



Managua, 16 de mayo del 2013

**DICTAMEN FAVORABLE.**

Ingeniero  
**René Núñez Téllez**  
Presidente Asamblea Nacional  
Su Despacho

Estimado Señor Presidente:

El Proyecto de “**Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios**”, fue presentado ante la Primera Secretaría de la Asamblea Nacional, por los diputados René Núñez Téllez y Wálmaro Gutiérrez Mercado, día 16 de agosto del año 2012, para su respectivo curso de formación de la ley.

Los suscritos integrantes de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, el día 4 de septiembre del año 2012 recibimos el mandato de la Primer Secretaría para elaborar el dictamen al correspondiente Proyecto de Ley.

**I. INFORME DE LA COMISIÓN**

**1. Antecedentes**

En el actual sistema de economía social de mercado se han generado una serie de situaciones nuevas, tales como la globalización económica, la innovación tecnológica, el libre comercio, la libertad contractual, la libre competencia, la regulación de servicios, la autorregulación empresarial, entre otras manifestaciones que han causado una mayor apertura e integración de los mercados y por ende, por un lado, una mayor competitividad comercial e innumerables relaciones de consumo respecto a diferentes bienes de naturaleza compleja y, por otro lado, se desarrollaron los mecanismos jurídicos que facilitan tales relaciones masivas de consumo, como es el caso de los contratos por adhesión.

Estas condiciones socio-económicas abrieron para los consumidores y usuarios un nuevo panorama como beneficiarios de este contexto, de tal manera que, paralelamente con el derecho clásico en los últimos años, se habla con mayor fuerza sobre los derechos de consumidores y usuarios, el reconocimiento de estos



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

derechos como los fundamentales desde el punto de vista de los derechos humanos, así como sobre la protección de los mismos a través de las normas de regulación especial y la necesidad de formular y aplicar las políticas públicas de protección de los consumidores y usuarios.

En Nicaragua, los temas de visualización y la necesidad de protección y salvaguarda por parte del Estado de los derechos e intereses de consumidores, inicia en los años noventa, dando cumplimiento a las Primeras Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, aprobadas mediante la Resolución de la ONU No.39-248 del día 09 de abril de 1985, que entre otras cosas establecía como derechos básicos, los siguiente:

- Protección frente los riesgos para la salud y seguridad;
- Promoción y protección de los intereses económicos;
- Acceso a una información adecuada para poder elegir los bienes y servicios;
- Distribución de los bienes de consumo esenciales;
- Posibilidad de compensación efectiva;
- Programas de educación e información;
- Promoción de modalidades sostenibles de consumo;
- Libertad de constituir las organizaciones de consumidores.

Nicaragua, en concordancia con lo establecido por las Naciones Unidas, aprobó por medio de la Asamblea Nacional, la Ley No.182, “**Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios**”, el 1 de noviembre de 1994, publicada en la Gaceta, Diario Oficial, No.213 del 144 de noviembre de 1994. Asimismo, en el año 1999, se reglamentó la presente Ley, por medio del Decreto Legislativo No.2187, publicado en la Gaceta, Diario Oficial, No. 169 del 3 de septiembre del año 1999.

Debido a las transformaciones de la economía mundial, la globalización y nuevas reglas en las relaciones económicas y el comercio, se observó la necesidad de revisar y adaptar la Ley. No.182, que permitieran desde una nueva perspectiva, incorporar a esta ley los nuevos cambios. Por consiguiente, en el año 2004, la Comisión de Producción, Distribución y Consumo de la Asamblea Nacional de ese entonces, trabajó y consultó un nuevo proyecto de “**Ley de Defensa de los Derechos de Consumidores y Usuarios**”, cuyo dictamen se firmó en el año 2006. Este proyecto de ley fue aprobado por el Honorable Plenario en lo general el



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

día 26 de septiembre del año 2007 y en lo particular se aprobó hasta el artículo No.4, de Definiciones.

No obstante, por la propia dinámica de este Poder Legislativo, cuando se decidió retomar la aprobación del nuevo proyecto de ley, en lo particular, se observó que por el contexto de las transformaciones en la sociedad nicaragüense y los avances en esta materia a nivel internacional, el proyecto dictaminado estaba quedando obsoleto. Por lo tanto, a inicios del año 2012 se procedió a elaborar una nueva iniciativa de Ley de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios, más acorde a los cambios positivos en materia del derecho de consumo, la cual fue introducida por los diputados René Núñez Téllez y Wálmaro Gutiérrez Mercado en el mes de agosto del año 2012.

## 2. Consulta

Debido a la importancia de este proyecto de Ley y su impacto en las relaciones Consumidores y/o usuarios con los Proveedores de bienes y servicios, este proyecto de ley fue objeto de un análisis exhaustivo que permitiera contar con una ley innovadora e integral, en la medida de lo posible, en materia de defensa de los derechos de consumidores y usuarios, tomando además de referencia lo preceptuado a nivel internacional, principalmente de la región latinoamericana.

Para la revisión, seguimiento, consultas y nuevas propuestas técnicas a este proyecto de ley, se conformó un equipo técnico de trabajo, coordinado por el Presidente de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, el cual además, integraron técnicos de la Dirección General de Análisis y Seguimiento Presupuestario y Económico de la Asamblea Nacional y de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional; así como personal técnico de la actual Dirección de Defensa de Consumidor del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.

Uno de los primeros análisis, fue la revisión de las leyes en esta materia, de los países de la región centroamericana y de algunos países de Sudamérica, para elaborar un análisis comparado de las diversas leyes, que permitió conocer los derechos de los consumidores y/o usuarios de otros países y fortalecer el trabajo realizado del equipo técnico en este anteproyecto de ley. Para ello, se analizaron y se tomaron en cuenta los aspectos temáticos y las tendencias de cambios jurídicos en materia de defensa de los derechos de consumidores y usuarios introducidos en las recientes reformas de las legislaciones de los siguientes



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

países: México (2011), Guatemala (2003 y Proyecto del 2011), El Salvador (2006), Honduras (2008), Costa Rica (1995), Panamá (2007), Ecuador (2000), Colombia (2011), Perú (2010), Venezuela (2010), Argentina (2008), Uruguay (2000), Chile (última reforma del 2004), España (2007) y Andalucía (2003), incluyendo el marco base recomendado en las Directrices de las Naciones Unidas y Leyes Marco del Parlamento Latinoamericano (PARLATINO).

Así mismo, como parte del proceso investigativo, se hizo necesario revisar las disposiciones de la legislación nacional conexas, tales como los Códigos y leyes especiales de los Entes Reguladores, entre ellos la del Instituto de telecomunicaciones y Correos (TELCOR), Instituto Nicaragüense de Energía (INE), Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados (INAA), Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financiera (SIBOIF), Comisión Nacional de Micro Finanzas (CONAMI), Instituto de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), Instituto Nacional de Aeronáutica Civil (INAC), entre otros, así como algunas leyes vinculantes a los temas relacionados.

Es importante indicar que se contó con la asistencia técnica, del grupo asesores expertos del Programa COMPAL (GAE) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) y los expertos en materia de los derechos de los usuarios de servicios financieros del Banco Mundial, quienes sostuvieron varias sesiones de trabajo con el equipo técnico de la Comisión para analizar el proyecto de ley. Los comentarios y observaciones de estos expertos, permitieron fortalecer el marco legal en esta materia e incorporar algunas de las mejores prácticas internacionales de protección a los derechos de los consumidores y usuarios.

También, dentro del marco de la consulta ciudadana, la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto envió este proyecto de ley a los diferentes representantes; del sector privado, de las instituciones defensores de los consumidores como el Instituto de Defensa del Consumidor y el movimiento comunal, así como de los entes autónomos, (entiéndase, organismos o entes reguladores), recibándose los aportes por la vía escrita, de estos diferentes sectores nacionales, entre ellos: ASOBANP, COSEP, SIBOIF, INDEC, LIDECONIC, UNACUN y consultores independientes, entre otros participes, analizándose e incorporándolos al texto del proyecto de ley en lo posible.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

De igual manera, como parte del proceso de una amplia consulta del presente proyecto de ley, la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto, en conjunto con el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, organizó y efectuó el día 11 de abril del año 2013 un **“Foro Nacional sobre el Proyecto de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios”**, al que fueron invitados y estuvieron presentes más de 150 representantes de los sectores y diferentes asociaciones, agrupaciones, organismos y gremios que de una u otra manera tienen que ver o están vinculados, con la generación de políticas, o, con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en Nicaragua. Este evento fue presidido por el Licenciado Orlando Solórzano, Ministro de Fomento, Industria y Comercio, el Diputado Wálmaro Gutiérrez Mercado, Presidente de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional y el Lic. Bayardo Arce Castaño, Asesor de Asuntos Económicos del Presidente de la República de Nicaragua, quienes coincidieron sobre la relevancia e impacto de esta nueva propuesta de ley en materia de derechos de los consumidores y/o usuarios.

Como resultado de este Foro Nacional, fue posible abrir el espacio para el debate público y obtener mayores aportes por parte de los asistentes, para mejorar y enriquecer el texto de la nueva propuesta de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios.

Posterior al foro, se sostuvieron en la sala de reuniones de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto, cuatro (4) reuniones con el presidente del COSEP y su equipo técnico, dos (2) reuniones con el presidente y Vicepresidente de ASOBAN, dos (2) reuniones con la Cámara de Urbanizadores (CADUR), una reunión con el director del INDEC, (1) una reunión con el secretario de las agencias de seguro privadas y (1) una reunión con el presidente de PROCOMPETENCIA, quienes intercambiaron puntos de vista sobre el proyecto de ley con el presidente de la Comisión y el equipo técnico y de manera particular sobre los temas referidos a sus respectivos sectores, en donde se alcanzó un amplio consenso. Todo con el fin de generar insumos que permitieran la preparación de una propuesta de dictamen al pleno de la Comisión Económica con la suficiente consistencia técnica y respaldo sectorial.



## 3. Objetivo

El objetivo del presente proyecto de ley es dotar a Nicaragua de un marco jurídico actualizado en materia de defensa de los derechos de los consumidores y/o usuarios, en el cual se reconoce una vez más este conjunto de derechos como parte del derecho humano de los y las consumidores y usuarios; procurando 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 mismo, a través de esta ley se mandata garantizar a los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, así como promover y divulgar la cultura de consumo responsable, respetuoso y una amplia educación sobre los derechos de los consumidores y/o usuarios.

## II.

### CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN

Los integrantes de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, ante la demanda de una ley para Nicaragua en materia de defensa de los consumidores y usuarios, y después de haber leído y analizado el proyecto de **“Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”**, consideramos que el mismo constituye un marco legal completo y eficaz para la protección a los consumidores y usuarios, superando la legislación vigente, y definiendo con claridad los derechos, obligaciones y prohibiciones de las partes, así como las competencias de los órganos reguladores de la ley y la coordinación entre los mismos. Por tanto, a continuación presentamos nuestras consideraciones:

1. Es importante resaltar que, ésta Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, pretende generar un marco regulatorio en las relaciones de consumo que se deriven entre el proveedor de bienes y servicios y el consumidor y/o usuario. Así mismo procura establecer las bases para promover una cultura de consumo con responsabilidad. A contrario Censu, no regula los actos de comercio o las relaciones que existen entre proveedores, ya que éstos cuentan con todo un marco jurídico regulatorio especializado. Por otra parte, esta ley no pretende ser un instrumento a ser utilizado por los consumidores y/o usuarios, para evadir sus compromisos u obligaciones contractuales libremente contraídas, por lo cual se determinó la obligación de hacer el uso de los derechos contenidos en la misma de manera responsable.



2. El nuevo Proyecto de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios de Nicaragua, recoge las mejores prácticas internacionales en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; para lograr este objetivo se realizó un profundo y exhaustivo análisis de legislación comparada sobre este tema a nivel regional, estudiando experiencias diversas altamente exitosas de países hermanos que han desarrollado con gran suceso todo un marco jurídico de protección del consumidor y usuario. Es de ahí que surgen capítulos tan importantes como los relacionados la protección de los usuarios de servicios financieros, los consumidores y usuarios de proyectos habitacionales, los usuarios de vehículos automotores, los de servicios funerarios, entre otros, los que actualmente no tienen un marco jurídico de protección especializado. Este nuevo proyecto de ley supera con creces el ordenamiento jurídico actual, dotando a nuestro país de un marco jurídico, lógico y funcional que de manera efectiva protege los derechos de los consumidores y/o usuarios.

Un elemento trascendental de esta nueva iniciativa de ley radica en reconocer y ratificar los derechos de los consumidores y/o usuarios, como parte de los derechos humanos existentes. Siendo el derecho del consumidor un derecho humano fundamental, se establece la plena protección, salvaguarda, defensa y tutela del mismo por parte del Estado nicaragüense.

3. Dado el interés común que todos tenemos como consumidores y usuarios, es fundamental que una vez aprobada esta ley sea ampliamente conocida por la población. Por tanto, se incorporaron en ella disposiciones de carácter imperativo en el tema de educación sobre estos derechos y la cultura de consumo responsable en todos los niveles de educación, para capacitar especialmente a los y las jóvenes para que puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios a consumir o adquirir, y tengan conciencia sobre sus derechos y responsabilidades. Un consumidor informado es un consumidor responsable por lo que se hace imperativo crear, fomentar y promover una cultura preventiva de consumo.
4. Con el objetivo de garantizar la plena y efectiva aplicación de los preceptos establecidos en la presente ley, se propone como Ente Rector al Ministerio de Fomento, industria y Comercio MIFIC, el cual actuará a través de la Dirección de defensa de derechos del consumidor y usuario DIPRODEC. A esta última, se le fortalece desde el punto de vista administrativo, funcional y presupuestario al elevarla a Dirección General con expresión territorial al menos en las cabeceras departamentales del país, y se le dota de las herramientas regulatorias, normativas y legales para convertirla en un órgano efectivo de protección y defensa de los consumidores y/o usuarios.



5. Otro aspecto primordial que queda expuesto de manera cristalina en este proyecto de ley, es el referido al nuevo y preponderante rol de los entes reguladores de actividades económicas, comerciales y de servicios, tales como INE, SIBOIF, INAA, TELCOR, INAC, etc. En este proyecto de ley, por primera vez se establece con meridiana claridad el mandato de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Como es una facultad legal expresa de estas instituciones se definen las facultades, atribuciones, responsabilidades y base jurídica de estos Entes Reguladores en materia de defensa de los consumidores y/o usuarios, con lo cual se convierten en los organismos de aplicación de esta ley en materia de su competencia; conociendo y resolviendo lo relativo existente en materia de resolución de los reclamos presentados por parte de los consumidores y usuarios. Es importante destacar que cuando se crearon estos Entes Reguladores, no se contempló en sus leyes respectivas el mandato referido a la defensa de los derechos de los consumidores y/o usuarios, lo cual constituye un avance cualitativo de capital importancia.

Otro aspecto a destacar es que por ministerio de esta nueva ley, se incorpora una disposición expresa que establece que todos los entes reguladores existentes y demás instituciones públicas deben crear o ajustar las estructuras organizativas de atención de consultas, denuncias y reclamos que presenten los consumidores y/o usuarios; así mismo deberán crear o adecuar sus respectivas normativas en esta materia, las cuales deben estar acorde con las disposiciones y espíritu de la presente ley. Con esto la protección de los derechos de consumidores y usuarios deja de ser una política del Gobierno y se convierte en una política del Estado.

6. Para esta comisión, es significativo destacar que en la presente iniciativa se desarrollan capítulos referidos al proceso debido y a las infracciones y sanciones, con lo cual se fortalece el marco legal del derecho de consumo en nuestro país. En este apartado, se clasificaron y se ordenaron las conductas en infracciones leves, graves y muy graves, así como se graduaron sus sanciones garantizando el proceso debido y la doble instancia en materia administrativa. Por otro lado, se dimensionaron los rangos y techos de las multas por las infracciones respectivas. De igual forma, a partir de la aprobación de la presente ley, las resoluciones de la DIPRODEC tendrán naturaleza vinculante para las partes del proceso y se le otorga el carácter de título ejecutivo a las mismas, optimizando la justicia en materia de derecho de consumo en Nicaragua, todo en pro de la defensa de los derechos de consumidores y/o usuarios.
7. Un aspecto que no podía dejarse de contemplar en esta ley, es el referido al de los servicios financieros, el cual está ausente en el marco actual de la ley vigente y que ha sido demandado por la sociedad nicaragüense y los organismo de protección a los consumidores, ante los contantes abusos de



las instituciones proveedoras de estos servicios. En ese sentido, se incorporan disposiciones para la protección efectiva de los usuarios de servicios financieros, independiente de la entidad financiera que se trate, y se le impone un expreso mandato de ley a Entes reguladores tales como SIBOIF, CONAMI, INFOCOOP y al mismo MIFIC, respectivamente para que desarrollen normativas referidas a la efectiva protección y defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros, cada cual en su correspondiente ámbito de competencia.

8. De manera particular, esta comisión, desea llamar la atención en el hecho que a partir de la vigencia de la presente ley, todos los usuarios de servicios financieros de créditos de consumo, tendrán derecho a efectuar pagos o cancelaciones anticipadas de adeudos, con la consecuente reducción de intereses, comisiones y otros gastos, sin que le sea aplicada penalidad alguna.

El beneficio indicado en el párrafo anterior de no penalidad por pago anticipado, también le será aplicado a todos los créditos agrícolas y ganaderos, suscritos por un monto igual o menor a US\$25,000.00 o su equivalente en córdobas, independientemente del plazo; asimismo, este beneficio se aplicará en los casos de los créditos agrícolas y ganaderos contratados a un plazo igual o menor a dieciocho meses (18), independientemente del monto prestado.

Adicionalmente, siendo el sector de la pequeña y media empresa, uno de los pilares para el desarrollo económico del país, lo cual incluso está recogido en el Plan Nacional de Desarrollo Humano del GRUN, para esta comisión es fundamental la protección de los usuarios del microcrédito, por consiguiente en este proyecto de ley, se establece que todos estos usuarios tendrán derecho de pagar o cancelar sus créditos de forma anticipada, sin penalidad alguna y con los beneficios correspondientes establecidos en la presente ley.

Todas estas medidas son consecuencia de un proceso de diálogo y concertación con el mismo sector financiero y representantes de los usuarios de servicios financieros.

9. Para los miembros de esta comisión, es importante resaltar que la presente de ley, destaca la protección y defensa de la niñez y la mujer contra prácticas abusivas y publicidad engañosa, sin perjuicio de lo establecido en el Código de la niñez y la familia. De igual manera, se establece que en el caso de los adultos mayores y personas con capacidades diferentes, a éstas deberán brindárseles la atención preferencial y diferenciada, a que tienen derecho. Asimismo, se destaca la protección e inclusión de los



pueblos indígenas y afrodescendientes, al punto tal que se mandata que la presente ley sea traducida a las principales lenguas de las regiones autónomas, todo como un esfuerzo de promover y dar a conocer con la mayor profundidad posible el contenido y alcances de ésta importante ley.

10. Esta comisión, puso especial interés en el tema de la vivienda. Siendo una prioridad del Gobierno de Unidad y Reconciliación Nacional (GRUN), otorgar viviendas digna y de calidad a la población nicaragüense, no ha pasado desapercibido el hecho que existen muchas quejas y denuncias por parte de los consumidores y/o usuarios sobre la calidad y seguridad de la vivienda que se está ofreciendo actualmente en el mercado. Es por ello que en esta ley, se le dedica todo un capítulo al tema especial de la protección de los derechos de los usuarios de viviendas, de tal manera que se establecen una serie de normas, derechos y garantías que le permitan al consumidor y/o usuario tener mayor información sobre la vivienda y el proyecto habitacional ofrecido y con ello mejores elementos de juicio al momento de la decisión de compra o reclamo futuro. Así mismo, se establece el mandato de ley al INVUR de convertirse en la autoridad de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente ley y que tienen que ver con el tema de la construcción de viviendas, para lo cual deberá desarrollar las correspondientes normativas de aplicación y erigirse en el Ente que vele por la protección y defensa del derecho de los consumidores de este sensible sector. Además, se mandata al INVUR a poner a disposición de los consumidores y/o usuarios las ventanillas únicas para la producción de viviendas creadas en la ley de vivienda social, con la finalidad de acercar la justicia administrativa a los territorios y otorgando mayores facilidades para interponer quejas, denuncias y reclamos contra los urbanizadores y constructores de viviendas.

Un aspecto fundamental es el que tiene que ver con el plazo para reclamar por los posibles vicios ocultos de las viviendas o proyectos habitacionales. Desde hace más de 100 años han existido disposiciones en el Código Civil de la República de Nicaragua que desarrollan este tema y entre otras medidas, establecen el plazo de 1 año a partir de la entrega efectiva del inmueble al comprador, para que éste pueda reclamar por eventuales vicios ocultos o redhibitorios. Por ministerio de la presente ley y con el fin de otorgarle mayor cobertura en este tema al usuario de viviendas, este plazo se amplía de 1 a 2 años para que el usuario pueda reclamar por eventuales vicios ocultos o redhibitorios, ampliando prácticamente la cobertura en un 100% en relación al actual estado de cosas. Este derecho deberá estar incorporado en el contrato que suscriban ambas partes.

11. Los integrantes de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, consideramos de suma importancia la aprobación de este nuevo **Proyecto de Ley de Protección de los Derechos de los**



**Consumidores y/o Usuarios**, debido a que permitirá a Nicaragua dar un salto cualitativo en el ámbito de protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios de este país, siendo un instrumento jurídico justo y equitativo, que subsana los desequilibrios en cuanto a la capacidad económica, el nivel de educación y el poder de negociación de los consumidores y usuarios en las relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios que se ofrecen en el mercado; y donde además se reconoce expresamente el carácter de derechos humanos a los derechos de los consumidores y usuarios.

Finalmente, queremos expresar nuestra satisfacción que este proyecto ley ha sido ampliamente debatido, revisado y consensuado con los distintos sectores sociales y económicos del país, lo que permite asegurar sin atisbo de duda que su contenido cuenta con el respaldo unánime de los diferentes sectores que de manera decidida participaron y aportaron el profundo proceso de consultas desarrollado en el marco de la elaboración del dictamen de la presente propuesta de ley. De esta manera, se puede aseverar que la presente iniciativa de ley fue elaborada con la directa participación y apoyo de los diferentes sectores de la sociedad civil organizada, logrando de esta manera la demandada aspiración de una efectiva y directa participación de la población en el quehacer legislativo de este Poder del Estado.

### III.

#### DICTAMEN DE LA COMISIÓN

La Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, una vez cumplido con el análisis del objetivo y alcance que persigue presente proyecto de ley, así como efectuado el proceso de consulta del mismo, al igual que la necesidad y relevancia de dotar a Nicaragua con el nuevo marco legal en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios en base a los elementos señalados, y que éste no contradice nuestra Constitución Política, ni nuestra legislación vigente; con fundamento en el artículo 138 de la Constitución Política, inciso 1, artículos 99,100 y 101 de la Ley No. 606 Ley Orgánica del Poder Legislativo de la República de Nicaragua y su Reforma, Ley No. 824, dictaminamos favorablemente el **Proyecto de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios** y solicitamos al Honorable Plenario la aprobación del mismo.



**COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO**

**Wálmaro Gutiérrez Mercado**

Presidente

**José Figueroa Aguilar**

Vicepresidente

**María Eugenia Sequeira Balladares**

Vicepresidente

**René Núñez Téllez**

Integrante

**Douglas Alemán Benavidez**

Integrante

**Odell Incer Barquero**

Integrante

**Ángela Espinoza Tórrez**

Integrante



**ASAMBLEA NACIONAL**  
NICARAGUA

**Eda Cecilia Medina**

Integrante

**Brooklyn Rivera Bryan**

Integrante

**Jaime Morales Carazo**

Integrante

**Gustavo Porras Cortés**

Integrante

**Eduardo Montealegre Rivas**

Integrante

**Carlos Langrand Hernández**

Integrante

**Enrique Sáenz Navarrete**

Integrante

**Wilfredo Navarro Moreira**

Integrante



## INDICE

### **TITULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **Capítulo Único**

##### **Objeto, Ámbito de aplicación, principios y definiciones**

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

Artículo 3. Sujetos y servicios excluidos de la aplicación de la ley

Artículo 4. Principios

Artículo 5. Definiciones

### **TITULO II**

#### **DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES**

##### **Capítulo I**

##### **Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios**

Artículo 6. Derechos de los consumidores y usuarios

Artículo 7. Obligaciones de los consumidores y usuarios

### **CAPITULO II**

#### **Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de los Proveedores**

Artículo 8. Derechos de los proveedores

Artículo 9. Obligaciones de los proveedores

Artículo 10. Prohibiciones para los proveedores

### **CAPITULO III**

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

Artículo 11. Formulación de programas educativos

Artículo 12. Promoción acerca de los programas de formación y educación



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

## **CAPITULO IV**

### **Salud y seguridad del consumo**

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

Artículo 14. Responsabilidad de los proveedores de bienes peligrosos o dañinos para la salud

Artículo 15. Sobre peligros no previstos

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

Artículo 17. Envasado seguro y retiro de productos consustancias peligrosas

Artículo 18. De las leyendas obligatorias en las campañas publicitarias

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

## **CAPITULO V**

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

Artículo 20. De las responsabilidades institucionales

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

## **CAPITULO VI**

### **Sobre la información, publicidad y promociones**

Artículo 22. De la información

Artículo 23. Sobre el deber de información mínima

Artículo 24. Exigencias en la venta de bienes o servicios

Artículo 25. Acerca del manejo de información sobre los consumidores y/ o usuarios con fines mercadotécnicos

Artículo 26. Cumplimiento de las condiciones ofrecidas

Artículo 27. De las promociones

Artículo 28. Requisitos de las promociones

Artículo 29. Del reglamento de las promociones

## **CAPITULO VII**

### **Publicidad engañosa o abusiva**

Artículo 30. Circunstancias sobre las que puede versar el engaño

Artículo 31. Publicidad dirigida a menores de edad



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Artículo 32. Carga de la prueba y rectificación

## **CAPITULO VIII**

### **Contrato por adhesión y cláusulas abusivas**

Artículo 33. Información previa a la contratación

Artículo 34. Requisitos de forma de las condiciones del contrato por adhesión

Artículo 35. De la revisión de los modelos de contratos

Artículo 36. Interpretación

Artículo 37. Cláusulas abusivas que se tendrán por no pactadas

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

## **CAPITULO IX**

### **De las garantías**

Artículo 39. De la garantía

Artículo 40. Términos y condiciones de las garantías

Artículo 41. De la reparación cubierta por garantía

Artículo 42. De la prestación de servicios de reparación

Artículo 43. Garantía mínima de los vehículos automotores

Artículo 44. Repuestos de los bienes muebles

Artículo 45. Bienes con defectos

Artículo 46. Bienes muebles con vicios ocultos

Artículo 47. Suspensión del período de garantía en los bienes muebles

Artículo 48. Exoneración de la responsabilidad de la garantía

## **CAPITULO X**

### **De los Bienes Inmuebles**

Artículo 49. Del Ente Regulador de la Vivienda

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

Artículo 51. Del contrato de Construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional

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



## **CAPITULO XI**

### **Servicios financieros**

Artículo 53. Regulación de servicios financieros

Artículo 54. Sobre los derechos de usuarios de servicios financieros

Artículo 55. Obligaciones de los Usuarios de Servicios Financieros

Artículo 56. Derecho del usuario de comparecer ante el ente regulador.

Artículo 57. Sobre la creación de la Dirección de Atención a los Usuarios de Servicios Financieros

Artículo 58. Funciones de la Dirección de Atención a los Usuarios de Servicios financieros de la SIBOIF

Artículo 59. Sobre la Creación de la Comisión de Servicios Financieros

Artículo 60. Funciones de la Comisión de Servicios Financieros

Artículo 61. Información de previo

Artículo 62. Sobre el Contrato

Artículo 63. Forma e interpretación de las condiciones generales

Artículo 64. Cláusulas abusivas

Artículo 65. Sobre las transacciones electrónicas de los servicios financieros

Artículo 66. Uso de las tarjetas

Artículo 67. Difusión de fórmulas y liquidación de pagos

Artículo 68. Del pago anticipado y cancelación de crédito sin penalidad

Artículo 69. Medidas de seguridad y protección de datos

Artículo 70. Información después de la celebración del Contrato

Artículo 71. Procedimientos de reclamos y denuncias

Artículo 72. Acceso de los usuarios a las Centrales de riesgo privadas

Artículo 73. Vías de resolución

## **CAPITULO XII**

### **De los demás servicios**

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

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

Artículo 76. Documentos de cancelación del crédito

Artículo 77. Transacciones por medios electrónicos

Artículo 78. Información confiable en transacciones de compras por medios electrónicos



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

- Artículo 79. Seguridad en las transacciones electrónicas
- Artículo 80. Sobre la compra de bienes y servicios en territorio nacional por medio de las transacciones electrónicas
- Artículo 81. Derecho a retracto en las ventas fuera del establecimiento comercial o a distancia
- Artículo 82. De las ventas realizadas fuera del establecimiento comercial o distancia
- Artículo 83. Sobre la seguridad en los estacionamientos o parqueos
- Artículo 84. De los servicios básicos
- Artículo 85. De los servicios funerarios
- Artículo 86. De los contratos de servicios funerarios

## **TITULO III**

### **CAPITULO I**

#### **Del Órgano, Instancia Consultiva y Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios**

- Artículo 87. Del Órgano rector
- Artículo 88. Del órgano de aplicación de la ley
- Artículo 89. Representación territorial
- Artículo 90. Funciones de la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios
- Artículo 91. Creación del Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios
- Artículo 92. Integración del Consejo
- Artículo 93. Atribuciones del Consejo
- Artículo 94. Funciones de las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios
- Artículo 95. Legitimación activa de las Asociaciones de Consumidores
- Artículo 96. De los recursos económicos
- Artículo 97. Restricción de acceso a los recursos económicos por parte del Estado
- Artículo 98. De la violación a las disposiciones de la presente ley

### **CAPITULO II**

#### **Del Procedimiento Administrativo**

- Artículo 99. Ámbito de aplicación del procedimiento
- Artículo 100. Reclamos ante el proveedor y la DIPRODEC
- Artículo 101. De la investigación e instrucción del expediente
- Artículo 102. Causales de improcedencia



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

- Artículo 103. De las omisiones en los reclamos
- Artículo 104. De la audiencia de trámite conciliatorio y notificación del reclamo
- Artículo 105. De los acuerdos convenidos en el trámite conciliatorio
- Artículo 106. De la denuncia
- Artículo 107. De los casos de oficio
- Artículo 108. Del período de pruebas
- Artículo 109. Tipo de pruebas
- Artículo 110. Medidas preventivas
- Artículo 111. De las resoluciones de la DIPRODEC y demás Entes Reguladores
- Artículo 112. Recurso de revisión
- Artículo 113. Recurso de apelación
- Artículo 114. Caducidad de la instancia administrativa

## **CAPITULO III**

### **Régimen de Sanciones**

- Artículo 115. Clasificación de las infracciones
- Artículo 116. Infracciones leves
- Artículo 117. Infracciones graves
- Artículo 118. Infracciones muy graves
- Artículo 119. Criterios para la imposición de las sanciones
- Artículo 120. Aplicación de sanciones
- Artículo 121. Multas para infracciones
- Artículo 122. Multas para las infracciones leves
- Artículo 123. Multas para las infracciones graves
- Artículo 124. Multas para las infracciones muy graves
- Artículo 125. Registro de sanciones y extinción
- Artículo 126. Del depósito de las multas

## **TITULO IV**

### **DISPOSICIONES FINALES**

#### **CAPITULO ÚNICO**

##### **Disposiciones Finales**

- Artículo 127. De las causas en proceso
- Artículo 128. De los recursos presupuestarios
- Artículo 129. De la creación del Fondo Especial de la Promoción y Fortalecimiento de los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios
- Artículo 130. Coordinación interinstitucional



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Artículo 131. De las actuaciones en caso de acaparamiento o especulación abusiva de bienes de primera necesidad

Artículo 132. De la atención a las personas con discapacidad

Artículo 133. De la divulgación de la ley

Artículo 134. De emisión de normativas

Artículo 135. Reforma a la Ley No. 290

Artículo 136. Derogaciones

Artículo 137. Reglamentación de la Ley

Artículo 138. Vigencia



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

## LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPUBLICA 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/o 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/o 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 y orgánico vigente de la protección del consumidor en Nicaragua, y en su efecto la Ley No.182, Ley de Defensa de los Consumidores, aprobada el 27 de septiembre de 1994 y publicada en la Gaceta No.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/o 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 Dictado

La Siguiente: **Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios**



**TITULO 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 consumidores y/o usuarios de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos;
- b. Garantizar a los consumidores 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 los consumidores y/o usuarios.

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 los consumidores y usuarios.

**Artículo 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 todos los proveedores, se trate de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras. También se consideraran consumidores y/o usuarios a microempresas cuando éstas evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor 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 los consumidores estipulen las leyes del sector.

**Artículo 3. Sujetos y servicios excluidos de la aplicación de la ley**

Para efectos de esta ley no se consideran consumidores y/o usuarios, 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 facultativo.

## Artículo 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 los consumidores y/o usuarios afectados en sus derechos en las relaciones de consumo con los proveedores de bienes y servicios.
2. **Asociatividad:** El Estado ejerce un rol de facilitador en la creación y actuación de las asociaciones de consumidores y/o usuarios, en el marco de la actuación responsable y de conformidad a lo previsto en la presente ley.
3. **Buena Fe:** Tanto los proveedores, como consumidores y/o usuarios en los actos o contratos de compra venta de bienes y servicios, al igual que los actores involucrados en la resolución de los conflictos entre consumidores y/o usuarios y proveedores, deben actuar y guiar su conducta acorde con la honradez, veracidad, justicia, imparcialidad y lealtad.
4. **Coordinación:** El Estado, a través de sus instituciones y en conjunto con las organizaciones de los consumidores y/o usuarios y los proveedores, ejercerán la coordinación interinstitucional e intersectorial para el desarrollo de las políticas públicas en pro de la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.
5. **Igualdad y No Discriminación:** Los consumidores y usuarios deben ser tratados en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por motivo de nacionalidad, credo político, raza, sexo, genero, 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 consumidores y/o usuarios, así como corregir las asimetrías, distorsiones en la información o malas prácticas que vulneren la situación de los consumidores y/o usuarios frente a los proveedores en los



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

actos de contratación y compra o venta de bienes y servicios. El Estado está obligado a aplicar la norma más favorable a los consumidores y/o usuarios, en los casos que haya ambigüedad entre las normas o dudas de interpretación.

7. **Soberanía de decisión del consumidor y/o usuario:** Los consumidores y/o usuarios tienen el pleno derecho y libertad de elegir el consumo de bienes y servicios producidos y/o comercializados por los proveedores en el mercado.
8. **Transparencia en la información y divulgación:** Toda la información acerca del bien o servicio que adquiera el consumidor y/o usuario, 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.

## Artículo 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 y/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 y/o Usuarios:** Es toda organización constituida como persona jurídica, cuyo objeto sea el de promover la protección y defensa de los derechos de los consumidores y/o usuarios, a través de la comunicación, educación, divulgación sobre sus derechos y asesoría a los consumidores y usuarios; sin ningún interés económico, comercial, religioso o político.

**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.

**Consumidor y/o Usuario:** Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios, tanto privados, como públicos, como destinatario final.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

**Cláusulas abusivas:** Son todas aquellas estipulaciones contractuales que habiendo sido establecidas unilateralmente por el proveedor se consideren en contra de las exigencias de la buena fe, causando un desequilibrio de los derechos y obligaciones en perjuicio al consumidor o usuario.

**Contrato por adhesión:** Es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor y/o usuario 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 los usuarios de servicios financieros, creada por la presente ley.

**Consejo:** Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios.

**CONAMI:** Comisión Nacional de Microfinanzas, Órgano Rector de las Instituciones de Microfinanzas según su ley creadora Ley No.769, Ley de Fomento y Regulación de las Micro finanzas.

**DIPRODEC:** Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios del MIFIC, instancia creada por la presente ley para defender y promulgar los derechos de los consumidores y usuarios, así como normar, aplicar y hacer cumplir la presente ley según corresponda.

**Ente Regulador:** Es la entidad pública facultada por su ley de la materia para regular una determinada prestación de servicios, ofrecidos a los consumidores y usuarios 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 del proveedor, 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.

**INFOCOOP:** Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo creado en virtud de la Ley No. 499, "Ley General de Cooperativas", publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 17 del 25 de enero del año 2005, que resolverá en materia de servicios financieros prestados por las cooperativas de ahorro y crédito no reguladas por la CONAMI.



**Información relevante:** Información necesaria para que el bien o servicio que adquiera el consumidor y/o usuario 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 consumidores y/o usuarios, vinculados con un proveedor a través de una relación contractual y; por intereses difusos, aquellos en los que se busca la defensa de un grupo indeterminado de consumidores y/o usuarios afectados.

**Mecanismos abusivos de cobranza:** para los efectos de la presente ley, son aquellos que utilicen los proveedores para cobrar a los consumidores y/o usuarios, que afecten la reputación de éstos, 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 e INFOCOOP, los cuales se regulan por sus propias leyes y normativas.

**Microcrédito:** Créditos de pequeños montos 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 No. 645 Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 28 del 8 de febrero 2008 y su Reglamento Decreto N° 17-2008, publicado en La Gaceta N° 83 del 05 de Mayo del 2008.

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

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

**Precio al Consumidor:** 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 el consumidor y/o usuario 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.

**Proveedor:** 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 los consumidores y/o usuarios.

**Publicidad:** Forma de comunicación pública realizada por un proveedor, 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 considerara 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 proveedor y consumidor y/o usuario con la finalidad, por parte de éste último, de adquirir, usar o gozar bienes o servicios finales, incluyendo la provisión de bienes y servicios finales a título gratuito.

**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, publicada por el Ministerio del Trabajo, y aprobado por parte de la Comisión Nacional de Salario Mínimo.

**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.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

**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 (SIBOIF) o de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI). Se considerarán también como servicios financieros los prestados por las entidades no supervisadas por la SIBOIF y CONAMI, a raíz de los cuales en los casos de eventuales reclamos por parte de usuarios de servicios financieros, estos serán atendidos por el INFOCOOP 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 los usuarios de servicios financieros prestados por aquellas entidades bajo su supervisión y regulación.

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

**Ventas a distancia:** Son aquellas realizadas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor. 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.

**Ventas realizadas fuera del establecimiento comercial:** Políticas de ventas elegidas por un proveedor, que consiste en tomar iniciativa de un contacto directo y físico con consumidores finales, y en proponerles bienes en su domicilio, su trabajo, y en general fuera de los locales comerciales habitualmente reservados a la venta de bienes, en los cuales el consumidor 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 el consumidor, no lo habría adquirido dicho bien, o habría pagado un precio menor por el mismo.

## TITULO II DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES



**Capítulo I**  
**Derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios**

**Artículo 6. Derechos de los consumidores y usuarios**

Los consumidores y usuarios tendrán entre otros derechos, a:

1. Estar protegidos 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 protegidos 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 atendidos por proveedores 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 y/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 los proveedores.
10. Participar y constituirse en organizaciones en pro de la defensa de los derechos de consumidores y usuarios.
11. Respeto de su privacidad.
12. 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 los proveedores, en el caso de mujeres embarazadas o con niños (as) menores de tres años, adultos mayores, o personas con discapacidad.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

14. Exigir bajo el procedimiento señalado en la presente ley y su reglamento el cumplimiento de las promociones u ofertas cuando el proveedor no cumpla con las condiciones establecidas en las mismas.
15. Estar protegidos contra la publicidad engañosa y/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 protegido 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 los proveedores de estos servicios, que tienen que indemnizarlos cuando fueren afectados.
18. Ser atendido 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 los proveedores, de acuerdo a la ley de la materia. Esta condición particular no debe ser establecida de forma unilateral por el proveedor, y en ningún caso ser condicionante para la firma del contrato.
21. Demandar por la vía judicial cuando corresponda.

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

## **Artículo 7. Obligaciones de los consumidores y usuarios.**

Sin perjuicio de las obligaciones que se deriven de la aplicación de la presente Ley, son obligaciones de los consumidores y usuarios 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 los proveedores 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 el proveedor.
7. Atender las indicaciones sobre el uso adecuado del bien adquirido que le suministra el proveedor.
8. Dirigirse de forma respetuosa y cortés al Proveedor.

## CAPITULO II

### Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de los Proveedores

#### Artículo 8. Derechos de los proveedores

Son derechos de los proveedores, 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 le corresponda.
6. Ofrecer las garantías adicionales sobre los bienes vendidos a los consumidores.
7. Exigir al consumidor y/o usuario el cumplimiento de los contratos celebrados.
8. Rescindir unilateralmente el contrato en el caso de que consumidor y/o usuario no cumpla con las condiciones pactadas.
9. Tener libre acceso a los órganos administrativos y judiciales.

#### Artículo 9. Obligaciones de los proveedores

Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en otras leyes, son obligaciones de los proveedores las siguientes:



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.
2. Garantizar el buen funcionamiento de los bienes y servicios ofrecidos.
3. Respetar los términos, condiciones y modalidades del contrato suscrito y convenido con el consumidor y/o usuario por la entrega del bien o la prestación del servicio.
4. Exhibir en locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen al consumidor y/o usuario.
5. Informar previamente al consumidor cuando se le venda bienes usados, refaccionados, con deficiencias o con partes usadas, lo cual deberá constar en la factura.
6. Entregar gratuitamente al consumidor y/o usuario 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 los consumidores, 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. Prestar sus servicios al consumidor o usuario 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 e INFOCOOP, los usuarios deberán cumplir con los requisitos de las leyes, normativas y políticas vigentes.
11. Sin perjuicio de lo dispuesto en legislación especial sobre la materia, todo proveedor tiene obligación de entregar al consumidor o usuario 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 el consumidor y/o usuario 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 al consumidor la suma íntegra de dinero que éste último 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.
  14. Entregar al consumidor 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. Los proveedores representantes y distribuidores de bienes de distintas marcas tienen la responsabilidad de mantener el inventario surtido de los repuestos, accesorios y partes consumibles. En caso contrario, los proveedores deberán informar al consumidor 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 ofrece en el mercado local. En caso contrario los proveedores deberán informar al consumidor 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 al proveedor.
  19. Atender y resolver los reclamos formulados por los consumidores y/o usuarios.
  20. Cumplir en tiempo y forma con la garantía otorgada al consumidor y/o usuario.
  21. Solicitar el consentimiento previo al consumidor 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 los consumidores y/o usuarios, los proveedores deberán poner a disposición un sistema comprobable de recepción o trámite de queja o reclamo de fácil acceso al consumidor. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con lo antes estipulado.
  23. Contar con una garantía bancaria y/o seguro de garantía 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 resolutive 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 consumidores que le sea requerida.
25. Cumplir con las resoluciones de las autoridades competentes en materia de defensa de los derechos de consumidores y/o usuarios.

## **Artículo 10. Prohibiciones para los proveedores**

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

1. Utilizar cláusulas o condiciones abusivas en los contratos con los consumidores y/o usuarios.
2. Divulgar a terceros la información privada sobre los consumidores y/ o usuarios con fines mercadotécnicos o publicitarios sin su consentimiento, así como enviar publicidad a los consumidores y/o usuarios que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla.
3. Incluir propina en el precio al consumidor y en el cálculo de la factura, o cualquier alusión a la misma, dejando a criterio del consumidor pagar o no la propina, siendo ésta última voluntaria.
4. Cobrar al consumidor y/o usuario final un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; estos precios deberán incluir el valor de los mismos y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional; los proveedores con regulación especial podrán exhibir sus precios en dólares.
5. Cobrar y/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 No.36 de la Ley 732, Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua, publicada en La Gaceta Diario Oficial No. 148 del 6 de agosto del 2010. Se exceptúan de esta disposición las zonas libres de comercio en el territorio nacional y demás excepciones establecidas en el artículo No. 37 de la misma Ley 732.
6. Aplicar un tipo de cambio menor al oficial del día publicado por el Banco Central de Nicaragua, en aquellos casos cuando el consumidor y/o usuario y el proveedor de manera voluntaria acuerden el pago por el bien o servicio en moneda extranjera.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

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.
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 abusivamente 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 el consumidor y/o usuario; 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 el consumidor y/o usuario firme en blanco cualquier documento.
20. Ofrecer bienes adulterados o falsificados.
21. Realizar cobros a consumidores y/o usuarios 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.

## **CAPITULO III** **Educación en materia de consumo**

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

El Gobierno a través del Ministerio de Educación (MINED), así como el Consejo Nacional de Universidades (CNU), con el fin de promover la cultura de consumo responsable y sostenible, deberá formular programas de educación e información sobre los derechos de los consumidores y/o usuarios, 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 los consumidores y/o usuarios debe ser parte integrante del sistema educativo a todos los niveles.

### **Artículo 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 al consumidor; y divulgará a través de medios de comunicación masivos los derechos de consumidores y/o usuarios. 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.

## **CAPITULO IV** **Salud y seguridad del consumo**

### **Artículo 13. Deber general de seguridad para el consumo y riesgos previsibles**

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

Según la naturaleza del bien o servicio, cuando existe un riesgo previsible, los proveedores deberán advertir a los consumidores y/o usuarios 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.



## **Artículo 14. Responsabilidad de los proveedores de bienes peligrosos o dañinos para la salud**

Los proveedores a los cuales 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 los consumidores y al medio ambiente.

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

## **Artículo 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 los consumidores y/o usuarios, el proveedor estará obligado a adoptar todas las medidas necesarias para eliminar o reducir el peligro o riesgo que causen los mismos. En estos casos los proveedores deberán notificar inmediatamente a las autoridades competentes para que sean retirados, destruidos, reparados, sustituidos, o retenidos temporalmente según corresponda.

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

## **Artículo 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 podrán elaborarse en lenguas de comunidades de la Costa Atlántica, según sea el caso.

El proveedor 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.



## **Artículo 17. Envasado seguro y retiro de productos consustancias 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.

## **Artículo 18. De las leyendas obligatorias en las campañas publicitarias**

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

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

En cuanto a la publicidad de bebidas alcohólicas, se prohíbe como medio para incentivar el consumo del alcohol la aparición de menores de edad, símbolos patrios, símbolos religiosos y mensajes precisos que expresen que es necesario su consumo para reafirmar la identidad nacional del consumidor. 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.

## **Artículo 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.



## **CAPITULO V**

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

#### **Artículo 20. De las responsabilidades institucionales**

El Ministerio de Salud y 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 los consumidores puedan elegir, mediante la información obtenida, incluyendo precios, calidad y descuentos que ofrezcan los proveedores 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.

#### **Artículo 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 del consumidor.

## **CAPITULO VI**

### **Sobre la información, publicidad y promociones**

#### **Artículo 22. De la información**



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Para garantizar los derechos de los consumidores y/o usuarios, la información relativa a bienes o servicios que se difunda por cualquier medio o forma, los proveedores 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 los consumidores y/o usuarios.

## **Artículo 23. Sobre el deber de información mínima**

Los proveedores de bienes y servicios deberán informaren letra legible sobre sus características principales, 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 valore 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 No. 219 de Normalización Técnica y Calidad, publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 123 del de Julio del año 1996 y su Reglamento según Decreto 71-97, publicado en la Gaceta Diario Oficial No.241 del 18 de diciembre del año 1997, la Ley No. 225, Ley sobre Metrología, publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 135 del 18 de julio del año 1996 y su Reglamento según Decreto No.65-97 publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 227 del 27 de noviembre del año 1997, las Normas Técnicas Obligatorias vigentes y al Reglamento de la presente Ley.
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 al consumidor.

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



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Los proveedores 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, el consumidor pagará el precio de venta más bajo y el proveedor estará obligado 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 el consumidor y/o usuario lo cumple no podrá negársele a éste 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.

## **Artículo 25. Acerca del manejo de información sobre los consumidores y/o usuarios con fines mercadotécnicos**

Los proveedores están obligados a proteger la información que recibe de los consumidores y/o usuarios 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.

Los proveedores no contactarán a sus consumidores de manera directa o indirecta (llamadas telefónicas, visitas al hogar, envío de mensajes electrónicos, etc.), para el ofrecimiento de promociones o publicidad antes de las ocho de la mañana ni después de las cinco de la tarde, y solamente en días laborables.

En los casos de violaciones a las disposiciones contenidas en este artículo, se procederá conforme la Ley No. 787, Ley de Protección de Datos Personales publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 61 del 29 de marzo de 2012.

## **Artículo 26. Cumplimiento de las condiciones ofrecidas**

El proveedor está obligado 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 del consumidor.

## **Artículo 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. Ningún proveedor podrá utilizar como



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

medio de propaganda el término «PROMOCIÓN», si no existe una verdadera promoción, de acuerdo a lo establecido en la presente ley y su reglamento.

## **Artículo 28. Requisitos de las promociones**

Toda promoción dirigida a consumidores 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 del consumidor y/o usuario.

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, los proveedores deberán facilitar toda la información necesaria a la DIPRODEC.

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

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

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

En caso que la promoción se trate 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 del consumidor y/o usuario fuesen vulnerados, podrá ordenar la prohibición del desarrollo de la oferta promocional.

En ningún caso los cambios que realice el proveedor al Reglamento de la promoción a que se refiere la presente Ley y su Reglamento, deben efectuarse en detrimento del consumidor y/o usuario.

## **CAPITULO VII Publicidad engañosa o abusiva**

### **Artículo 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.

## **Artículo 31. Publicidad dirigida a menores de edad**

La publicidad dirigida a los menores de edad 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.

La publicidad dirigida a menores no debe crear sentimientos de inferioridad al menor que no consume el producto o servicio, asimismo, no deben presentar a menores en situaciones o lugares inseguros o inadecuados. De igual manera, no deben transmitirse anuncios con imágenes no aptas para menores de edad en televisión abierta de programación regular antes de las 8.00 pm. El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) normará, supervisará y regulará el cumplimiento de esta disposición, en pro de fomentar la cultura de los valores sociales, incluyendo la programación no apta para menores de edad.

## **Artículo 32. Carga de la prueba y rectificación**

En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en el artículo sobre publicidad engañosa, el proveedor deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario, sin perjuicio de las pruebas que pueda proporcionar el consumidor y/o usuario. 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 del proveedor 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 debido procedimiento para la suspensión de la publicidad falsa o engañosa.

## **CAPITULO VIII Contrato por adhesión y cláusulas abusivas**



### **Artículo 33. Información previa a la contratación**

Previo a la contratación, el proveedor deberá poner a disposición del consumidor las condiciones que serán incorporadas al contrato, con la finalidad de que este las lea íntegramente.

### **Artículo 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, el proveedor tomará las providencias necesarias para facilitarles a los consumidores y/o usuarios la interpretación 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 del proveedor; lugar en el cual se contratan los bienes o servicios; exposición clara de los derechos y obligaciones de los consumidores y/o usuarios; obligaciones del proveedor, totalidad de los costos que tendrán los servicios; tiempo de vigencia del contrato, garantías, entre otras.
4. No ser remitidos a textos o documentos que no sean del conocimiento público o que no se faciliten al consumidor y/o usuario, previo a la celebración del contrato.

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

Los contratos que se suscriban entre las empresas prestadoras de servicios públicos básicos y sus usuarios, deberán estar suscrito 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 consumidores y/o usuarios se ajusten a los preceptos de la presente Ley y su reglamento. En el caso de las instituciones financieras reguladas por la SIBOIF, CONAMI e INFOCOOP, 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.

## **Artículo 36. Interpretación**

Las cláusulas contractuales serán interpretadas siempre de la manera más favorable al consumidor y/ o usuario, sin menoscabo del debido proceso.

## **Artículo 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 los consumidores y /o usuarios que contiene la presente ley.
2. Limiten, exoneren o atenúen la responsabilidad del proveedor por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios contratados en perjuicio del consumidor o proveedor.
3. Impidan al consumidor la opción de reembolso del monto ya pagado.
4. Transfieran responsabilidades a terceros proveedores.
5. Establezcan la carga de prueba en perjuicio del consumidor.
6. Determinen la utilización obligatoria del arbitraje.
7. Autoricen al proveedor a cancelar el contrato unilateralmente, sin conferir igual derecho al consumidor.
8. Impliquen renuncia del consumidor al derecho de ser resarcido por daños y perjuicios.
9. Autoricen al proveedor 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 los Código de Comercio y leyes especiales.
12. Establezcan que el silencio del consumidor 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 al proveedor por daños, incumplimiento o mora.
15. Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o cargos desproporcionados, con relación a los daños por resarcir a cuenta del consumidor y/ o usuario.
16. Hagan responsable al consumidor y/o usuario por los efectos de las deficiencias, errores u omisiones del bien o servicio cuando no les sean imputables.
17. Obliguen al consumidor dar consentimiento de utilizar sus datos personales con fines mercadotécnicos.

Lo antes señalado se establece sin perjuicio de las disposiciones contenidas en los Códigos Civil y 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. Los proveedores de bienes y servicios deberán ajustar sus modelos de contratos a ser suscritos, a las disposiciones contenidas en el presente artículo.

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

El usuario podrá finalizar anticipadamente el servicio de telefonía celular, internet o televisión por cable contratados. El proveedor deberá respetar la decisión del usuario, 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 deberá establecer en sus cláusulas la disposición del párrafo anterior, para la debida información al consumidor. Así mismo, al momento de firma del contrato, el proveedor deberá entregar al consumidor y/o usuario 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 el consumidor requiera, para la prestación efectiva de su servicio, inversiones adicionales o condiciones especiales por parte del proveedor, se



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

podrá pactar un plazo forzoso sujeto a penalidad por terminación unilateral anticipada del contrato por parte del consumidor.

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 (TELCOR).

## CAPITULO IX De las garantías

### Artículo 39. De la garantía

Cada proveedor deberá 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 al consumidor 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.

### Artículo 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 del proveedor.
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.
7. Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado.

### Artículo 41. De la reparación cubierta por la garantía



La obligación del proveedor 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.

#### **Artículo 42. De la prestación de servicios de reparación**

La prestación de servicios de reparación, deberá realizarse con calidad y eficiencia de conformidad a los servicios requeridos por el consumidor y/o usuario.

En estos casos, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y diagnóstico, y solicitará la autorización por escrito del consumidor, antes de iniciar la reparación.

Una vez realizada la reparación del bien, quien la haya realizado, estará obligado a entregar al consumidor la constancia de reparación indicando los siguientes aspectos: descripción de la reparación realizada, las piezas reemplazadas o reparadas y las fechas en las cuales el consumidor entregó y recibió el bien reparado respectivamente. Así mismo, se deben entregar al consumidor 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, el consumidor contará con treinta (30) días hábiles para presentar su reclamo correspondiente ante el proveedor, quien a su vez estará obligado, 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 el consumidor. El proveedor podrá alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que éste le hubiese pagado por la prestación de dichos servicios de reparación, dejándose a salvo el derecho del consumidor para reclamar por los daños y perjuicios sufridos.

#### **Artículo 43. Garantía mínima de los vehículos automotores**

Los proveedores de vehículos automotores nuevos, están obligados a extender una garantía mínima de tres años o cien mil (100,000) kilómetros, la circunstancia que ocurra primero. Cuando la garantía del fabricante sea más favorable al consumidor que los términos mínimos establecidos en el presente artículo, será de obligatorio cumplimiento para el proveedor ofrecer la garantía del fabricante. Cuando la garantía del fabricante sea menor a los tres años aquí establecidos, prevalecerá la del fabricante, lo cual deberá informarse de previo al potencial consumidor. El proveedor está obligado a proporcionarle al consumidor 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 (20,000) Kilómetros, la circunstancia que ocurra



primero, estando los proveedores obligados a garantizar el funcionamiento integral del vehículo durante ese tiempo.

## **Artículo 44. Repuestos de los bienes muebles**

Los importadores, representantes, distribuidores o expendedores 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 el consumidor podrá obtener la reparación de sus equipos en caso de desperfecto o avería; caso contrario deberá informar al consumidor, 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 al consumidor la reparación de determinada marca de bienes muebles.

Cuando se requiere de importación de los repuestos, accesorios o partes de los bienes, el plazo mencionado en el artículo 41, De la reparación cubierta por la garantía, se ampliará, tomando en cuenta el tiempo necesario para el transporte de los mismos, informándose al consumidor sobre estas situaciones particulares.

## **Artículo 45. Bienes con defectos**

Los bienes con garantía vigente que no funcionen de forma idónea por causas imputables al proveedor o por defecto del producto, serán objeto de reparación por el proveedor. En caso de no ser esto posible, el proveedor procederá a la reposición del bien por otro de iguales características o la devolución de las sumas pagadas.

## **Artículo 46. Bienes muebles con vicios ocultos**

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

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

El tiempo que un bien, permanezca en poder del proveedor 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 al consumidor de efectuar pagos puntuales de los créditos correspondientes. En caso que se dicte resolución a favor del consumidor y/o usuario, la misma deberá ordenar expresamente al proveedor la obligación de devolver íntegramente las sumas pagadas de más, aplicando la cláusula de mantenimiento de valor.

#### **Artículo 48. Exoneración de la responsabilidad de la garantía**

El proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía cuando demuestre que el defecto proviene de:

- 1.-El uso comprobado indebido del bien por parte del consumidor; y
- 2.-El consumidor no atendió las indicaciones de la instalación, uso o mantenimiento indicado en el manual del producto y en la garantía entregados por el proveedor;
- 3.- Haya expirado el plazo de la garantía.

### **CAPITULO X** **De los Bienes Inmuebles**

#### **Artículo 49. Del Ente Regulador de la Vivienda**

Por ministerio de la presente ley y sin perjuicio de las funciones contenidas en la Ley No. 428, Ley Orgánica del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural (INVUR), y la Ley 677, Ley Especial para el Fomento de la construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social, y sus reformas, 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 677 “Ley Especial para el Fomento de la construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social” y sus reformas, con la finalidad de dar trámite a las quejas y reclamos que los usuarios tuvieran a bien interponer frente a los urbanizadores o constructores.

Los consumidores y/o usuarios tienen derecho de interponer reclamo ante el Ente Regulador. Una vez agotada la vía administrativa las partes podrán ejercer la acción judicial que corresponda.

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

Las lotificadoras, urbanizadoras, constructoras, promotores, 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 los posibles consumidores y usuarios 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 bienal momento de la firma de la escritura correspondiente de venta o de promesa de venta.
2. Presentar al consumidor, 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 el consumidor, 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 el consumidor puede reservar o cancelar la operación de compra-venta del bien inmueble objeto de transacción.

## **Artículo 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 los urbanizadores o constructores deberán suscribir con los consumidores 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 del urbanizador o constructor como del consumidor, 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 al consumidor, 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.

En los casos cuando la lotificadora, urbanizadora o vendedor de viviendas pida el anticipo para la reservación de un determinado bien inmueble, de no concretarse la compra-venta en treinta (30) días hábiles por causas imputables al vendedor, éste depósito le será reembolsado íntegramente al consumidor, 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 el urbanizador o constructor,



iniciado la ejecución de las obras, el consumidor por causas ajenas a su voluntad, se ve obligado a rescindir el contrato o desistir de la compra de la vivienda o ejecución de las obras con carácter habitacional, el urbanizador o constructor 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 el consumidor efectuado el pago del inmueble parcial o total y el urbanizador o constructor por causas ajenas a su voluntad se ve obligado a rescindir del contrato o desistir de la venta de la vivienda o ejecución de las obras con carácter habitacional, el consumidor 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 el consumidor 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.

### **Artículo 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 al consumidor o usuario, se presentan vicios ocultos que afecten su calidad o la posibilidad de su uso, el consumidor o usuario 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, el consumidor 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, el consumidor y/o usuario 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.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

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 el urbanizador o constructor. No obstante, dentro del plazo de la garantía vigente, el dueño de la vivienda podrá acordar con la urbanizadora o constructora tales modificaciones, manteniendo así la garantía. Estas modificaciones podrán ser realizadas por el urbanizador o constructor, o por un tercero profesional de la construcción, a elección del dueño de la vivienda con la aprobación previa del urbanizador o constructor.

## **CAPITULO XI** **Servicios financieros**

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

Las disposiciones del presente Capítulo aplican únicamente a las relaciones de consumo entre usuarios y proveedores de servicios financieros en cuanto a posibles denuncias, consultas o resolución de reclamos o conflictos de parte de los usuarios afectados en sus derechos relacionados con los servicios financieros. Corresponde a la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) la aplicación de la presente ley en materia de servicios financieros de las entidades reguladas por la Ley No. 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 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 a la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) y CONAMI la aplicación de lo preceptuado en la presente ley, así como al Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) la atención de reclamos de usuarios de los servicios financieros de instituciones cooperativas que no están registradas ante la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), y al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) en los casos de los reclamos de usuarios de servicios financieros no regulados por ninguno de los anteriores Entes Reguladores.

### **Artículo 54. Sobre los derechos de usuarios de servicios financieros**

Los usuarios 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;
6. A recibir un trato adecuado ante cualquier consulta, contratación o reclamo referente a los servicios financieros.

## **Artículo 55. Obligaciones de los Usuarios de Servicios Financieros**

Los usuarios 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.
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.

## **Artículo 56. Derecho del usuario de comparecer ante el ente regulador.**

Los usuarios 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, CONAMI, INFOCOOP, deberá 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, el usuario 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 un usuario 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.

## **Artículo 57. Sobre la creación de la Dirección de Atención a los Usuarios de Servicios Financieros**

Créase la Dirección de Atención a los Usuarios 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 los usuarios de servicios financieros en contra de las entidades financieras supervisadas y reguladas por la SIBOIF.

La Dirección de Atención a los Usuarios 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.

## **Artículo 58. Funciones de la Dirección de Atención a los Usuarios 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 los Usuarios de Servicios Financieros tendrá las siguientes funciones:



1. Recibir las consultas, reclamos y denuncias presentadas por usuarios de servicios financieros;
2. Tramitar ante las entidades de servicios financieros las consultas, reclamos y denuncias presentadas por usuarios 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 los usuarios.
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 usuarios de servicios financieros.
8. Otras funciones delegadas por el Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

### **Artículo 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 los usuarios 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, INFOCOOP 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 los usuarios de servicios financieros, así como acordaran acciones conjuntas en pro de la promoción de una cultura de educación financiera en cada uno de los sectores.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Los integrantes de la comisión designarán a un representante del sector para ser el integrante del Consejo Interinstitucional para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Así mismo, los representantes de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios participaran de manera permanente con carácter de invitados en las sesiones de la comisión.

## **Artículo 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
5. Las demás que como órgano auxiliar le confieran otros ordenamientos.

## **Artículo 61. Información de previo**

Las instituciones financieras antes de celebrar el contrato, están obligadas a suministrar información necesaria para que el consumidor conozca de forma comprensible, transparente, homogénea y exacta las comisiones que se cobraran, 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.

## **Artículo 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 al consumidor y/o usuario 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 del usuario.

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.

Los usuarios 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.

## **Artículo 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 al usuario. 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.

## **Artículo 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 del usuario de servicios financieros no solicitados.
3. Las que impongan servicios o productos no aceptados expresamente;



4. Las que establezcan renuncia por parte del usuario 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 artículo 65 Difusión de fórmulas y liquidación de pagos.
7. Las que prohíban, limiten o penalicen pagos parciales o cancelaciones anticipadas; salvo lo señalado en artículo 65 Difusión de fórmulas y liquidación de pagos. A efectos del presente numeral, las primas no se consideran pagos anticipados.
8. Las que impongan al usuario 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 del usuario de escoger sin limitaciones a la aseguradora. Para aquellos casos de usuarios que a la entrada en vigencia de la presente ley, se encuentren asegurados bajo pólizas colectivas, éstas mantendrán su vigencia hasta la cancelación de su crédito.
9. Las que impongan renunciaciones a los usuarios 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.
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 sus modelos contratos a ser suscritos con los usuarios de servicios financieros a las disposiciones contenidas en el presente capítulo.

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



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

En los casos que existan posibilidades de contratar productos y servicios financieros por medios electrónicos, se garantiza a los usuarios el derecho a realizar estas transacciones y/o 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 el usuario. 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 al consumidor o usuario 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 al usuario 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 al usuario copia de los correspondientes comprobantes de los cargos impugnados.

## **Artículo 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 los consumidores y usuarios 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 los proveedores 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 los consumidores y/o usuarios como consecuencia del pago con las tarjetas.

En los casos que los proveedores 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 al cliente o usuario 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 5 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 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.

## **Artículo 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.

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

Los usuarios 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.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

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 los usuarios 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, Pago Anticipado, de la Ley No. 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 No. 80 y 81 del 4 y 5 de mayo de 2009 y sus reformas.

## **Artículo 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 los usuarios de servicios financieros, según Ley No. 787, Ley de Protección de Datos, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No.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 el consumidor requerirá de forma expresa su autorización escrita. Las instituciones financieras podrán solicitar a los consumidores 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.

## **Artículo 70. Información después de la celebración del Contrato**



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Los usuarios 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, los usuarios 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.

Los usuarios tienen derecho a ser informados de variación de las condiciones jurídicas y económicas, existentes a la celebración del contrato, a los efectos del ejercicio de los derechos de aquellos 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.

## **Artículo 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 los usuarios de servicios financieros. Dichos formularios estarán disponibles en formato electrónico vía web y en físico en las instalaciones de los proveedores de servicios financieros.

Todo lo relacionado a los contratos; el trámite de reclamos, quejas, denuncias, consultas y conflictos; difusión de información, atención a los usuarios; 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.

## **Artículo 72. Acceso de los usuarios 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 los usuarios a las centrales de riesgo privadas, con el fin de que éstos puedan acceder y conocer acerca de su calificación crediticia.

## **Artículo 73. Vías de resolución**



Los usuarios tienen el derecho a interponer el 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 usuarios de los servicios financieros.

Si el proveedor de servicios financieros no satisface el reclamo del usuario, éste podrá interponer el mismo ante la Dirección de Atención a los Usuarios de Servicios Financieros según sea el caso, de conformidad con los procedimientos administrativos según corresponda para este fin.

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

## **CAPITULO XII** **De los demás servicios**

### **Artículo 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, el proveedor está en la obligación de informar al consumidor y/o usuario al menos de:

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;
6. Las demás condiciones de crédito y los derechos y obligaciones de ambas partes.

### **Artículo 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.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

El consumidor o usuario tiene derecho a abonar anticipadamente o saldar de manera total 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 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.

## **Artículo 76. Documentos de cancelación del crédito**

Una vez que el consumidor y/o usuario cancele el crédito otorgado, el proveedor 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 el proveedor o su representante.

## **Artículo 77. Transacciones por medios electrónicos**

Las transacciones por medios electrónicos son aquellas relaciones efectuadas entre proveedores y consumidores y/o usuarios 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 consumidores y/o usuarios que utilizan las operaciones por medios electrónicos o



de otra tecnología para efectuar sus compras o adquisiciones de bienes o servicios.

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

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

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

## **Artículo 79. Seguridad en las transacciones electrónicas**

Es obligación del proveedor utilizar sistemas tecnológicos y elementos técnicos confiables para brindar seguridad y confidencialidad a la información transmitida y proporcionada por el consumidor y/o usuario en las transacciones electrónicas, de acuerdo a los parámetros internacionales definidos para tal fin.

Previamente a la celebración de la transacción electrónica, el proveedor de bienes o servicios deberá informar al consumidor y/o usuario de las características generales de dichos elementos de seguridad.

## **Artículo 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 del proveedor mediante facturas u otras expresiones que se enviarán vía electrónica al consumidor para su debido control. Los proveedores estarán obligados 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.

El proveedor enviará vía electrónica al consumidor 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,



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, fecha de entrega del producto y garantías según sea el caso.

## **Artículo 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, el consumidor amparado 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.

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

En las ventas efectuadas fuera del establecimiento comercial o a distancia el proveedor deberá:

1. Identificarse plenamente ante el consumidor y que el consumidor esté identificado;
2. Informar previamente al consumidor 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.
5. Informar al consumidor sobre los términos del derecho de retracto establecido en la presente ley para este tipo de compra ventas.

## **Artículo 83. Sobre la seguridad en los estacionamientos o parqueos**

Los proveedores que ofrezcan el servicio de seguridad en los estacionamientos o parqueos, serán responsables de la seguridad física de los consumidores y/o usuarios, así como de la seguridad de sus automotores mientras se encuentren estacionados en los espacios destinados para tal fin. Estas obligaciones de los proveedores estarán ajustadas a los términos y alcances contractuales, suscritos con su contratante. Se exceptúan de esta disposición aquellos eventos de caso fortuito y/o fuerza mayor.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Los propietarios 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. Los dueños 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. Los propietarios de los automotores afectados podrán demandar por daños y perjuicios en la vía judicial.

## **Artículo 84. De los servicios básicos**

Cualquier consumidor y/o usuario, 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.

## **Artículo 85. De los servicios funerarios**

Los proveedores 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 correspondientes para los proveedores de estos servicios.

Los proveedores de servicios funerarios, estarán obligados antes de la firma del contrato, a informar a los consumidores y/o usuarios 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 los proveedores de servicios funerarios que ofrezcan bienes y/o servicios a futuro, deberán contratar de manera obligatoria una garantía bancaria y/o seguro de garantía para responder por el cumplimiento de sus obligaciones a fin de salvaguardar los intereses económicos de los usuarios de estos servicios.

## **Artículo 86. De los contratos de servicios funerarios**



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Toda operación comercial relacionada con la prestación de servicios funerarios deberá formalizarse en contrato que cumpla con las disposiciones establecidas en la presente Ley.

## TITULO III CAPITULO I

### Del Órgano, Instancia Consultiva y Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios

#### Artículo 87. Del Órgano rector

El Órgano Rector de la protección de los derechos de consumidores y/o usuarios es el Ministerio de Fomento Industria y Comercio (MIFIC), a través de la DIPRODEC.

#### Artículo 88. Del órgano de aplicación de la ley

Crease la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios (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 Reglamento a la Ley 290 Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, según Decreto No. 71-98, Gaceta No.205 del 30 de octubre de 1998.

El Ministro de Fomento, Industria y Comercio nombrará al Director General de la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios, una vez entrada en vigencia la presente ley. El reglamento de la presente ley desarrollará las funciones del Director General y Directores Territoriales de la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios.

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 INFOCOOP por la atención de reclamos de usuarios de los servicios financieros de instituciones cooperativas que no están registradas ante la CONAMI, y al MIFIC en los casos de los reclamos de usuarios 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 los consumidores y/o usuarios, 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 consumidores y/o usuarios, 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.

## **Artículo 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 Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios, con el fin de descentralizar la atención a los consumidores y/o usuarios 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 y procedimientos de coordinación de trabajo con la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios, ubicada en Managua, se definirán en el reglamento de la presente ley. Las oficinas territoriales de la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios se subordinarán administrativamente a la Dirección General con sede en Managua.

## **Artículo 90. Funciones de la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios**

Son funciones de la DIPRODEC, las siguientes:

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



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

2. Conocer, tramitar y resolver de reclamos y denuncias que interpongan los consumidores y/o usuarios en contra de los proveedores de bienes y servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda.
3. Realizar inspecciones a los proveedores a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por reclamo, denuncia de los consumidores y/o usuarios.
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 los consumidores y/o usuarios un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés para los consumidores y/o usuarios.
7. Promover, realizar e implementar programas de educación, capacitación, asesoría y orientación en materia de derecho de consumidores y usuarios; 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 los consumidores y usuarios.
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 proveedores 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 Consumidores y/o Usuarios 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/o prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales.
15. Evacuar consultas sobre temas relativos de su competencia.
16. Todas las demás funciones complementarias para el logro de sus objetivos.



## **Artículo 91. Creación del Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios**

Créase el Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios, como instancia consultiva de representación de los consumidores y usuarios.

El Consejo se reunirá al menos 3 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.

## **Artículo 92. Integración del Consejo**

El Consejo estará integrado permanentemente por un funcionario(a) propietario y un funcionario (a) 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 los consumidores y/o usuarios señaladas a continuación:

1. El Ministro de Fomento, Industria y Comercio quien lo presidirá, o en su defecto por delegación de éste, el Director General de la DIPRODEC.
2. Un representante del Ministerio Agropecuario y Forestal.
3. Un representante del Ministerio de Salud.
4. Un representante del Ministerio de Educación.
5. Un representante del Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa.
6. Un representante del Ministerio de la Mujer.
7. Un representante del Ministerio de la Juventud.
8. Un representante de cada uno de los Consejos Regionales de la Costa Atlántica.
9. Un representante del Consejo Nacional de Universidades (CNU).
10. Un representante del Instituto Nacional de Promoción de la Competencia (PROCOMPETENCIA).
11. Un representante de la Asociación de Municipios de Nicaragua.
12. Dos representantes de las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios, legalmente constituidas, seleccionados dentro de sus gremios.
13. Un representante del Consejo Superior de la Empresa Privada (COSEP), seleccionado del seno de sus organizaciones.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

14. Un representante del Consejo Nicaragüense de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (CONIMIPYME).

Así mismo, 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.

## **Artículo 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 consumidores y/o usuarios.
2. Servir como ente de consulta en materia de políticas públicas y acciones nacionales e internacionales a favor de los consumidores y usuarios.
3. Asesorar a la DIPRODEC sobre los temas específicos relacionados a problemáticas existentes en la reivindicación de los derechos de consumidores y/o usuarios.
4. Promover y facilitar la participación activa de las organizaciones en pro de la defensa de los derechos de consumidores y usuarios 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 consumidores y usuarios 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 los consumidores y/o usuarios, 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 los consumidores y/o usuarios ante estas instancias.
7. Instalar las comisiones internas de trabajo por sectores involucrados.



## **Artículo 94. Funciones de las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios**

Las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios tienen, entre otras, las siguientes funciones:

1. Promover y defender los derechos de los consumidores y/o usuarios.
2. Asesorar y brindar acompañamiento gratuito en relación a los intereses individuales o colectivos de los consumidores y/o usuarios ante los proveedores, 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 consumidores y/o usuarios.
4. Ofrecer programas de capacitación sobre el contenido de las disposiciones legales en materia de defensa de los consumidores y/o usuarios,
5. Promoverlos principios de consumo responsable y sostenible, educando a los consumidores y/o usuarios sobre la importancia del cuidado de medio ambiente.
6. Participar a través de los representantes del gremio en las reuniones periódicas del Consejo.

Las demás que se desarrollen en el Reglamento de la presente ley.

## **Artículo 95. Legitimación activa de las Asociaciones de Consumidores**

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.

## **Artículo 96. De los recursos económicos**

Las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios 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.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

## **Artículo 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 Consumidores y/o Usuarios que incurran en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Incluir como asociados 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 los consumidores y/o usuarios.
3. Realizar publicidad comercial y no meramente informativa de bienes, productos o servicios.
4. Cobrar por las asesorías o acompañamiento a los consumidores y/o usuarios.

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

## **Artículo 98. De la violación a las disposiciones de la presente ley**

En caso que las Asociaciones de consumidores y/o usuarios infrinjan cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente ley, las contenidas en la Ley No. 147, Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, publicada al La Gaceta, Diario Oficial No.109 del 29 de mayo de 1992 y sus correspondientes reglamentos, la DIPRODEC informará al Ministerio de Gobernación y la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional para lo de su cargo.

## **CAPITULO II Del Procedimiento Administrativo**

### **Artículo 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.

### **Artículo 100. Reclamos ante el proveedor y la DIPRODEC**

Todo reclamo ante los proveedores debe elaborarse por escrito o por otro medio comprobable.

El plazo para presentar reclamos ante el proveedor es de 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la recepción del bien, servicio o factura correspondiente, según sea el caso.



El proveedor contara con 10 (diez) días hábiles para resolver el reclamo correspondiente.

El consumidor y/o usuario podrá reclamar ante la DIPRODEC en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles luego de haber recibido la resolución por parte de su proveedor o habiendo transcurrido el plazo sin recibir respuesta.

### **Artículo 101. De la investigación e instrucción del expediente**

Las denuncias o reclamos pueden ser presentados por los consumidores y/o usuarios afectados 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 los consumidores y/o usuarios. Dicho formato estará disponible en el sitio web o en físico en sus instalaciones.

### **Artículo 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, incluidas aquellas denuncias o reclamos presentados ante la DIPRODEC contra proveedores cuyos entes reguladores estén facultados para conocer.
2. Sean presentadas fuera de los plazos establecidos por la presente Ley y su Reglamento.
3. No se hubiese efectuado un reclamo previo ante el proveedor, de conformidad a la presente ley.

### **Artículo 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 en el acto, para que éste llene dichas omisiones en el plazo de tres (3) días hábiles. En caso de no cumplir con este requerimiento, se cerrará el caso y se archivará la diligencia.



## **Artículo 104. De la audiencia de trámite conciliatorio y notificación del reclamo**

Admitido el reclamo, la DIPRODEC en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles, notificará a ambas partes sobre el mismo y les citará para que asistan al trámite conciliatorio al cuarto (4) día hábil.

De no llegarse a acuerdo por cualquier motivo en el trámite conciliatorio, la DIPRODEC notificará al proveedor para que conteste el reclamo en un plazo de cuatro (4) días hábiles, más el término de la distancia. En caso que el proveedor no conteste el reclamo, la DIPRODEC resolverá lo que en derecho corresponda.

## **Artículo 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.

## **Artículo 106. De la denuncia**

Admitida la denuncia, la DIPRODEC investigará el caso y a más tardar al quinto día hábil, la notificará al proveedor denunciado y lo citará hasta por dos veces, para que alegue lo que tenga a bien a más tardar al tercer (3) día hábil. Si el proveedor denunciado no presentase ningún alegato oponiéndose o negando la denuncia, la DIPRODEC dictará la Resolución que en derecho corresponda. En caso que el proveedor conteste la denuncia, se abrirá prueba conforme lo establecido en la presente ley.

## **Artículo 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.

## **Artículo 108. Del período de pruebas**

Concluido el trámite conciliatorio sin acuerdo entre las partes y habiéndose presentado la contestación del reclamo por parte del proveedor, contestada la denuncia o en los casos de oficio, la DIPRODEC abrirá a pruebas el caso por quince (15) días hábiles.



Cumplido ese plazo, emitirá su resolución en un plazo máximo de diez (10) días hábiles para su posterior notificación.

### **Artículo 109. Tipo 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 las pruebas siguientes: documental, pericial, por medios electrónicos, inspección ocular.

La valoración de las pruebas será considerada conforme el Código de Procedimiento Civil.

### **Artículo 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 consumidores y usuarios. La DIPRODEC previo a tomar cualquier medida deberá oír al Proveedor, salvo en los casos de riesgos inminentes a la salud humana, a juicio de la autoridad administrativa.

### **Artículo 111. De las resoluciones de la DIPRODEC y demás Entes Reguladores**

El infractor deberá hacer efectiva la resolución dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación, caso contrario la DIPRODEC o el Ente Regulador correspondiente, remitirá la certificación al Procurador General de la República para que la haga efectiva por medio de juicio ejecutivo. La certificación de la resolución administrativa prestará mérito ejecutivo.

El consumidor y/o usuario deberá informar a la DIPRODEC o al Ente Regulador correspondiente del incumplimiento de la resolución administrativa.

En materia de los derechos de los consumidores y/o usuarios, los proveedores serán sujetos de 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;
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.

## **Artículo 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 (3) 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 (2) días hábiles. La DIPRODEC tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para resolver.

## **Artículo 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 (3) días hábiles de haberse notificado la resolución. Presentado el recurso en tiempo y forma, la DIPRODEC remitirá el expediente al Ministro en un plazo de tres (3) días hábiles, quien pondrá en conocimiento a la parte contraria para que alegue lo que tenga a bien en un plazo de dos (2) días hábiles contados a partir de la notificación respectiva. El ministro, con o sin la contestación de agravio, deberá resolver en un plazo de hasta quince (15) días hábiles.

## **Artículo 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 (8) meses en primera instancia y de seis (6) meses en la segunda instancia, el consumidor y/o usuario no impulsa el proceso.



**CAPITULO III**  
**Régimen de Sanciones**

**Artículo 115. Clasificación de las infracciones**

Las infracciones a la presente Ley, se clasifican en leves, graves y muy graves.

**Artículo 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 al consumidor y/o usuario, ni incluirlo en el comprobante de pago que se le entrega al consumidor;
2. Aplicar penalidades al recibir del consumidor y/o usuario pagos parciales o cancelaciones anticipadas de sus obligaciones;
3. Incluir propina en el precio que se le cobra al consumidor 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 al consumidor el documento que compruebe la cancelación del crédito otorgado;
6. Inducir al engaño al consumidor y/o usuario por medio de promociones u ofertas;
7. No informar al consumidor 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 al consumidor y/o usuario 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 el consumidor deberá pagar;
12. No responder al consumidor y/o usuario por los daños que sean causados como consecuencia de transporte, instalación y servicios de reparación;
13. La inclusión de cláusulas que sin estar enumeradas en la presente ley, lleguen a ser consideradas abusivas a través del proceso pertinente.



## Artículo 117. Infracciones graves

Se consideran infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

1. Ofertar por cualquier medio y sin advertirlo al consumidor, 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 (50) por ciento otorgado por el consumidor 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 el consumidor y/o usuario y proveedor 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 al consumidor y/o usuario;
13. No responder por los vicios ocultos;
14. No contar con el seguro obligatorio necesario para el funcionamiento, en el caso de los proveedores que prestan servicios funerarios;
15. No atender y resolver los reclamos de los consumidores;
16. Aplicar métodos de cobro abusivos;
17. Utilizarla información personal del consumidor 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 esta 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 los consumidores 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 al consumidor o usuario como consecuencia del uso de tarjetas de débito o crédito;
29. Aplicar cobros en forma de débito automático sin consentimiento previo del consumidor;
30. No cumplir con las resoluciones dictadas por la DIPRODEC;
31. La difusión de publicidad abusiva;
32. Condicionar la contratación a que el consumidor y/o usuario firme en blanco cualquier documento;
33. La comisión de 3 (tres) faltas leves.

## **Artículo 118. Infracciones muy graves**

Se consideran infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

1. Ofrecer al consumidor 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 los consumidores 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;
9. La comisión de 3 (tres) faltas graves.

## **Artículo 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 al consumidor y/o usuario 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 los consumidores;
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;
8. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor 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.

## **Artículo 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 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 y el daño potencial o real causado, por lo cual debe circunscribirse a criterios objetivos para graduar apropiadamente la sanción a imponer.

## **Artículo 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 al proveedor infractor, pudiendo ordenar el cese de acciones o de omisiones que violenten los derechos de los consumidores, 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 existan 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 los consumidores y/o usuarios, deberá aplicarse el máximo de la sanción administrativa.

## **Artículo 122. Multas para las infracciones leves**

Las infracciones leves se sancionarán con multa de 1 (uno) a 100 (cien) unidades de medida.

## **Artículo 123. Multas para las infracciones graves**

Las infracciones graves se sancionarán con multa de 101 (ciento uno) a 250 (doscientos cincuenta) unidades de medida.

## **Artículo 124. Multas para las infracciones muy graves**

Las infracciones muy graves se sancionarán con multa de 251 (doscientos cincuenta y uno) a 550 (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 el proveedor sea sancionado 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 1000 (un mil) unidades de medida, sin perjuicio de que se le ordene a devolver a los consumidores lo que éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio, cuando así sea el caso.



## **Artículo 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 (5) 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 y la sanción que se le impuso;
2. Por cualquier acto o gestión escrita de la persona señalada como infractor dentro del expediente administrativo, o cualquier otro tipo de actuación producida por el funcionario o profesional que este investido de fe pública;
3. La renuncia del infractor a prescripción consumada.

La DIPRODEC creará un registro de las sanciones impuestas a los proveedores de bienes o servicios y deberán ser publicadas.

## **Artículo 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 consumidores y/o usuarios, 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.

## **TITULO IV DISPOSICIONES FINALES**

### **CAPITULO ÚNICO Disposiciones Finales**

## **Artículo 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 182, Ley de Defensa de los Consumidores.

## **Artículo 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 Nacional de Protección a los Derechos de los Consumidores y Usuarios,



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

garantizando su representación territorial. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público velará por el cumplimiento efectivo de esta disposición.

## **Artículo 129. De la creación del Fondo Especial de la Promoción y Fortalecimiento de los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios**

Crease el Fondo Especial de la Promoción y Fortalecimiento de los Derechos de los Consumidores y/o Usuarios, el cual tiene como finalidad exclusiva garantizar la implementación de las disposiciones contenidas en presente ley y para desarrollar acciones dirigidas a promover y fomentar la cultura de respeto a los derechos de los consumidores y/o usuarios.

Este fondo se formará y desarrollará destinando el cuarenta por ciento (40%) 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.

## **Artículo 130. Coordinación interinstitucional**

La DIPRODEC podrá coordinar con el Ministerio de Salud, Policía Nacional, Dirección General de Servicios Aduaneros, Ministerio Público y/o cualquier otra institución pública o privada, las acciones destinadas a garantizar la aplicación de la presente ley, reglamento y normativas dictadas en la materia.

## **Artículo 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.

## **Artículo 132. De la atención a las personas con discapacidad**

Los proveedores 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 de los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley No. 763 publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 142 del 01 de agosto de 2011, evitando cualquier discriminación y procurando de forma inclusiva el pleno goce de sus derechos económicos y sociales.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

## **Artículo 133. De la divulgación de la ley**

La presente ley será traducida en las principales lenguas de la Costa Atlántica de Nicaragua que se hablan en el territorio nacional.

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.

## **Artículo 134. De emisión de normativas**

La DIPRODEC, los Entes Reguladores y las demás instituciones públicas, tendrán un plazo de noventa (90) días a partir de la publicación de la presente ley en La Gaceta, Diario Oficial, para la emisión de las normativas y regulaciones correspondientes.

## **Artículo 135. Reforma a la Ley No. 290**

Refórmese el artículo 22 de la Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimiento del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 102 del 3 de junio de 1998 y sus reformas, cuyo texto refundido fue publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 35 del 22 de febrero de 2013, adicionándose el literal “f”, el que se leerá así:

“f) Promover el ordenamiento del mercado interno y su eficiencia; defender los derechos del consumidor y/o usuario de bienes y servicios; y organizar, dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Normalización, Evaluación de la Conformidad y Metrología.

## **Artículo 136. Derogaciones**

La presente Ley deroga la Ley No.182, Ley de Defensa de los Consumidores, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 213 del 14 de Noviembre de 1994 y su Reglamento, Decreto Legislativo No.2187, publicado en la Gaceta No.169 del 3 de Septiembre de 1999. También se deroga el artículo 146 del Decreto No.25-2006, Reformas y Adiciones al Decreto No. 71-98 Reglamento de la Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicado en la Gaceta, Diario Oficial No. 91 y 92 del 11 y 12 de Mayo de 2006.

Deróguese el numeral “h” del Artículo 60 de la Ley 495, Ley General de Turismo y numeral 9 del Artículo 71, numeral 2.2 del artículo 74 del reglamento de la Ley General de Turismo, Decreto No. 129-2004, publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 227 del 22 de noviembre de 2004.



# ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

## **Artículo 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.

## **Artículo 138. Vigencia**

La presente Ley entrará en vigencia noventa (90) días posteriores a su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dada en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**Ing. René Núñez Téllez**  
Presidente  
Asamblea Nacional

**Lic. Alba Palacios Benavides**  
Primer Secretaría  
Asamblea Nacional