pagar en relación con lo pactado;
5. La opción de garantías adicionales; y
6. Las demás condiciones de crédito y los derechos y obligaciones de ambas partes.

**Art. 75 De las compraventas a plazos, mutuos con garantía prendaria y otros créditos**

En la contratación para la adquisición de bienes o servicios que sean cancelados a plazos; mutuos y créditos de cualquier clase, el interés se aplicará únicamente sobre saldos adeudados. Los pagos no podrán ser exigidos por adelantado y solamente se podrán cobrar por periodos vencidos.

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a abonar anticipadamente o cancelar su crédito antes del vencimiento del plazo establecido, con la consiguiente reducción proporcional de los intereses que no se devenguen, sin penalidad alguna.

La tasa de interés máxima aplicable a estas operaciones, será la tasa de interés hasta de dos (2) veces la tasa promedio ponderada que cobren los bancos comerciales autorizados en el país, publicada por el Banco Central de Nicaragua. No podrán hacerse cargos adicionales que de manera directa o indirecta alteren la tasa de interés previamente pactada.

Se prohíbe la simulación en los contratos y en particular la capitalización de los intereses en este tipo de operaciones.

Los intereses moratorios deberán ser calculados, cobrados y pagados únicamente sobre el saldo vencido del crédito. Cuando se demandaren solo los intereses moratorios, estos nunca podrán exceder ni en monto ni cuantía a la deuda principal, y cuando se reclamare la deuda principal y los intereses moratorios, estos últimos no podrán exceder del veinticinco por ciento (25%) del monto principal. Si la obligación principal fuere cumplida en partes, los intereses moratorios se reducirán en la misma proporción.

Cualquier estipulación contractual que contravenga las presentes disposiciones será nula de pleno derecho.

Se excluyen de lo estipulado en el presente capítulo, a las instituciones financieras autorizadas y reguladas por sus leyes especiales.

**Art. 76 Documentos de cancelación del crédito**

Una vez que la persona consumidora o usuaria cancele el crédito otorgado, la persona proveedora tendrá la obligación de entregarle dentro de un plazo de hasta cinco días hábiles el recibo de cancelación y los otros documentos en los cuales se formalizó el crédito respectivo firmado por la persona proveedora o su representante.

**Art. 77 Transacciones por medios electrónicos**

Las transacciones por medios electrónicos son aquellas efectuadas entre personas proveedoras y las consumidoras y usuarias a través del uso de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra tecnología.

La ley de la materia completará las disposiciones establecidas en la presente ley y su reglamento, siempre en función de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias que utilizan las operaciones por medios electrónicos o de otra tecnología para efectuar sus compras o adquisiciones de bienes o servicios.

**Art. 78 Información confiable en transacciones de compras por medios electrónicos**

Cuando las transacciones sean por medios electrónicos, previo a la celebración de la transacción, la persona proveedora deberá proporcionar a la persona consumidora, la información verídica y actualizada sobre su domicilio físico, números telefónicos, dirección electrónica, y demás medios a los que pueda acudir la persona consumidora para presentarle sus reclamos o solicitarle aclaraciones.

La información acerca de los bienes y servicios que ofrezcan las personas proveedoras vía internet u otros medios electrónicos debe ser clara, completa y precisa para las eventuales personas consumidoras o usuarias. Asimismo, se prohíben las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos que pueden inducir al fraude o confusión para las personas consumidoras o usuarias.

**Art. 79 Seguridad en las transacciones electrónicas**

Es obligación de la persona proveedora utilizar sistemas tecnológicos y elementos técnicos confiables para brindar seguridad y confidencialidad a la información transmitida y proporcionada por la persona consumidora o usuaria en las transacciones electrónicas, de acuerdo a los parámetros internacionales definidos para tal fin.

Previamente a la celebración de la transacción electrónica, la persona proveedora de bienes o servicios deberá informar a la persona consumidora o usuaria de las características generales de dichos elementos de seguridad.



**Art. 80 Sobre la compra de bienes y servicios en territorio nacional por medio de las transacciones electrónicas**

Los pagos por concepto de compra efectuada a través de transacciones electrónicas serán reconocidos por parte de la persona proveedora mediante facturas u otras expresiones que se enviarán vía electrónica a la persona consumidora para su debido control.

Las personas proveedoras estarán obligadas a mantener un registro de estos pagos electrónicos, con su respaldo de seguridad respectivo, durante el tiempo que establezcan las leyes respectivas, luego de la realización de la compra.

La persona proveedora enviará vía electrónica a la persona consumidora el contrato de compraventa del bien o servicio adquirido que contenga las mismas características y requisitos de los contratos de compraventa normalmente celebrados en los casos de bienes o servicios de prestación o ejecución sucesiva o continua, conteniendo información sobre las cláusulas, términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por la persona proveedora, fecha de entrega del producto y garantías según sea el caso.

**Art. 81 Derecho a retracto en las ventas fuera del establecimiento comercial o a distancia**

En las ventas que se lleven a cabo fuera del establecimiento comercial, la persona consumidora amparada al derecho de retracto puede rescindir el contrato, en un plazo de cinco (5) días hábiles a partir de su perfeccionamiento. En el caso que la venta fuera a distancia, los cinco (5) días hábiles se contarán a partir de la recepción del bien.

La forma de hacer efectiva el derecho a retracto, así como las excepciones de este artículo serán establecidas en el reglamento de la presente ley.

**Art. 82 De las ventas realizadas fuera del establecimiento comercial o distancia**

En las ventas efectuadas fuera del establecimiento comercial o a distancia la persona proveedora deberá:

1. Identificarse plenamente ante la persona consumidora, y que la persona consumidora este identificada;
2. Informar previamente a la persona consumidora sobre las características del bien a contratarse, las garantías ofrecidas, el plazo de vigencia de la oferta, precio, fecha de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien;

3. Entregar el documento probatorio de la compra venta efectuada o código que confirme la transacción;
4. Entregar el bien en la dirección acordada entre las partes; e
5. Informar a la persona consumidora sobre los términos del derecho de retracto establecido en la presente ley para este tipo de compra ventas.

**Art. 83            Sobre la seguridad en los estacionamientos o parqueos**

Las personas proveedoras que ofrezcan el servicio de seguridad en los estacionamientos o parqueos, serán responsables de la seguridad física de las personas consumidoras y usuarias, así como de la seguridad de sus automotores mientras se encuentren estacionados en los espacios destinados para tal fin. Estas obligaciones de las personas proveedoras estarán ajustadas a los términos y alcances contractuales suscritos. Se exceptúan de esta disposición aquellos eventos de caso fortuito o fuerza mayor.

Las personas propietarias de los automotores deberán dejar estacionados los mismos con las debidas medidas de seguridad. En ningún caso la administración de un estacionamiento estará en la obligación de asumir responsabilidad por dinero en efectivo u otros valores al portador o bienes dejados dentro del automotor. Las personas dueñas de los estacionamientos y las empresas de vigilancia deberán brindar al cliente que ha sido objeto de robo, la colaboración necesaria para determinar de ser posible el momento y quienes participaron en este delito, incluyendo cualquier video o declaración testifical. Las personas propietarias de los automotores afectados podrán demandar por daños y perjuicios en la vía judicial.

**Art. 84            De los servicios básicos**

Cualquier persona consumidora o usuaria, residente dentro de la zona de operación de una de las empresas que suministran servicios básicos de agua potable, alcantarillado sanitario, energía eléctrica, alumbrado público, telefonía básica y correo, está en el derecho de exigirle a la empresa prestadora del servicio y al Ente Regulador correspondiente, que se le garantice el servicio respectivo siempre que existan condiciones técnicas y previo cumplimiento de los requisitos y regulaciones legales propias del servicio.

**Art. 85            De los servicios funerarios**

Las personas proveedoras de servicios funerarios para llevar a cabo sus actividades deberán contar con licencias, permisos o autorizaciones emitidas por las autoridades correspondientes. La DIPRODEC emitirá las normativas para los proveedores de estos servicios.

Las personas proveedoras de servicios funerarios, estarán obligados antes de la firma del contrato, a informar a las personas consumidoras o usuarias sobre los paquetes de bienes y servicios que ofrecen, detallando las características y los precios de los mismos; los cuales serán parte integrante del contrato.

En el caso particular de las personas proveedoras de servicios funerarios que ofrezcan bienes o servicios a futuro, deberán contratar de manera obligatoria una garantía bancaria o seguro de garantía, para responder por el cumplimiento de sus obligaciones a fin de salvaguardar los intereses económicos de las personas usuarias de estos servicios.

**Art. 86 De los contratos de servicios funerarios**

Toda operación comercial relacionada con la prestación de servicios funerarios deberá formalizarse en contrato que cumpla con las disposiciones establecidas en la presente Ley.

**TÍTULO III**

**DE LOS ÓRGANOS, PROCEDIMIENTO Y RÉGIMEN DE SANCIONES**

**Capítulo I**

**Del Órgano, Instancia Consultiva y Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias**

**Art. 87 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.

**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 artículo 115 del Decreto N°. 71-98, Reglamento a la Ley N°. 290, “Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo.

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.

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.

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. 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.

#### **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 Usuarias, 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.

#### **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:

*Análisis de la Regulación de la Ley 842, Art. 10 inciso 3, en los Restaurantes del  
Puerto Salvador Allende*

---

1. Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento y las normativas correspondientes en todos los casos que no exista el Ente Regulador;
2. Conocer, tramitar y resolver reclamos y denuncias que interpongan las personas consumidoras y usuarias en contra de las personas proveedoras de bienes y servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda;
3. 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;
4. 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;
5. Ordenar la reparación, reemplazo o devolución de las sumas pagadas por bienes deficientes o defectuosos, según sea el caso;
6. 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;
7. Promover, realizar e implementar programas de educación, capacitación, asesoría y orientación en materia de derecho de las personas consumidoras y usuarias; asimismo promover estudios e investigaciones sobre los efectos o daños en la salud de las personas que provoca el consumo de algunos productos;
8. 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;
9. Elaborar los procedimientos administrativos necesarios para el desarrollo de sus funciones a través de las normas de cumplimiento correspondientes;
10. Revisar de oficio las condiciones generales de los contratos por adhesión de las personas proveedoras y ordenar su corrección, cuando así sea necesario;
11. 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;
12. Llevar registro de las Asociaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias legalmente constituidas;
  13. 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;
  14. Suscribir convenios de cooperación, alerta temprana y prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales;

15. Evacuar consultas sobre temas relativos de su competencia; y
16. 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 Usuarías**

Créase el Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, 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.

**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:

1. 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;

2. Un o una representante del Ministerio Agropecuario y Forestal;
3. Un o una representante del Ministerio de Salud;
4. Un o una representante del Ministerio de Educación;
5. Un o una representante del Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa;
6. Un o una representante del Ministerio de la Mujer;

7. Un o una representante del Ministerio de la Juventud;
8. Un o una representante de cada uno de los Consejos Regionales de la Costa Atlántica;
9. Un o una representante del Consejo Nacional de Universidades (CNU);
10. Un o una representante del Instituto Nacional de Promoción de la Competencia (PROCOMPETENCIA);
11. Un o una representante de la Asociación de Municipios de Nicaragua;
12. Dos representantes de las Asociaciones de las personas Consumidoras o Usuarias, legalmente constituidas, seleccionados dentro de sus gremios;
13. Un representante de la Federación Nicaragüense de Asociaciones de personas con discapacidad (FECONORI);
14. Un o una representante del Consejo Superior de la Empresa Privada (COSEP), seleccionado del seno de sus organizaciones;
15. 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.

### **Art. 93           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:

1. 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;

2. Servir como ente de consulta en materia de políticas públicas y acciones nacionales e internacionales a favor de las personas consumidoras o usuarias;
3. Asesorar a la DIPRODEC sobre los temas específicos relacionados a problemáticas existentes en la reivindicación de los derechos de las personas consumidoras y usuarias;
4. 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;
5. 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;
6. 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;
7. 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:

1. Promover y defender los derechos de las personas consumidoras o usuarias;
2. 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;
3. 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;
4. Ofrecer programas de capacitación sobre el contenido de las disposiciones legales en materia de defensa de las personas consumidoras o usuarias;



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

**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.

**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.

**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:

1. Incluir como asociados o asociadas a personas jurídicas que persigan fines de lucro;
2. Percibir ayudas económicas o subvenciones de las empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes, productos o servicios a las personas consumidoras o usuarias;
3. Realizar publicidad comercial y no meramente informativa de bienes, productos o servicios;
4. 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.

**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 N°. 147, “Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 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 determinare la presunta comisión de un delito, se pondrá en conocimiento del Ministerio Público.

**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 otro 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 correspondiente, 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 Reglamento;
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.

**Capítulo III**

**Régimen de Sanciones**

**Art. 115          Clasificación de las infracciones**

Las infracciones a la presente Ley, se clasifican en leves, graves y muy graves.

**Art. 116          Infracciones leves**

Se consideran infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes:

1. No mostrar ni detallar el precio final de los bienes o servicios en la información que se ofrece a la persona consumidora o usuaria, ni incluirlo en el comprobante de pago que se le entrega a la persona consumidora o usuaria;

2. Aplicar penalidades al recibir de la persona consumidora o usuaria pagos parciales o cancelaciones anticipadas de sus obligaciones;
3. Incluir propina en el precio que se le cobra a la persona consumidora o en el cálculo de la factura, o hacer cualquier alusión a la misma;
4. Omitir información relevante previo a la contratación de bienes o servicios;
5. No entregar a la persona consumidora o usuaria el documento que compruebe la cancelación del crédito otorgado;
6. Inducir al engaño a la persona consumidora o usuaria por medio de promociones u ofertas;
7. No informar a la persona consumidora de forma oportuna y anticipada la inexistencia de repuestos;
8. No contar con un sistema comprobable de atención de reclamos;
9. No informar de manera anticipada a la persona consumidora o usuaria que no ofrece taller de reparación;
10. No expresar los precios en moneda nacional conforme a lo establecido en la presente ley;
11. No incluir en los precios todos los impuestos que la persona consumidora o usuaria deberá pagar;
12. No responder a la persona consumidora o usuaria por los daños que sean causados como consecuencia de transporte, instalación y servicios de reparación; y
13. La inclusión de cláusulas que sin estar enumeradas en la presente ley, lleguen a ser consideradas abusivas a través del proceso pertinente.

**Art. 117      Infracciones graves**

Se consideran infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

1. Ofertar por cualquier medio y sin advertirlo a la persona consumidora, bienes usados, dañados o reconstruidos;
2. Vender bienes o servicios a precios superiores al ofrecido o en su caso, al regulado por ley de la materia;

3. El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en las condiciones convenidas y las establecidas en esta ley;
4. El incumplimiento de la obligación de la devolución íntegra de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio, en caso que el contrato no se llegue a celebrar; o que se haya pactado su devolución una vez cumplido el contrato;
5. El incumplimiento de la obligación de parte de las urbanizadoras o constructoras a la devolución del cincuenta por ciento otorgado por la persona consumidora en concepto de reserva, conforme a lo establecido en la presente ley;
6. No entregar los bienes o prestar los servicios de conformidad a los términos y características contratados;
7. Ofrecer bienes que no cumplan con las normas técnicas obligatorias vigentes;
8. La difusión de publicidad falsa o engañosa;
9. Incumplir las condiciones pactadas;
10. Aplicar un tipo de cambio menor al oficial del día publicado por el Banco Central de Nicaragua, en aquellos casos cuando la persona consumidora o usuaria o la persona proveedora de manera voluntaria acuerden el pago por bien o servicio en moneda extranjera;
11. Cobrar precios en moneda o divisas extranjeras de conformidad a lo establecido en la presente ley;
12. No entregar gratuitamente la copia del contrato a la persona consumidora o usuario;
13. No responder por los vicios ocultos;
14. No contar con una garantía bancaria o seguro de garantía necesarios para el funcionamiento, en el caso de las personas proveedores que prestan servicios funerarios a futuro;
15. No atender y resolver los reclamos de las personas consumidoras o usuarias;
16. Aplicar métodos de cobro abusivos;
17. Utilizar la información personal de la persona consumidora o usuaria para fines mercadotécnicos sin su previo consentimiento;



18. Condicionar la venta de un bien o servicio a la adquisición de otro;
19. Ofrecer promociones que involucren bienes o servicios en mal estado o deteriorados;
20. Fijar precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituyan una unidad;
  21. Marcar con más de un precio un bien o servicio;
  22. Utilizar el término PROMOCIÓN si ésta no existe;
  23. No facilitar a la DIPRODEC las muestras de productos requeridas para la elaboración de análisis de los mismos, durante el proceso de investigación;
  24. No proporcionar la información requerida a la instancia resolutoria;
  25. No permitir u obstaculizar las facultades de inspección y vigilancia de la  
DIPRODEC;
  26. No entregar a las personas consumidoras los bienes y sus accesorios completos, cuando formen parte integrante del bien o sean indispensables para su funcionamiento óptimo;
  27. Actuar de forma violatoria al principio de igualdad y no discriminación contenido en la presente ley;
  28. Realizar cobros indebidos o adicionales a la persona consumidora o usuaria como consecuencia del uso de tarjetas de débito o crédito;
  29. Aplicar cobros en forma de débito automático sin consentimiento previo de la persona consumidora o usuaria;
  30. No cumplir con las resoluciones dictadas por la DIPRODEC;
  31. La difusión de publicidad abusiva;
  32. Condicionar la contratación a que la persona consumidora o usuaria firme en blanco cualquier documento; y

33. La comisión de tres faltas leves.

**Art. 118      Infracciones muy graves**

Se consideran infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

1. Ofrecer a la persona consumidora bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida e información especificada en los mismos se encuentre alterada;
2. El incumplimiento de la obligación de información sobre los productos potencialmente peligrosos o riesgosos para la salud, seguridad, integridad física de las personas consumidoras y lesivos para el medio ambiente;
3. La afectación de intereses colectivos o difusos;
4. Incumplir con la normativa y legislación vigente en el almacenamiento, comercialización, utilización y transporte de sustancias tóxicas;
5. El acaparamiento de bienes de primera necesidad para la subsistencia humana o especulación abusiva;
6. Suministrar o vender productos adulterados o falsificados;
7. Incluir alguna de las cláusulas abusivas enumeradas en la presente ley;
8. Importar y comercializar a nivel nacional bienes cuyo consumo haya sido declarado nocivo para la salud y prohibido por las autoridades nacionales o del país de origen; y
9. La comisión de tres faltas graves.

**Art. 119      Criterios para la imposición de las sanciones**

La DIPRODEC, una vez clasificada la falta, al momento de imponer la sanción correspondiente, lo hará en base a los siguientes criterios:

1. El perjuicio causado a la persona consumidora o usuaria o daño colectivo;
2. El carácter intencional de la infracción;

3. El riesgo potencial de las conductas;
4. La persistencia en la conducta infractora;
5. La disposición o no de buscar una solución adecuada a las personas consumidoras o usuarias;
6. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes;
7. La reincidencia de la infracción, exceptuando las infracciones leves cometidas por segunda vez; y
8. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor, infractora o para terceros por la comisión de la infracción.

La DIPRODEC, justificará en cada resolución administrativa los criterios y valoraciones usadas tanto para clasificar la falta, como para imponer la sanción.

#### **Art. 120      Aplicación de sanciones**

Las infracciones a los preceptos de la presente ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, serán sancionadas administrativamente por la DIPRODEC, o por el Ente Regulador competente, sin perjuicio de las demás acciones penales y civiles correspondientes.

Las sanciones de cierre temporal o definitivo del establecimiento, serán aplicadas por la DIPRODEC, y serán recurribles ante el Ministro o Ministra de Fomento, Industria y Comercio.

Para la imposición de las multas establecidas en este capítulo, la DIPRODEC, aplicará el criterio de proporcionalidad y gradualidad, en atención a la gravedad de la falta, trascendencia del hecho, antecedentes del infractor o infractora y el daño potencial o real causado; por lo cual debe circunscribirse a criterios objetivos para graduar apropiadamente la sanción a imponer.

#### **Art. 121      Multas para infracciones**

Cuando ocurran infracciones leves por primera vez previo a la multa, la autoridad competente resolverá por escrito con la amonestación correspondiente a la persona proveedora infractora, pudiendo ordenar el cese de acciones o de omisiones que violenten los derechos de las personas consumidoras o usuarias, o que a futuro pudiesen violentarlos.

Las multas de la presente ley se expresarán en unidad de medida, equivalente a la cantidad de salario mínimo nacional promedio del período. En los casos que exista una conducta que a juicio motivado infrinja los preceptos de la presente ley, y no se encuentre establecida en este capítulo, se tendrá como infracción leve.

Cuando de la infracción de esta ley se deriven daños para la salud y seguridad que ejerzan un efecto adverso sobre las personas consumidoras o usuarias, deberá aplicarse el máximo de la sanción administrativa.

**Art. 122            Multas para las infracciones leves**

Las infracciones leves se sancionarán con multa de una a cien unidades de medida.

**Art. 123            Multas para las infracciones graves**

Las infracciones graves se sancionarán con multa de ciento una a doscientos cincuenta unidades de medida.

**Art. 124            Multas para las infracciones muy graves**

Las infracciones muy graves se sancionarán con multa de doscientos cincuenta y una a quinientos cincuenta unidades de medida, sin perjuicio que se puedan sancionar con el cierre temporal y en caso de persistir la infracción se procederá con el cierre definitivo.

Cuando la persona proveedora sea sancionada por afectación a los intereses colectivos o difusos, la cuantía de la multa nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente a consecuencia de la infracción que se le ha comprobado, sin que pueda exceder de mil unidades de medida, sin perjuicio de que se le ordene a devolver a las personas consumidoras o usuarias lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio, cuando así sea el caso. **Art. 125 Registro de sanciones y extinción**

La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en la presente ley extinguen por el transcurso del plazo de cinco años, los que se contabilizarán a partir de la fecha en que se notificó la infracción, y si se hubiere impuesto alguna sanción.

El plazo de extinción se interrumpe por:

1. La notificación del requerimiento para el cumplimiento de la resolución que determinó la responsabilidad del infractor o infractora y la sanción que se le impuso;

2. Por cualquier acto o gestión escrita de la persona señalada como infractor o infractora dentro del expediente administrativo, o cualquier otro tipo de actuación producida por el funcionario, funcionaria o profesional que este investido de fe pública;
3. La renuncia del infractor o infractora a prescripción consumada.

La DIPRODEC creará un registro de las sanciones impuestas a las personas proveedoras de bienes o servicios que deberá ser publicado.

**Art. 126      Del depósito de las multas**

Las multas en concepto de violaciones a las disposiciones establecidas de la presente ley en perjuicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, recaudadas por las autoridades correspondientes establecidas en la presente ley, serán depositadas en la cuenta única del tesoro del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

**TÍTULO IV**

**DISPOSICIONES FINALES**

**Capítulo Único**

**Disposiciones Finales**

**Art. 127      De las causas en proceso**

Las demandas, denuncias y recursos iniciados, antes de la vigencia de la presente Ley, se continuarán tramitando hasta su finalización, conforme el procedimiento con que fueron iniciados de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N°. 182, “Ley de Defensa de los Consumidores”.

**Art. 128      De los recursos presupuestarios**

A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio planificará e incorporará en su propuesta de presupuesto las partidas económicas necesarias para un adecuado funcionamiento de la Dirección General de Protección a los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, garantizando su representación territorial. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público velará por el cumplimiento efectivo de esta disposición.

**Art. 129 De la creación del Fondo Especial de la Promoción y Fortalecimiento de los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarias**

Crease el Fondo Especial de la Promoción y Fortalecimiento de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, el que tiene como finalidad exclusiva garantizar la implementación de las disposiciones contenidas en la presente ley y para desarrollar acciones dirigidas a promover y fomentar la cultura de respeto a los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

Este fondo se formará y desarrollará destinando el cuarenta por ciento de los recursos provenientes de la aplicación de multas por infracciones cometidas contra las disposiciones de la presente ley y serán integrados al presupuesto ordinario del MIFIC para ser ejecutados exclusivamente para la realización de las acciones establecidas en el primer párrafo del presente artículo.

**Art. 130 Coordinación interinstitucional**

La DIPRODEC podrá coordinar con el Ministerio de Salud, Policía Nacional, Dirección General de Servicios Aduaneros, Ministerio Público y cualquier otra institución pública o privada, las acciones destinadas a garantizar la aplicación de la presente ley, reglamento y normativas dictadas en la materia.

**Art. 131 De las actuaciones en caso de acaparamiento o especulación abusiva de bienes de primera necesidad**

Cuando exista acaparamiento o especulación abusiva de bienes de primera necesidad para la subsistencia humana, en condiciones de emergencia nacional o desastres, sean éstos naturales o provocados, u otras situaciones que lo ameriten, el MIFIC en coordinación con las instancias públicas competentes, tomará las medidas pertinentes.

**Art. 132 De la atención a las personas con discapacidad**

Las personas proveedoras de bienes y servicios atenderán con la debida diligencia y asistencia requerida, a las personas con discapacidad actuando bajo los principios establecidos en la presente ley y la Ley N<sup>o</sup>. 763, “Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, N<sup>o</sup>. 142 del 1 de agosto del 2011, evitando cualquier discriminación y procurando de forma inclusiva el pleno goce de sus derechos económicos y sociales.

**Art. 133 De la divulgación de la ley**

La presente ley será traducida a las lenguas miskitu, creole, sumu, garífona, y rama.

A partir de la publicación de la presente ley, la DIPRODEC, los Entes Reguladores y demás instituciones públicas deberán iniciar la campaña de divulgación permanente sobre las disposiciones contenidas en la presente ley.

**Art. 134 De la emisión de normativas**

La DIPRODEC, los Entes Reguladores y las demás instituciones públicas, tendrán un plazo de noventa días a partir de la publicación de la presente ley para la emisión de las normativas y regulaciones correspondientes.

**Art. 135 Reforma a la Ley N°. 290, “Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo”**

Refórmese el artículo 22 de la Ley N°. 290, “Ley de Organización, Competencia y Procedimiento del Poder Ejecutivo”, cuyo texto refundido fue publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 35 del 22 de febrero de 2013, adicionándose un nuevo literal “f”, el que se leerá así:

- “f) Promover el ordenamiento del mercado interno y su eficiencia; defender los derechos de las personas consumidoras o usuarias de bienes y servicios; y organizar, dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Normalización, el Sistema de Evaluación de la Conformidad y el Sistema de la Metrología.”

**Art. 136 Derogaciones**

La presente Ley deroga las siguientes disposiciones:

1. Ley N°. 182, “Ley de Defensa de los Consumidores”, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 213 del 14 de Noviembre de 1994 y su Reglamento, Decreto A. N. N°. 2187, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 169 del 3 de septiembre de 1999;
2. La frase “y defensa del Consumidor” que aparece al final del numeral 3 del artículo 113. Dirección General de Competencia y Transparencia en los Mercados del Decreto N°. 71-98, Reglamento de la Ley N°. 290, “Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo”, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 205 del 30 de octubre de 1998, reformado, adicionado y reenumerado como artículo 143. Dirección General de Competencia y Transparencia en los Mercados en el Decreto N°. 25-2006, Reformas y Adiciones al Decreto N°. 71-98 Reglamento de la Ley N°. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 91 y 92 del 11 y 12 de Mayo de 2006.
3. Artículo 114 del Decreto N°. 71-98, Reglamento de la Ley N°. 290, “Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo”, reformado, adicionado y reenumerado como artículo 146. Dirección de Atención al Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Servicios Postales, Energía, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en el Decreto N°. 25-2006, Reformas y Adiciones al Decreto N°. 71-98 Reglamento de la Ley N°. 290, “Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo”
4. Literal “h” del artículo 60 de la Ley N°. 495, Ley General de Turismo, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 184 del 22 de septiembre de 2004; y

5. Numeral 9 del artículo 71 del Reglamento de la Ley N°. 495, Ley General de Turismo, Decreto N°. 129-2004, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 227 del 22 de noviembre de 2004.

**Art. 137      Reglamentación de la Ley**

La presente Ley será reglamentada por el Presidente de la República dentro del plazo señalado en el artículo 150, numeral 10) de la Constitución Política de la República de Nicaragua.

**Art. 138      Vigencia y Publicación**

La presente Ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dada en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los trece días del mes de junio del año dos mil trece.

**Ing. René Núñez Téllez**

**Presidente de la  
Asamblea Nacional**

**Lic. Alba Palacios Benavidez**

**Secretaria de la  
Asamblea Nacional**