

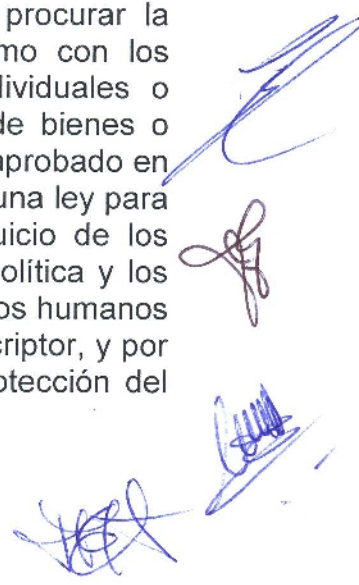
Voto razonado de los diputados de la Bancada Democrática Nicaraguense que integran la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto al dictamen de la Ley de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Los suscritos diputados miembros de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, de conformidad con el derecho que nos concede el artículo 102 de la Ley No. 606, Ley Orgánica del Poder Legislativo, presentamos nuestro voto razonado al dictamen de la Ley de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, fundamentados en las siguientes razones.

Consideramos imprescindible e impostergable la aprobación del marco jurídico que garantice seguridad jurídica a los consumidores y usuarios en el ejercicio y defensa de sus derechos, tomando en consideración que la nación nicaragüense se constituye en un Estado Social de Derecho, tal como lo establece el artículo 131 de la Constitución Política.

El Estado Social de Derecho implica la necesidad de la intervención del Estado como garante y gestor del bien común para promover y defender los intereses sociales y resolver los problemas más sensibles de la población, incluidos las , para lograr la igualdad plena y efectiva de todos los nicaragüenses en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus garantías y derechos constitucionales. En materia económica y social, el Estado Social de Derecho impone la obligación a este Poder del Estado para promover el desarrollo integral del país, y como gestor del bien común tiene el deber ineludible de garantizar los intereses y las necesidades particulares, sociales, sectoriales y regionales de la nación, sobre todo de los grupos sociales más vulnerables.

Sin embargo, vemos con preocupación los vacíos que tiene el dictamen de la Ley de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que contradicen y desvirtúan el objeto mismo de la ley que se supone está orientado a establecer el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidores y/o usuarios de bienes o servicios, para procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos; así como garantizar a los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, lo cual no se cumplirá si el dictamen es aprobado en los términos en que se ha elaborado, y en este caso se convertiría en una ley para defender los intereses y los derechos de los proveedores en perjuicio de los derechos humanos fundamentales que le confieren la Constitución Política y los tratados y convenciones suscritos por Nicaragua en materia de derechos humanos y de los consumidores, sin olvidar que el Estado de Nicaragua es suscriptor, y por ende está obligado a dar cumplimiento, a las Directrices para la Protección del Consumidor de la Organización de las Naciones Unidas.



Dejamos sentada nuestra posición en referencia al proceso de elaboración y suscripción de este Dictamen. El dictamen de Ley de protección de los derechos de los consumidores ha sido modificado desde su presentación inicial y a los diputados de la Bancada Democrática Nicaraguense que integramos la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto se nos entregó una propuesta de dictamen distinta y desactualizada y se nos otorgó un plazo limitado para presentar nuestras observaciones y propuestas, mientras el Presidente de la Comisión se reunía en secreto con los representantes del sector privado para incluir en el dictamen las propuestas de los proveedores, lo cual no ocurrió con las asociaciones de consumidores., lo que violenta el proceso de formación de la Ley establecido en la Constitución Política y la Ley Orgánica del Poder Legislativo y deja en evidencia el sesgo discriminatorio utilizado para elaborar y suscribir este dictamen en contra de los derechos de los consumidores y usuarios.

A continuación señalamos los principales vacíos y omisiones que contiene el dictamen de la Ley de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que atentan contra los derechos de los mismos.

En el dictamen no se han tomado en cuenta elementos relevantes que han impedido la aplicación de la Ley No. 182, Ley de Defensa de los Consumidores. En este dictamen no se hace un esfuerzo suficiente para suplir estos vacíos existentes para superar las debilidades en la legislación que regula las relaciones de consumo entre proveedores y consumidores y usuarios.

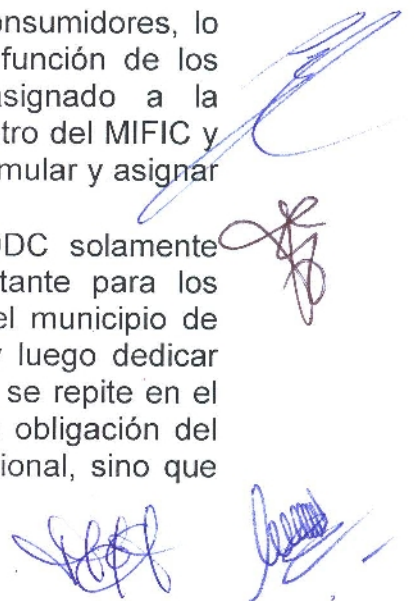
Una de las debilidades más importantes que se pueden indicar está relacionada con la institución rectora de la Ley vigente, como es la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) del Ministerio de Fomento Industria y Comercio (MIFIC), que en el dictamen se denomina Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios (DIPRODEC), que se caracteriza por:

- Falta de capacidad coercitiva para hacer cumplir sus resoluciones. En el dictamen se establece que la resolución del Director de la DIPRODEC debe certificarse para ser remitida al Procurador General de la República para que la haga efectiva por medio de juicio ejecutivo. El Director de la DIPRODEC es un funcionario público, sus resoluciones constituyen actos administrativos ejecutables por sí mismos, por el hecho de ser emitidos por un funcionario de la Administración en ejercicio de sus atribuciones, por lo tanto no necesitan de la certificación o verificación de un fedatario público como un Notario para que sus resoluciones sean válidas y puedan ejecutarse.

En este punto es importante destacar la diferencia sustancial entre las resoluciones que emita el Director de la DIPRODEC y los documentos en poder de una institución financiera. En el dictamen se establece la obligatoriedad de certificar las resoluciones de la DIPRODEC para que puedan ejecutarse en la vía judicial. Es decir que los consumidores y usuarios dependen de este requisito y de la voluntad política del Procurador General de la República para aspirar a que la

resolución de la DIPRODEC que los favorezcan y reconozcan sus derechos pueda llegar a la vía judicial para su ejecución. En contraste con esta situación que deja en indefensión a los consumidores, puesto que no les faculta para recurrir de manera personal a ejercer la acción ejecutiva sin necesidad de que la acción se inicie y tramite por gestión de la Procuraduría General de la República, los artículos 59, numeral 14 y 73 de la Ley No. 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, que establecen que los requerimientos de pago que tuvieren que efectuar los bancos, en cualquier tipo de juicio ejecutivo, podrán ser efectuados por el notario que designe el banco en su escrito de demanda, y que en las obligaciones hipotecarias a favor de los bancos se entenderá siempre que el deudor renuncia a los trámites del juicio ejecutivo, salvo que se estipulare lo contrario. El privilegio de entablar la acción ejecutiva de manera directa también lo tienen las Instituciones de Microfinanzas (IFIM), ya que el artículo 68, numeral 1) de la Ley No. 769, Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas establece que los requerimientos de pago que hubiesen de efectuar las IFIM registradas en cualquier juicio ejecutivo, podrán ser efectuados por el notario designado en el escrito de demanda. Lo anterior constituye un trato discriminatorio y un trato diferenciado entre situaciones iguales, lo cual rompe con el principio de igualdad ante la Ley establecido en el artículo 27 de la Constitución Política que establece que todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección, y que no habrá discriminación por motivos de nacimiento, nacionalidad, credo político, raza, sexo, idioma, religión, opinión, origen, posición económica o condición social. Así mismo, esta actitud de la mayoría de los miembros de esta Comisión al firmar este dictamen de mayoría, impone obstáculos que impiden de hecho la igualdad entre los nicaragüenses.

- Limitantes económicas para gestión de fiscalización. El hecho de establecer que la DIPRODEC es una instancia administrativa que depende de la Dirección Superior del MIFIC, la limita en su labor de fiscalización en el sentido del ejercicio de sus atribuciones de manera efectiva y en cuanto al presupuesto para realizar su labor. La subordinación de la DIPRODEC al Ministro del ramo, le resta facultades para la toma de resoluciones imparciales, ya que está concebida como una instancia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios y no como una instancia de resolución de conflictos entre proveedores y usuarios o consumidores, lo que la vuelve sesgada y la predispone a fallar solo en función de los usuarios y consumidores. Además, el presupuesto asignado a la DIPRODEC dependería de la facultad discrecional del Ministro del MIFIC y del Ministerio de Hacienda y Crédito Público a la hora de formular y asignar el presupuesto para DIPRODEC.
- Insuficiente presencia a nivel nacional. En la actualidad, la DDC solamente tiene oficinas en Managua, lo que constituye una limitante para los consumidores y usuarios, ya que los que habitan fuera del municipio de Managua tienen que viajar para presentar sus reclamos y luego dedicar tiempo para realizar las siguientes gestiones. Esta limitante se repite en el dictamen, ya que el artículo 88 del mismo no establece la obligación del MIFIC de establecer oficinas de la DIPRODEC a nivel nacional, sino que

The image shows several handwritten signatures in blue ink. One large signature is positioned to the right of the first bullet point. Below it, there are two smaller signatures. At the bottom right of the page, there are two more signatures, one of which appears to be a name like 'Luis'.

permite la opción de que suscriba convenios con los gobiernos municipales y otras instituciones estatales para acercar el servicio a la población. Esta limitante evidencia que el MIFIC no dispone de los recursos presupuestarios suficientes para la creación de oficinas a nivel nacional y las demás instituciones estatales y los gobiernos municipales pueden alegar que igualmente carecen de estos recursos para implementar los convenios interinstitucionales, todo lo cual repercute en contra de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios.

- Reducido personal en relación a la demanda de casos a resolver. En la actualidad, la DDC carece del personal suficiente para atender y resolver los reclamos presentados. A esto se suma la carencia de personal calificado para resolver de forma imparcial y objetiva los conflictos entre proveedores y consumidores. Esto constituye una limitante para el adecuado ejercicio de las funciones y facultades de la DIPRODEC que se recoge en el dictamen.
- Incumplimiento de la Ley respecto a su ámbito de aplicación al desconocer casos sobre servicios públicos. Este es un punto fundamental para demostrar la falta de voluntad de crear una institución imparcial, de carácter técnico y con suficiente poder coercitivo para resolver los conflictos entre proveedores y consumidores y usuarios de los servicios públicos esenciales como energía, transporte público, agua potable, telecomunicaciones (telefonía básica, telefonía celular, internet), hidrocarburos, medicamentos de consumo humano, servicios financieros (bancos, instituciones financieras no bancarias, seguros, microfinanzas, casas de empeño, prestamistas particulares no regulados, ventas al crédito), lo que evidencia y deja al descubierto la decisión y el amarre entre la mayoría de los miembros de esta Comisión que suscriben este dictamen y el sector privado para perjudicar a los consumidores, ya que en los artículos 2 y 87 del dictamen se establecen que la DIPRODEC no puede conocer y resolver sobre reclamos en materia de telecomunicaciones, energía eléctrica, suministro de agua potable y alcantarillado sanitario, dejándolo al arbitrio de los entes reguladores, lo que constituye de hecho una limitación del derecho de los consumidores y usuarios a recurrir a una instancia administrativa superior, independiente, imparcial, de carácter técnico, que atienda y resuelva sus reclamos con objetividad e imparcialidad.

En este sentido proponemos que se incorpore en la Ley el principio de supletoriedad para aplicar la Ley general en todo aquello que no sea previsto por leyes especiales, en relación a transacciones de consumo cuando éstas no sean contradictorias.

Por lo anterior, consideramos oportuno y necesario crear una entidad de carácter autónomo desde el punto de vista administrativo, financiero, con personalidad jurídica, patrimonio propio, capaz de contraer derechos y obligaciones, con capacidad técnica, con poder coercitivo, dotada de las facultades administrativas suficientes para conocer y resolver de manera imparcial los conflictos entre



proveedores y consumidores y usuarios. La creación de esta entidad contribuiría a la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Así mismo, para la adecuada defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, es conveniente la creación de una instancia dentro de la Procuraduría General de la República para que acompañe a los usuarios y consumidores en sus reclamos, a fin de establecer una igualdad jurídica entre éstos y los proveedores, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 48 de la Constitución que impone al Estado la obligación de eliminar los obstáculos que impidan de hecho la igualdad entre los nicaragüenses. Pero además, dejar a salvo el derecho de los consumidores y usuarios de ejercer de manera directa y personal las acciones en defensa de sus intereses y derechos contra las actitudes abusivas de los proveedores, con la opción de recurrir a la Procuraduría para solicitar colaboración jurídica gratuita y eficaz en el ejercicio de sus acciones en la vía jurisdiccional. La instancia que proponemos estará adscrita a la Procuraduría General de la República, cuyas atribuciones serían las de promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

La creación de la Procuraduría para la defensa de los consumidores tiene su antecedente en México, ya que en la Ley de protección federal de los consumidores se incluye la creación de la Procuraduría Federal del Consumidor, cuya misión consiste en promover y proteger los derechos del consumidor, fomentar el consumo inteligente y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Es preciso indicar otras deficiencias que contiene el dictamen de mayoría, entre las cuales destacan:

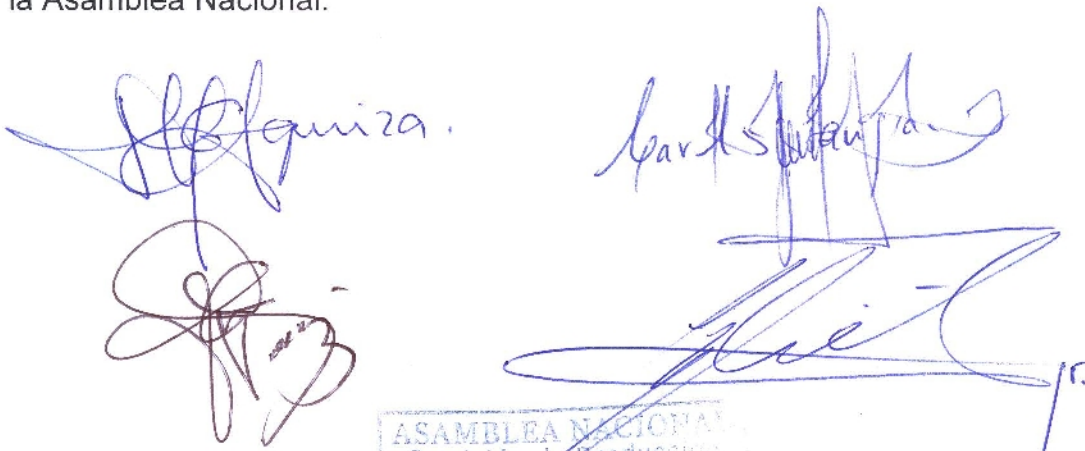
- Falta de reconocimiento y participación efectiva de sectores especialmente vulnerables. (personas con discapacidad). En la integración del Consejo Interinstitucional establecido en el artículo 90 del dictamen no se incluye a las asociaciones de las personas con discapacidad, que también son consumidores y usuarios y en este dictamen no se les concede representatividad ni se les garantiza su participación efectiva para la defensa de sus derechos.
- Discriminación injustificada de proveedores en perjuicio de los consumidores. Se otorga a los proveedores el privilegio de determinar la tasa cambiaria del dólar con respecto al dólar o viceversa en perjuicio de los consumidores y usuarios a la hora de cancelar el precio por los productos o servicios y la duplicidad de los precios. En este caso se debe establecer que la tasa cambiaria sea la establecida por el Banco Central de Nicaragua.
- Violación al principio de autonomía de la voluntad y libertad contractual, mediante la imposición de un perjuicio sin causa en contra de los



consumidores. En el dictamen se determina que en caso que un consumidor devuelva su casa financiada con un crédito hipotecaria, debido a que la misma se vuelve inhabitable por defectos en la construcción o por vicios ocultos causados por o imputables a la urbanizadora se determina la obligación del consumidor de cumplir con el pago de la obligación financiera, lo que debería revertirse en contra de la urbanizadora.

- Débil enunciación y regulación sobre pesos y medidas, provoca inseguridad en las transacciones de compra-venta de bienes. En el artículo
- Es necesario establecer en la Ley medidas para proteger la información personal de los consumidores. En este sentido proponemos una regulación de centrales de riesgo orientada a:
 - Permitir el acceso de los usuarios a la base de datos de las centrales de riesgo privadas para conocer su calificación crediticia y corregir los datos equivocados que puedan estar incluidos en su perfil de cliente, con el objeto de acceder a los servicios financieros y eliminar la discrecionalidad de los proveedores de servicios financieros para negar a los usuarios el acceso a esos servicios.
 - Garantizar que la información que suministren los proveedores a las centrales de riesgo privadas, se registre de manera segura, expedita y en tiempo real para no perjudicar a los usuarios en sus gestiones.
 - Hacer una calificación sobre el perfil de cada usuario y el nivel de riesgo que pueda presentar a fin de que el proveedor tome la decisión de otorgar o negar al usuario un servicio financiero en base a criterios objetivos.

Por las razones señaladas, nos reservamos el derecho de presentar las mociones correspondientes durante la discusión del dictamen en lo particular en el pleno de la Asamblea Nacional.



ASAMBLEA NACIONAL
Comisión de Productiva
Económica y Presupuesto

16 MAY 2013

Recibido por: Luis

Hora: 4:25 pm