

Managua, 16 de agosto de 2012

Diputada
Alba Palacios Benavides.
Primer Secretaria
Asamblea Nacional.
Su Despacho.

Estimada Diputada Palacios.

Los suscritos Diputados, con fundamento en el Artículo 138 numeral, Arto. 140 numeral 1 todos de la Constitución Política y Artículo 14, numeral 2), artículos 90 y 91 de la Ley 606, Ley Orgánica del Poder Legislativo, presentamos para su inclusión en Agenda y que se le dé trámite de Ley, la presente iniciativa denominada "**Ley De Protección de Los Derechos de los Consumidores y Usuarios**"

A la presente se adjunta el soporte electrónico y copias de ley, de la correspondiente exposición de motivo, fundamentación y texto del articulado.-

Sin más sobre el particular, saludos.

Cordialmente,

MSc.Wálmaro Gutiérrez Mercado **Ingeniero René Núñez Téllez**
Bancada de la Alianza FSLN
Asamblea Nacional

Exposición de motivos

Ingeniero
René Núñez Téllez
Presidente
Asamblea Nacional
Su Despacho.

Estimado Ingeniero Núñez:

El suscrito Diputado ante la Asamblea Nacional, con fundamento en los Artículos 138 numeral 1 y 140 numeral 1 de la Constitución Política y Artículo 14 inciso 2, 90 y 91 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, presento para su inclusión en Agenda y que se le dé trámite de Ley, la presente iniciativa de Ley denominada “**Ley de Protección de Los Derechos de los Consumidores y Usuarios.**”

EXPOSICION DE MOTIVOS

Históricamente 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 directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor aprobadas mediante la Resolución No.39-248 el día 09 de abril de 1985.

En el año 1994 se aprueba la Ley No. 182, “Ley de defensa de los consumidores, Ley No. 182, aprobada el 27 de septiembre de 1994 y publicada en La Gaceta No. 213 del 14 de Noviembre de este mismo año. Esta ley se aprobó con el objetivo garantizar a los Consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas individuales conforme a los derechos y obligaciones que le corresponden a cada parte involucrada.

El Reglamento de esta ley fue aprobado el día 12 de mayo de 1999, mediante el Decreto Legislativo No. 2187, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No.169 del 3 de septiembre de 1999.

Por otra parte, la modernización de nuestro ordenamiento jurídico ha creado debilidades en la Ley actual, en el día a día de las acciones de la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) se han ido detectado vacíos, siendo entre ellos la falta de precisión

del concepto de consumidor como destinatario final, este es uno de los principales impedimentos, dificultando la delimitación de las competencias de la actual Dirección.

En la legislación vigente están completamente ausentes los derechos que tienen los proveedores en las relaciones y prácticas con consumidores y usuarios; al no incluirse éstos en el texto de la ley, queda fuera, por ejemplo, la libertad de celebrar los contratos para los proveedores y demandar su cumplimiento por parte de los consumidores y usuarios.

De igual manera, en materia de protección contractual se carece de un concepto de cláusulas abusivas y del procedimiento específico que le permita a la Dirección de Defensa de Consumidor (DDC) realizar un control previo del contenido de las condiciones generales que forman parte de los contratos por adhesión. También, existe ambigüedad en cuanto al carácter que se le otorga a las ofertas realizadas por medios publicitarios, el cual no aclara si éstas tienen el carácter de oferta de contrato, lo que impide brindar una adecuada protección a los consumidores en materia de cumplimiento de ofertas mediante publicidad. Asimismo, adolece de la protección jurídica del usuario en materia de servicios financieros y otro tipo de servicios no regulados por estos, lo que le permite al proveedor un abuso excesivo de dichos derechos.

En cuanto al actuar de oficio, existe un vacío procedimental serio, al no existir claramente definido un procedimiento específico para tal fin, lo que impide a la DDC un proceder diligente en estos casos y su actuar queda limitado, débil y cuestionable de cara a los proveedores. De igual manera, el hecho de que en la legislación actual se establezca que las resoluciones emitidas por la DDC son únicamente con carácter de presunción, provoca a esta instancia dificultad para aplicar sanciones y hacer cumplir sus resoluciones, obteniendo como resultado que los consumidores no reciban una efectiva protección de sus derechos vulnerados.

Tomando en consideración lo anterior, la evolución constante de nuestra sociedad, las relaciones comerciales entre los agentes económicos, las innovaciones y complejidad de la tecnología y servicios ofertados, entre otros, nace la necesidad de modernizar las normas jurídicas del país, incorporando en ellas los nuevos aspectos en cuanto al rol de las instituciones, su representatividad y aplicabilidad a nivel nacional y el alcance de sus atribuciones.

En ese sentido, en aras de redactar un cuerpo de Ley justo y equitativo se elabora la iniciativa de reforma total a la Ley 182, "Ley de Defensa de los Consumidores", que parte de la necesidad de no solo emitir una nueva Ley que sea moderna únicamente por el tiempo y espacio en que es publicada, sino porque su cuerpo conlleva puntos y

Iniciativa de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios"

bases que verdaderamente nos permitan dar un avance cualitativo en la defensa efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios, y regulación sobre el cumplimiento de obligaciones y prohibiciones de los proveedores de bienes y servicios para garantizar la protección de los derechos de consumidores y/o usuarios en las relaciones de consumo con los proveedores.

Esta iniciativa de Ley, está estructurada en cuatro títulos:

- A. El Título I Disposiciones Generales, Capítulo Único, incorpora el término de relación de consumo estableciendo marco legal de protección, conforme a los principios que establecerán umbral bajo el cual se regirá la presente ley, su promoción y divulgación de los derechos de consumidores y/o usuarios e instituirán una cultura responsable de educación del consumidor y usuario en nuestra economía. Asimismo, delimita los actos entre las partes. De igual forma, se beneficia a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, incorporándolas bajo la cobertura del concepto de consumidor y/o usuarios finales, por su rol específico que han desempeñado y seguirán realizando en pro de la defensa de los derechos de consumidores y usuarios. Esta ley se ampara principalmente sobre los lineamientos jurídicos internacionalmente establecidas por las Naciones Unidas en materia de consumo.

- B. El Título II Derechos, Obligaciones y Prohibiciones, con sus Capítulos del I al XIII instituyen los derechos básicos y obligaciones de los consumidores y usuarios que comprenden las disposiciones del derecho sustantivo referentes a los derechos y obligaciones de las partes, así como las prohibiciones para los proveedores que norman las prácticas arbitrarias en que incurrirán estos. También se mantiene el marco jurídico sobre la cultura materia de educación; salud y seguridad; y control de calidad y precios de los medicamentos adecuándolos al contexto actual de mercado y sus normas jurídicas conexas y establecidas en las leyes de la materia.

Conforme al contexto actual, se mejora y regula los actos jurídicos de la publicidad falsa, engañosa y abusiva; así como la regulación previa de las condiciones generales de los Contratos por adhesión, alcance de las cláusulas abusivas y las garantías, permitirán una mayor confianza en los actos de comercio del consumidor y usuario. Así mismo, las regulaciones en materia de usuario de los servicios financieros y servicios públicos, cuyo ámbito de aplicación en pro de la protección de los mismos, estarán siendo ejercidas por

sus Entes Reguladores que rigen la materia. Además se sistematizó las normas sobre los servicios de operaciones de crédito que serán reguladas en lo relativo a la aplicación de tasas de interés, mora, entre otras de conformidad a la ley de préstamos entre particulares y los servicios funerarios para la defensa de los derechos de consumidores y/o usuarios en materia de consumo.

- C. El Título III Organización, Procedimientos y Sanciones de la iniciativa, conforme el derecho objetivo define el marco organizativo, procedimental y sancionatorio de la presente ley, incorporando a la par de otros Entes Reguladores existentes en el país según la materia específica, al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) como el Órgano Rector de la Ley y a la Dirección Nacional de Protección del Consumidor de éste Ministerio (DIPRODEC), como el Órgano de aplicación de la Ley en lo que ambos les corresponde, así como un Consejo Interinstitucional como la instancia consultiva; y se especifica la figura y el rol a desarrollar por parte de las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios. También, se definen los mecanismos del nuevo Procedimiento administrativo del órgano de aplicación de la Ley; y su régimen de sanciones.
- D. El Título IV de la iniciativa reúne las Disposiciones Transitorias y Finales. La presente propuesta, no solo reforma parcialmente el procedimiento administrativo para los casos iniciados como demanda, estableciendo condiciones precisas y plazos reales para cada etapa del proceso, sino que también se crea el procedimiento específico para los casos iniciados por oficio o por denuncia, permitiendo así a la DIPRODEC no solo contar con un proceso sustentado en la Ley, sino que podrá actuar oficiosamente en contra de aquellas conductas que infrinjan la ley. Complementario a lo señalado, se incluye un apartado que establece la tipificación de infracciones y criterios para poder delimitar las infracciones en las que incurran los proveedores de bienes y servicios, a fin de que el operador de la Ley pueda y deba tipificar las faltas, y no sancione a su libre arbitrio, si no en base a criterios y causales ya establecidos

Finalmente, el texto normativo de la actual iniciativa reforma integralmente el actuar de la actual DDC del MIFIC y Entes reguladores de la materia en los principales aspectos lo siguiente:

- Establece oficinas territoriales que contarán con la misma potestad resolutoria que la oficina central de Managua, buscando con ello una mayor cobertura y alcance a los consumidores y usuarios para presentar sus denuncias y demandas ante este Órgano de aplicación, así como el ahorro de tiempo y dinero al consumidor,

evitándole que tenga que venir hasta la capital para accionar los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

- En búsqueda de una mejor aplicabilidad de la presente ley, se propone la creación de un Consejo interinstitucional, como instancia consultiva de la DIPRODEC, que a diferencia de la ley vigente, será más pequeño y más ágil en sus actuaciones.
- Otro tema novedoso es la inclusión de un Capítulo dedicado a la educación con el objetivo de crear una cultura preventiva y no correctiva en los consumidores que promueva el consumo responsable.
- Transparencia en la información y divulgación masiva vía medios de comunicación sobre los derechos de consumidores y usuarios, partiendo de la premisa de que un consumidor informado, tiene la obligación de ser un consumidor responsable.
- Se faculta a la DIPRODEC a revisar y autorizar las condiciones generales de los contratos por adhesión previamente a que entren en vigencia. En tal sentido, se ampliaron en lo referente a las cláusulas abusivas características de los contratos por adhesión, que pudiesen perjudicar a los consumidores y usuarios, dada su particularidad de la parte más débil del trato por no poder negociar los términos del mismo.
- Se faculta a la DIPRODEC, que las resoluciones prestan mérito ejecutivo, lo que fortalecerá esas potestades que permitirán a los usuarios más confianza en lo relativo a la naturaleza sustantiva de todos aquellos casos interpuestos para la defensa de sus derechos, ante este órgano y que quedaban al libre albedrío del proveedor para cumplir con la aplicación de las correspondientes multas.
- Se introducen los servicios financieros y se le otorga la responsabilidad a sus Entes Reguladores, como la SIBOIF y CONAMI, a proteger a los usuarios de servicios financieros y atender sus denuncias y reclamos, el tema actualmente no existente en la Ley 182 y su Reglamento, dotándoles de una mayor fuerza el actuar en su función de la presente materia.
- En el caso de reclamos por servicios financieros que prestan las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por el Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo (INFOCOOP), se mandata a ésta entidad a crear las oficinas correspondientes y desarrollar las normativas técnicas reglamentarias para tales fines.
- Se define que las denuncias, reclamos o posibles conflictos que resulten a raíz de la vulneración de derechos de los usuarios de los servicios financieros no cubiertos por la legislación específica, se atenderán y se resolverán por la nueva DIPRODEC del MIFIC. De esta manera, con la presente iniciativa de ley quedan abarcados y en protección los derechos de los usuarios de la amplia gama de

servicios financieros del país y, con la creación de la Comisión de servicios financieros, se promueva la aplicación de la coordinación interinstitucional necesaria entre sus Entes reguladores en cuanto a la protección de los derechos de usuarios de servicios financieros y unificación de las acciones competentes de la materia en el ámbito nacional.

- En cuanto a garantías, se amplía la obligación implícita del proveedor de ofrecerla tanto para bienes muebles como inmuebles; así como se delimita los bienes muebles con defectos y vicios ocultos y los bienes inmuebles y vicios ocultos, para efectos de permitirle al consumidor y usuario una mayor garantía a los mismos, entre otros. Igualmente, como una forma de proteger al proveedor, se norma la exoneración de la responsabilidad de garantía.

Cabe destacar que para la elaboración de la presente iniciativa de ley, aparte del marco base recomendado en las Directrices de las Naciones Unidas, los trabajos de legislación comparada del Parlamento Latinoamericano (PARLATINO) y Consejo Centroamericano de Defensa al Consumidor (CONCADECO), 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 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). Es importante señalar que en algunos países los marcos legales en materia de protección a los consumidores y usuarios incorpora la protección de los derechos económicos de los consumidores y usuarios derivados del accionar de las prácticas monopolísticas del mercado, y por ende regulan también éste ámbito de competencia; tales es el caso de Panamá, Costa Rica, Argentina.

FUNDAMENTACIÓN

Esta iniciativa de ley se basa fundamentalmente en subsanar debilidades jurídicas que se originan por la globalización de prácticas comerciales por parte de los proveedores y que dejan al descubierto vacíos en la legislación vigente que infringen en contra de la protección y salvaguarda de los derechos e intereses de consumidores y usuarios.

La Constitución de la República de Nicaragua en sus artículos 58, 59, 60, 66 y 105 nos mandata a que todo nicaragüense tiene derechos a la educación, salud, ~~derechos a un~~ ambiente saludable, información veraz y garantizar el control de calidad de bienes y servicios. Asimismo, el artículo 99 garantiza la libertad económica y la iniciativa privada, pero dentro de los límites del bien común. Asignan a la empresa una función social que implica obligaciones, no obstante, exige de la organización estatal controlar y evitar el abuso que de ella se pueda llegar a hacer. Asimismo, esta iniciativa da cumplimiento a las directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor aprobadas mediante la Resolución No.39-248 el día 09 de abril de 1985.

En este Poder del Estado se aprobó el 28 de septiembre del año 2006 la Ley No. 601, Ley de Promoción de la Competencia, la cual se protege indirectamente a los consumidores en forma preventiva para que no sean afectados por las prácticas desleales de las empresas en el mercado nacional; por ende la presente iniciativa de ley no desarrolla éste ámbito de acción. También es preciso señalar que en las legislaciones comparadas de otros países se establecen las vías alternas de la resolución de conflictos, como es el procedimiento de arbitraje. Sin embargo, para el caso de Nicaragua, y tomando en cuenta nuestra ley no incorporaría aspectos regulatorios de pro competencia, se haría muy costoso la existencia y aplicación de este mecanismo de resolución de conflictos, que básicamente se sustituye por la opción más viable que es el procedimiento del trámite conciliatorio entre las partes ante la DIPRODEC.

Por otra parte, con el fin de que la nueva iniciativa de ley sea coherente con la realidad nacional y se respete el ámbito de aplicación y el accionar de los Entes Reguladores existentes en el país, se hizo indispensable analizar de manera conexa su legislación específica y constatar los procedimientos existentes para los reclamos ante estos Entes Reguladores. De esta manera, en el caso particular de los servicios básicos, la presente iniciativa de ley reafirma para la población el derecho de contar con los servicios básicos de agua potable, alcantarillado sanitario, energía eléctrica, alumbrado público, telefonía básica y correo, exigiéndose que su cobertura y suministro sean garantizados por parte de las empresas prestadoras de estos servicios; y que sus Entes Reguladores atiendan y resuelvan en tiempo y forma los reclamos y denuncias introducidos de parte de los usuarios por sus derechos vulnerados; siendo la protección de los derechos de

los usuarios de los servicios básicos cubierta por su legislación específica en la materia, por lo tanto, se propone que la nueva DIPRODEC del MIFIC no resuelva sobre los casos de reclamos y demandas en materia de Servicios Básicos.

Es oportuno señalar que en la tubería legislativa existe una versión dictaminada de la Comisión de Producción, Distribución y Consumo del año 2006, denominada “Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores y Usuarios”, que por distintas razones no logró obtener el consenso necesario a la hora de su aprobación por el Honorable Plenario de la Asamblea Nacional, y además, una de sus características fue ser elaborada bajo la técnica legislativa inadecuada, incorporando el contenido expreso del reglamento de la Ley 182 como el texto íntegro del articulado de la nueva ley, sin presentar mayores novedades en el contenido de la misma.

En el caso de las funciones de la DDC del MIFIC, no se hizo ningún cambio para mejorar su funcionamiento en relación a lo establecido en el reglamento, de tal suerte que no se presentaba ninguna novedad en las potestades y el actuar de este órgano de aplicación de la ley que ameritaban ser mejorados, incluyendo el procedimiento acorde a los plazos reales para los procesos de resolución.

Ante esta situación y desde el punto de vista meramente procedimental legislativo, dada la particularidad de estar aprobado por el Honorable Plenario en lo general y en lo particular íntegramente hasta el artículo 4 éste órgano legislativo se encuentra en dificultad, en aras de subsanar la debilidades particulares del dictamen, de mocionar sobre el contenido del mismo, bajo la técnica artículo por artículo, ya que en muchos casos las correcciones ameritan reordenar el contenido de los artículos, unificar el contenido vinculante de los mismos; logrando reducir la cantidad no ameritada de los capítulos, así como crear las mociones de orden para que la estructura de la ley tenga una mayor lógica.

Debido a lo anterior, y primordialmente ante la necesidad de mejoras cualitativas a este marco legal, nació ésta nueva iniciativa de ley que rescata los aspectos positivos y propicios de la legislación vigente, también, toma en cuenta la reciente legislación comparada en materia de protección de los derechos de consumidores y usuarios, así como la legislación nacional conexas, incorporando las novedades señaladas a previo en ésta exposición de motivos.

Estos aspectos son importantes para que sean considerados por todos y todas las y los Diputados y Diputadas de la Asamblea Nacional para que apoyen en su proceso de formación de ley, su trámite expedito en la remisión a la respectiva comisión, un Dictamen Favorable y aprobación de la iniciativa denominada; Ley de Protección de los

Derechos de los Consumidores y Usuarios, la que no se opone a la Constitución Política, ni a los interés del Estado Nicaragüense.

Por las razones antes expuesta, consideramos de vital importancia la aprobación de esta nueva iniciativa de ley, para garantizar un marco jurídico en todos los servicios públicos o privados que se le ofrecen a la población. Esta iniciativa de ley no se opone a la Constitución Política, ni a los interese del Estado Nicaragüense.

Hasta aquí la exposición de motivos

MSc.Wálmaro Gutiérrez Mercado

Ingeniero René Núñez Téllez

Bancada de la Alianza FSLN
Asamblea Nacional

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA

CONSIDERANDO

I

Que en el año 1994 se aprobó la Ley No. 182, “Ley de defensa de los consumidores, Ley No. 182, aprobada el 27 de septiembre de 1994 y publicada en La Gaceta No. 213 del 14 de Noviembre de este mismo año. Debido a que es un instrumento legal que no llena los requisitos para proteger efectivamente los derechos de los consumidores y usuarios, además no regula las relaciones de consumo de acuerdo a las transacciones comerciales desarrolladas en el ámbito internacional.

II

Que la Constitución Política de la República de Nicaragua en sus artículos No. 58,59, 60, 66, 99 y 105 consignan, como derechos de los nicaragüenses la educación, cultura, salud y el de habitar en un ambiente saludable, información veraz, garantía del control de calidad de los bienes y servicios y la de garantizar la democracia económica y social son deberes indeclinables del Estado, sin menoscabo del establecimiento de los servicios privados en salud, educación, con la efectiva regulación por parte del Estado.

III

Que en su mayoría los bienes y servicios son provistos en el mercado mediante la libertad de oferta y demanda entre proveedores, consumidores y usuarios que promuevan y fomenten el comportamiento ético de igualdad de oportunidad entre los mismos.

IV

Nicaragua como miembro integrante de la Organización de las Naciones Unidas y en cumplimiento de las directrices para la protección de los consumidores, le corresponde promover y formular un marco legal de protección a los consumidores, que tendrán acceso a productos seguros, educación y medio ambiente saludable.

V

Que ante la necesidad de reestructurar el marco normativo y orgánico de la protección del consumidor, resulta necesario aprobar una nueva ley que sustituya la antes mencionada en el considerando I.

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA

En uso de sus facultades

Ha Dictado

La siguiente

Ley_____

Ley De Protección de Los Derechos de los Consumidores y 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. Promover y divulgar la cultura de consumo responsable y educación sobre los derechos de consumidores y usuarios.

Esta Ley es de orden público e interés social, los derechos que confiere son irrenunciables.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Están sujetos a las disposiciones de esta Ley, todos los actos jurídicos bajo la relación de consumo que se realicen entre proveedores y consumidores y/o usuarios dentro del territorio nacional; se aplicará a todos los agentes económicos, se trate de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras.

Esta ley no aplica a quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes y servicios que guarden relación específica con su actividad empresarial y para integrarlos a procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

Asimismo, 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 3. Excepciones al ámbito de aplicación.

Los servicios cuya actuación sea supervisada o fiscalizada por los entes reguladores específicos, tales como telecomunicaciones, energía eléctrica, suministro de agua potable y servicio de alcantarillado sanitario, en lo relativo a las relaciones entre proveedores y usuarios, se regirán por la legislación específica de la materia. Si estas leyes no contemplan la protección de los derechos de los consumidores y/o usuarios, la presente ley les será aplicable a través de sus correspondientes entes reguladores.

En el caso de los bienes y servicios finales que por su naturaleza cuenten con regulación legal específica o particular, se aplicará lo relativo a tales disposiciones.

En caso de que el consumidor fuere el Estado o cualquier Institución Pública, para la solución de las controversias que se susciten a consecuencia de la contratación respectiva, se estará a lo dispuesto en la Ley No. 737 “Ley de Contrataciones Administrativas del Sector Público” y su reglamento. En el caso de que el consumidor fuere el Municipio, la solución de posibles controversias en virtud de estas contrataciones se regirá por su ley de la materia.

Artículo 4. Principios.

La presente ley se fundamenta en los siguientes principios básicos:

1. **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.
2. **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 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 y lealtad.
3. **Coordinación:** El Estado, a través de sus instituciones en conjunto con las organizaciones de los consumidores y/o usuarios ejercerán la coordinación interinstitucional e intersectorial para el desarrollo e implementación de las políticas públicas en pro de la defensa de los derechos de consumidores y usuarios.

4. **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, idioma, religión, opinión, origen, discapacidad o posición económico-social.
5. **Pro Consumidor y Correctivo:** el Estado, a través de las autoridades correspondientes, es responsable de efectuar una real protección de los derechos de consumidores y/o usuarios, así como corregirlas asimetrías, distorsiones en la información o malas prácticas que vulneran la situación de consumidores y/o usuarios frente a proveedores en los actos de contratación y compra o venta de bienes y servicios. El Estado estará 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.
6. **Soberanía de decisión del consumidor y/o usuario:** los consumidores y/o usuarios tienen el pleno derecho de elegir con libertad el consumo de bienes y servicios producidos y/o comercializados por los proveedores que ofertan dichos productos en el mercado.
7. **Transparencia en la información y divulgación:** toda la información acerca del bien o servicio que adquiere 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 y completa, 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 sustraer, retener y/o almacenar bienes y servicios básicos de uso y consumo humano, para mantenerlos fuera del comercio; con la finalidad de provocar escasez y alza inmoderada de sus precios.

Agente Económico: Toda persona natural o jurídica de capital nacional, extranjero o mixto, que realice actividades económicas, sean estas públicas, privadas o mixtas, o cualquier otra forma de organización con o sin fines de lucro.

Asociación de Consumidores y/o Usuarios: es toda organización constituida por personas naturales, 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 finales: 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, para su consumo final o beneficio propio o de su grupo familiar o social. También serán consumidores y usuarios las Asociaciones de Consumidores y Usuarios debidamente registradas ante la DIPRODEC.

No serán consumidores o usuarios las personas naturales o jurídicas, que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieren, utilizan, almacenen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en el ejercicio de la actividad empresarial, comercial o de prestación de servicios a terceros.

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

Contrato por Adhesión: aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes y 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, el Órgano Rector de las Instituciones de Microfinanzas según su ley creadora Ley No.769, Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas.

Demandante: persona natural o jurídica que de forma escrita solicita ante las autoridades correspondientes una determinada tutela jurídica en forma de resolución favorable frente a un supuesto demandado.

Denunciante: persona natural o jurídica que de forma escrita declara ante las autoridades correspondientes el conocimiento que tiene de un hecho o hechos que revisten o pudieren revestir caracteres de violación a la presente ley y su reglamento.

DIPRODEC: Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios, instancia creada por la presente ley para defender y promulgar los derechos de consumidores y usuarios.

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.

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 una contraprestación adicional al precio del bien.

INFOCOOP: Instituto Nicaragüense de Cooperativas creado en virtud de la Ley 499, Ley general de Cooperativas, que resolverá en materia de servicios financieros prestados por las cooperativas de ahorro y crédito no reguladas por la CONAMI

MIFIC: Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, institución designada, entre otras facultades, en virtud de la Ley 290 para conocer y resolver administrativamente en materia de derechos de consumidores y usuarios y órgano rector de la presente ley en lo que corresponde.

Oferta de bienes y servicios: es toda acción de ofrecer los bienes y servicios en el mercado.

Precio al Consumidor: precio final pagado en moneda nacional, incluyendo toda clase de impuestos, por cuenta de los consumidores y/o usuarios.

Promoción u Oferta Promocional: Es la práctica o política comercial consistente en el ofrecimiento al público de bienes o servicios finales de igual calidad y condiciones que en su ofrecimiento normal, 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 desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, distribución, comercialización o alquiler de bienes o prestación de servicios a los consumidores y/o usuarios, de forma profesional y habitual.

Publicidad Falsa, Engañosa y/o Abusiva: aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca al consumidor y/o usuario o pueda inducirles a error, engaño, confusión, o aproveche de la falta de discernimiento y experiencia de los niños, o incite distintos tipos de discriminación y atenta contra la dignidad e integridad de las personas.

Relación de Consumo: es el 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.

Salario Mínimo Promedio Nacional: para los efectos de la aplicación de las multas contempladas en la presente ley, es el promedio simple calculado en base a la tabla de Salario Mínimo por Sector de Actividad, publicada por el Ministerio del Trabajo, en base a la aprobación 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 o privadas en materia de: agua potable y alcantarillado sanitario, energía eléctrica y alumbrado público, telefonía básica y correo.

Servicios Financieros: para efectos de esta ley, se entenderá por servicios financieros, todos los servicios prestados por las entidades sujetas a supervisión, ya fuere de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras o de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI). Se considerarán también como servicios financieros los prestados por entidades no supervisadas por la SIBOIF y CONAMI, a raíz de los cuales en los casos de eventuales reclamos por parte de usuarios financieros, serán atendidos por el INFOCOOP y MIFIC correspondientemente.

SIBOIF: La 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 y resolverá los reclamos, quejas y denuncias de los usuarios de servicios financieros.

Usuarios de 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 Realizadas fuera del Establecimiento Comercial: se entiende por las transacciones efectuadas de manera presencial o no presencial, incluyendo la prestación de servicios, y excluyendo las compraventas de bienes perecederos recibidos por el consumidor.

Vicios Ocultos: para efectos de la presente ley, se entenderán por vicios ocultos los defectos no manifestados de un bien, existentes en el momento de la adquisición, descubiertos posteriormente, y que de haberlos conocido el consumidor, no la habría adquirido, 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, sin perjuicio de los demás derechos que se deriven de la aplicación de otras leyes, tienen los siguientes derechos:

1. Estar protegidos contra los riesgos que puedan afectar su salud, integridad física, moral o su seguridad.
2. Tener libre acceso y en igualdad de circunstancias 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.
3. Estar protegidos en sus intereses económicos y sociales, provocados por las practicas arbitrarias y la inclusión de clausulas abusivas en los contratos.
4. Ser atendidos por proveedores de bienes y servicios con ética, calidad humana y sin discriminación alguna.
5. Poder escoger los bienes y servicios para su consumo en base a una información completa, oportuna, clara y veraz sobre el producto y consumo del mismo sin discriminación y abuso de ninguna clase.
6. Conocer previo a la adquisición, si el bien objeto de transacción es genéticamente modificado o transgénico.
7. Hacer efectivo su derecho de retractarse del contrato en la forma establecida por la presente ley.
8. Recibir programas de educación e información sobre el adecuado uso, consumo responsable y sostenible de bienes y servicios, incluyendo sobre los bienes transgénicos.

9. Recibir la información y publicación adecuada de sus derechos y mecanismos de protección para actuar ante los órganos e instituciones públicas existentes, especializados en la materia.
10. Tener acceso oportuno a taller de reparación y mantenimiento, así como accesorios, partes, repuestos, consumibles y accesorios de los bienes adquiridos a través de su correspondiente proveedor.
11. No pagar los cargos adicionales, recargos o multas por servicios no contratados o no establecidos en el comprobante de pago o en el contrato firmado.
12. Participar y constituirse en organizaciones en pro de la defensa de los derechos de consumidores y usuarios.
13. Respeto a la privacidad de los consumidores y usuarios, en los casos del uso inadecuado por parte del proveedor de herramientas mercadotécnicas, tales como: las promociones de bienes o servicios en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio.
14. Protección real y efectiva al consumidor y usuario en las transacciones electrónicas.
15. Contar con atención preferencial por parte de los proveedores para las mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.
16. Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no cumpla con lo señalado en las mismas, así como estar protegidos contra la publicidad engañosa y/o abusiva.
17. Al goce y disfrute de un medio ambiente sano y saludable que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales.
18. Reclamar a las instituciones públicas, privadas o mixtas correspondientes en los casos que los servicios prestados hayan producido un daño directo al consumidor y/o usuario.
19. Adecuado aprovisionamiento relacionado con el abastecimiento de bienes básicos de consumo para la existencia humana que impida el acaparamiento de los mismos.
20. Reclamar ante las autoridades administrativas correspondientes sobre el cumplimiento de sus derechos establecidos en la presente ley.

21. Reclamar por la vía judicial cuando así lo estimen convenientes.

Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de la Constitución Política de Nicaragua y de 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. Conocer y ejercer sus derechos antes, durante y después de la adquisición de bienes o contratación de servicios.
2. Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato.
3. Exigir la factura por la adquisición de bienes y servicios.
4. Contar con la información completa sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de los proveedores.
5. Informarse de acuerdo a su condición y capacidades sobre las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse y utilizar los bienes y servicios lícitos en observancia a su uso normal y de conformidad con las especificaciones proporcionadas por el fabricante o proveedor y cumplir con las condiciones pactadas.
6. Adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios.
7. Cumplir con las condiciones del tiempo de prueba para el uso del bien o servicio adquirido, si este se prevé en el contrato.
8. No hacer denuncias infundadas o sin fundamentos en contra de proveedores.
9. Tomar conciencia y procurar el uso racional y sostenible de bienes y servicios, previniendo la contaminación ambiental.

CAPITULO II

Derechos y Obligaciones 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 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.
3. Promover y colocar a través de distintos medios de comunicación la publicidad 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. Otorgar el servicio de reparación y mantenimiento de los bienes vendidos a los consumidores.
8. Exigir al consumidor y/o usuario el cumplimiento de los contratos celebrados.
9. Rescindir unilateralmente el contrato en el caso de que consumidor y/o usuario no cumple con las condiciones pactadas.
10. El libre acceso a los órganos administrativos y judiciales, para la solución de conflictos que surgieren entre proveedores, consumidores y/o usuarios y las demás que establecen las leyes del país.

Artículo 9. Obligaciones de los proveedores.

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

1. Cumplir y hacer cumplir a los funcionarios y empleados las leyes, reglamentos, normas técnicas obligatorias, entre otros existentes, así como facilitar el control,

Iniciativa de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”

vigilancia e inspección, de las autoridades competentes para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente.

2. 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.
3. No negar injustificadamente la venta de bienes o la prestación de servicios al consumidor y/o usuario.
4. Entregar al consumidor y/o usuario la información veraz, oportuna y completa sobre los bienes o servicios ofrecidos tales como: precio, tarifas, condiciones de contratación, entrega del bien o prestación del servicio u otras características relevantes de los mismos, incluyendo explicaciones para el uso óptimo del producto tratándose del bien final. Así mismo, informar al consumidor cuando se le venda bienes no nuevos, refaccionados, con deficiencias o con partes usadas, lo cual deberá constar en la factura.
5. Entregar gratuitamente al consumidor y/o usuario la copia del contrato, una vez suscrito. Informar sobre los riesgos que puede conllevar el uso de productos potencialmente peligrosos para la salud o integridad física de los consumidores o para seguridad de sus bienes. Así como, retirar o suspender 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, que supongan un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.
6. Facilitar a la DIPRODEC las muestras requeridas de productos para la elaboración de análisis de los mismos.
7. Prestar sus servicios al consumidor o usuario sin discriminación alguna por motivos de raza, sexo, nacionalidad, idioma, discapacidad, estatus económico o social, condiciones de salud, religión, edad, opinión, estado civil, o cualquier otra que atente contra su dignidad humana.
8. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación tributaria, todo proveedor, tiene obligación de entregar al consumidor o usuario la factura, recibo o comprobante originales en el que consten los datos específicos de la compraventa, servicio prestado u operación realizada, precio a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca.
9. Aplicar el tipo de oficial del día, establecido por el Banco Central de Nicaragua, en el cobro o facturación por la venta de bienes o servicios, siempre y cuando el consumidor o usuario pague en dólares de los Estados Unidos de América.

10. Devolver 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, o en el plazo definido en la presente ley.
11. 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.
12. Los proveedores representantes y distribuidores de distintas marcas internacionales tienen la obligación de mantener el inventario surtido de los principales repuestos, partes, consumibles o accesorios de los bienes que ofrecen en venta, o en su defecto están obligados a garantizar al consumidor su adquisición expedita en el exterior. En caso contrario, los proveedores deben informar al posible consumidor en el momento de venta sobre la no existencia en el mercado de partes y accesorios del bien que ofrece.
13. En el caso de ser representante o distribuidor de determinada marca, deberán contar con el correspondiente taller de mantenimiento y reparación de los bienes y equipos que ofrecen en el mercado local.
14. Responder por los vicios ocultos que tuviesen los bienes motivos de la transacción o por daños a instalaciones, aparatos u otros imputables al personal del proveedor, en transportación y/o instalación de productos o servicios contratados.
15. Atender y resolver los reclamos formulados por los consumidores y/o usuarios.
16. Cumplir con la garantía obligatoria y con las demás garantías a que se hubiere obligado.
17. A efectos de garantizar el derecho de reclamo de los consumidores y/o usuarios, los proveedores grandes y medianos en su calidad de persona jurídica deberán poner a disposición de los mismos en un lugar visible, un libro de reclamos o buzón de sugerencias, el que debe ser de acceso irrestricto al público y debe contener como mínimo los espacios en los que se indique el nombre del consumidor y/o usuario afectado, el tipo de reclamo y la fecha en que quedo solucionado el mismo. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con un libro de reclamos en cada una de ellas.
18. Proporcionar a la instancia resolutive competente la información complementaria acerca de los casos de reclamos o denuncias en proceso sobre la vulneración de los derechos de consumidores que le sea requerida.

19. Pagar las multas por sanciones impuestas y resarcir los daños patrimoniales y/o morales, individuales o colectivos causados al consumidor o usuario, ya sea por su propia voluntad y arreglo con el consumidor o usuario afectado, o por la resolución administrativa o sentencia judicial.
20. Cumplir con las resoluciones de los organismos competentes en materia; entiéndase por éstos los Entes Reguladores, DIPRODEC u otras instancias competentes por la materia.

Capítulo III

Prohibiciones para los Proveedores

Artículo 10. Prohibiciones para los proveedores.

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

1. Aplicar métodos o prácticas comerciales coercitivas o desleales, cláusulas o condiciones abusivas en los contratos con consumidores o usuarios, que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.
2. Utilizar la información sobre consumidores o usuarios con fines mercadotécnicos o publicitarios sin su consentimiento, así como enviar publicidad a los consumidores 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, dejando a criterio del consumidor pagar o no propina, siendo ésta voluntaria. El incumplimiento de lo establecido en el presente artículo está sujeto a sanciones por parte del Instituto Nicaragüense de Turismo, órgano rector encargado de hacer cumplir esta disposición legal, todo conformidad a la Ley No. 495, Ley General de Turismo, publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 184 del 22 de septiembre de 2004 y su Reglamento Decreto No. 129-2004, publicado en la Gaceta Diario Oficial No. 227 del 22 de noviembre de 2004.
4. Cobrar 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.
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 36 de la Ley 732, Ley Orgánica del Banco Central de

Iniciativa de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”

Nicaragua. Se exceptúan de esta disposición las zonas libres de comercio en el territorio nacional.

6. Adulterar los productos en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad y que pongan en riesgo la salud del consumidor.
7. Adulterar el peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada de los productos que se ofrecen al público.
8. Almacenar sustancias tóxicas, peligrosas o similares en locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas de consumo humano.
9. El acaparamiento de bienes y servicios básicos de uso y consumo humano, con la finalidad de provocar el desabastecimiento o el alza de sus precios.
10. Condicionar la venta de un producto 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 promociones.
11. Ofrecer promociones que involucren bienes deteriorados, vencidos o en mal estado.
12. 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.
13. Vender o comercializar cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterando dicha fecha.
14. Utilizar las sustancias tóxicas, peligrosas o similares prohibidas por las leyes, reglamentos y tratados vigentes.
15. Suministrar o vender productos pre envasado o sujeto a cualquier otra clase de medida de precaución, cuando no contengan los cierres, etiquetas y rótulos.
16. Suministrar o vender productos que carezcan de los datos mínimos que permitan identificar al proveedor.
17. Condicionar la contratación a que el consumidor y/o usuario firme en blanco cualquier documento.

18. Suministrar o vender productos adulterados o falsificados que pueden causar daños a la salud humana.
19. Realizar cobros a consumidores y/o usuarios utilizando mecanismos intimidatorios.
20. Importar y comercializar a nivel nacional bienes cuyo consumo haya sido declarado nocivo para la salud y prohibido por las autoridades nacionales o de su país de origen, así como bienes sin registro sanitario correspondiente.

CAPITULO IV Educación en Materia de Consumo

Artículo 11. Formulación de programas educativos

El Gobierno a través del Ministerio de Educación, con el fin de promover cultura de consumo responsable y sostenible, deberá formular programas generales de educación básica e información sobre los derechos de consumidores y usuarios, con el objetivo de capacitar en primaria y secundaria 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 futuros consumidores y usuarios debe ser parte integrante en 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 a través de medios de comunicación masivos. Así mismo, incitará a las organizaciones de consumidores y/o usuarios, universidades y medios de comunicación a que pongan en práctica los programas de educación e información al consumidor; y a las empresas, en el marco de sus estrategias de mercadeo, que desarrollen y divulguen las políticas internas de educación a los consumidores y usuarios.

La DIPRODEC y los Entes Reguladores recomendarán al MINED sobre los contenidos de importancia que deben tener los programas educativos.

En el caso particular de las compras vía transacciones electrónicas, tanto la DIPRODEC, SIBOIF, CONAMI, Dirección General de Tecnología (DGTEC) del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios, como los proveedores, deberán trabajar conjuntamente para educar a los consumidores y/o usuarios acerca de los riesgos y ventajas de las transacciones de comercio electrónico en línea, así como divulgar el marco legal de protección al consumidor aplicable a las operaciones en línea. Para ello harán uso de todos los medios efectivos incorporando técnicas innovadoras.

CAPITULO V

Salud y Seguridad del Consumo

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

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

Según la naturaleza del bien o del servicio, cuando existe un riesgo previsible, los proveedores deberán advertir a los consumidores o usuarios sobre dicho riesgo, incluyendo los lesivos para el medio ambiente, así como sobre el modo correcto de la utilización del bien o servicio, mediante etiquetado o instructivo, de acuerdo con la norma técnica respectiva o conforme las especificaciones que se establezcan en el documento de compra venta. De lo contrario, el proveedor responderá por los daños y perjuicios que cause al consumidor por la violación de esta disposición, sin perjuicio de las sanciones que pueda aplicar la DIPRODEC, Código Penal y demás leyes especiales en la materia.

Artículo 14. Responsabilidad de los proveedores de bienes nocivos

Los proveedores a los cuales se han otorgado patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos por el Estado para la investigación, desarrollo o comercialización de bienes que puedan resultar peligrosos o nocivos para la salud de la población, en ningún caso se eximirán de la responsabilidad de indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a los consumidores.

En estos casos la DIPRODEC aplicará las sanciones correspondientes a los infractores de esta disposición y el consumidor o grupo de consumidores agraviados deberán acudir a tribunales judiciales en demanda por daños y perjuicios sufridos.

Artículo 15. Sobre peligros no previstos

En el caso que se coloque 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 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 sobre el problema encontrado, además de retirar, destruir, entre otros, los productos, disponer su sustitución o reparación, devolución de estos bienes adquiridos, el pago por los mismos y la modalidad de indemnización a los consumidores afectados, según proceda.

En el caso de que el proveedor no cumpla con lo establecido en el párrafo anterior, la autoridad competente procederá aplicar la sanción correspondiente e informará a 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 y en el de las lenguas de comunidades de la Costa Atlántica, según sea el caso, cumpliendo con los requisitos de ley y las normas técnicas obligatorias respectivas.

En ningún caso se ofrecerá alimentos pre envasados de consumo humano cuya fecha de vencimiento o caducidad sea igual o inferior a diez días, exceptuando aquellos que por su naturaleza su periodo de consumo sea inferior. Tampoco, se ofrecerá productos que no dispongan de registro sanitario en Nicaragua, ni aquellos que se encuentren en fase de experimentación.

Artículo 17. Envasado seguro y retiro de productos nocivos

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 o almacenar cualquier producto que no se ajuste a las condiciones previstas en convenios, tratados, leyes, reglamentos, normas y código alimentario, aplicables nacionales e internacionales 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 continua o prolongada implique riesgos para la salud humana, tales como el tabaco y bebidas alcohólicas entre otras, deberá incluirse una advertencia en forma de leyenda sobre la peligrosidad de su uso y consumo.

En el caso del tabaco, las prohibiciones y mecanismos de control efectivo al consumo del mismo, así como la publicidad o cualquier otra actividad de promoción que induzca de manera directa o subliminal al consumo del tabaco, se ajustará 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 de 2010 y su Reglamento, Decreto No.41-2011, publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 155 del 18 de agosto de 2011.

En cuanto a bebidas alcohólicas, se prohíbe en esta clase de publicidad la aparición de menores de edad, símbolos patrios, religiosos o cualquier otro elemento que constituya

un mensaje que induzca su consumo a la niñez y juventud. La advertencia en cuanto al uso de bebidas alcohólicas deberá decir *“El consumo de este producto de forma continua o prolongada es perjudicial para la salud”*; dicha leyenda deberá ocupar una cuarta parte de la superficie principal expuesta de las etiquetas y mencionada en los anuncios publicitarios.

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 y calidad, todo de acuerdo a las normas de calidad, etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos que deban llenar los bienes y servicios que se vendan en el país.

CAPITULO VI

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 sobre precios, calidad, descuentos, que ofrecen los proveedores en el ejercicio de una libre competencia. Todo esto sin perjuicio de las acciones que deba tomar el Ministerio de Salud en ejercicio de las facultades que le son conferidas por la ley.

El reglamento de la presente ley y las correspondientes normativas técnicas definirán los procedimientos a seguir y especificaciones referente a 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 los Ministerios de Salud, Ministerio de Gobernación, Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio Público, las acciones destinadas a impedir el contrabando, así como la importación, fabricación y comercialización de medicamentos de consumo humano, incluyendo adulterados, falsificados, o que no se encuentren debidamente registrados o que representen un riesgo para la salud del consumidor.

CAPITULO VII

Transparencia de Información

Artículo 22. De la información y publicidad

Para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios, la información y publicidad relativa a bienes, productos o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, los proveedores deberán presentar de forma clara, veraz, completa y oportuna las características generales e instrucciones precisas para su uso y consumo, advertencias y riesgos previsibles y visibles.

La información y publicidad deberán ser exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión.

Las autoridades correspondientes deberán coordinar y garantizar las acciones que se detallan en el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 23. Características generales de la información sobre los bienes y servicios

Los proveedores de bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y/o usuarios deberán incorporar de forma objetiva y en letra legible e idioma oficial sobre sus características principales, al menos los siguientes aspectos:

1. Origen o procedencia geográfica, composición, finalidad y aditivos utilizados.
2. Contenido neto del producto.
3. Fecha de producción y vencimiento del producto, 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, incluirán valor, impuestos que los grave, indicarse moneda nacional y a la vista del público, porcentaje de sus componentes o ingredientes, entre otros relacionados.
5. Términos de las condiciones de pago, seguros, garantía, entre otros.
6. Etiquetas, 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 y su Reglamento según Decreto 71-97, la Ley No. 225 de Metrología y su Reglamento según Decreto No.65-97, 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 suministre o venda al público bienes con alguna deficiencia, usados, reconstruidos o reparados, se deberá expresar ésta circunstancia, de manera clara al consumidor.

Artículo 24. Exigencias en la venta de bienes o servicios

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 vendedor del producto estará obligado a vender el producto por ese precio, sin perjuicio de las sanciones que hubiere de conformidad con esta ley.

Asimismo, cuando se exija algún requisito para la venta de determinado bien o servicio y 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. Por tal razón, 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 consumidores o usuarios con fines mercadotécnicos

Los proveedores que utilicen información sobre consumidores con fines mercadotécnicos o publicitarios, entiéndase por éstas el ofrecimiento y promoción de bienes, productos o servicios, deben solicitar la autorización a los consumidores y/o usuarios sobre la utilización de los mismos para estos fines.

En los casos de presenciarse o comprobarse la vulneración a las disposiciones contenidas en este artículo, se procederá conforme la Ley 787, Ley de Protección de Datos Personales.

Artículo 26. 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 desplegadas, salvo 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 medio de propaganda el término «PROMOCIÓN», si no existe una verdadera promoción, de acuerdo a lo establecido en presente ley y su reglamento.

Artículo 28. Requisitos de las promociones

Toda promoción divulgada vía medios publicitarios, deberá indicar en forma clara los términos de la misma, es decir, su plazo, duración, el número de bienes o servicios ofrecidos, las características de los mismos, el tiempo de reclamo por los premios, según sea el caso, u otra información relevante para el conocimiento del consumidor y/ o usuario. **Los términos de las promociones deben especificarse en el Reglamento de las mismas.**

La DIPRODEC podrá verificar vía inspecciones *in situ* sobre el inventario de la cantidad mínima de unidades disponibles de bienes ofrecidos y la veracidad de las promociones anunciadas. A tal efecto los proveedores deben facilitar toda la información necesaria a los inspectores de 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.

Los resultados de los sorteos o rifas, partes o no de una promoción, deberán realizarse en presencia de un notario público, quien dará fe de la transparencia en su realización y una vez efectuados, deben ser remitidos a la autoridad competente con la documentación correspondiente.

El proveedor anunciante de promociones está obligado a difundir los resultados de los concursos o sorteos inmediatamente después de efectuados por medios idóneos.

El reglamento de la presente ley definirá las formas de promoción.

Artículo 29. Del reglamento de promociones

El reglamento de promociones deberá ser remitido a la autoridad competente con fines informativos en un plazo de 15 días antes del inicio de las promociones y ser publicado en cualquier medio de comunicación escrito accesible al público consumidor o vía electrónica.

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 VIII

Publicidad Falsa, Engañosa o Abusiva

Artículo 30. Formas de publicidad falsa, engañosa o abusiva

Entre las principales formas de engaño, sin perjuicio, de otras responsabilidades establecidas en el Código Penal y Civil, se consideran las siguientes:

1. Cualquier modalidad de información o comunicación de carácter publicitario a través de medios radiales, televisivos, escritos, entre otros, total o parcialmente falsa o que de cualquier otro modo, incluso por omisión, sea capaz de inducir a error al consumidor y/o usuario, respecto a la naturaleza, uso, contenido, 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, tales como medallas, premios, trofeos, diplomas entre otros, las formas de pago y cualquier otro dato sobre productos y servicios ofrecidos.
2. La publicidad discriminatoria y abusiva de cualquier naturaleza, la que incite a la violencia, explote el miedo o la superstición, se aproveche de la falta de discernimiento y experiencia de los niños, infrinja valores ambientales o morales, o que sea capaz de inducir al consumidor a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o seguridad de las personas.
3. Por omisión, cuando deja de informar sobre datos esenciales del producto o servicio.

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 anunciados o sobre las posibilidades de los mismos, debiendo respetar la ingenuidad, la credulidad, la inexperiencia y el sentimiento de lealtad de los menores.

Asimismo, dicha publicidad no debe generar sentimientos de inferioridad al menor que no consume el producto ofrecido. De igual manera, se prohíben todo tipo de anuncios publicitarios televisivos en horarios diurnos y vespertinos antes de las 10:00 pm que presenten imágenes no aptas para los menores de edad. El Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) supervisará el cumplimiento de esta última disposición.

Artículo 32. Carga de la prueba y rectificación

En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en el artículo sobre formas de publicidad falsa, engañosa o abusiva, el proveedor deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario. Las autoridades correspondientes procederán a suspender o prohibir de inmediato la publicidad que se considere falsa o engañosa, hasta demostrarse lo contrario.

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 como medida correctiva, sin perjuicio de las sanciones previstas en la presente Ley y en otras leyes especiales que regulen la materia.

CAPITULO IX

Contrato por Adhesión y Cláusulas Abusivas

Artículo 33. Información previa a la Contratación

Antes de contratar, el proveedor deberá poner a disposición del consumidor y/o usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, y de los bienes o servicios objeto del mismo.

Antes de la firma del contrato por ambas partes, el proveedor entregará al consumidor impreso las condiciones de la contratación, quien deberá leerlas íntegramente.

Artículo 34. Requisitos en las Condiciones Generales y en los Contratos por Adhesión

Los contratos deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

1. Ser redactados en términos claros y comprensibles e impresos, sin espacios en blanco, en letra arial tamaño 12 o en tamaño y tipo de letra equivalente, legible para el consumidor, en idioma oficial del Estado y en el de las lenguas de las comunidades de la Costa Atlántica, según sea el caso.
2. Contener información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del bien o servicio objeto del contrato por adhesión, otras cláusulas particulares sobre sus condiciones jurídicas y económicas.
3. Los siguientes datos generales: nombre y domicilio del proveedor; lugar o lugares 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.
5. Otros requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Los contratos celebrados fuera del establecimiento comercial, tendrán las mismas características y requisitos que los contratos firmados en los establecimientos comerciales.

Artículo 35. De la revisión de las condiciones generales

El reglamento de la presente Ley y las normas de cada Ente Regulador especificarán el procedimiento que tendrán cada uno de ellos para la revisión y aprobación de las condiciones generales de los contratos por adhesión.

Artículo 36. Interpretación

Las cláusulas contractuales serán interpretadas siempre de la manera más favorable al consumidor o usuario.

Artículo 37. Modificaciones en el texto

Cualquier diferencia entre el texto de las condiciones generales del contrato por adhesión registrado y aprobado ante la DIPRODEC o el Ente Regulador, no tendrán ningún efecto.

En el caso de que los proveedores requieran realizar modificaciones en las condiciones generales de los contratos por adhesión, deberán solicitar de previo la autorización a las instituciones antes mencionadas, con la debida justificación, una vez aprobadas será publicada a cuenta del proveedor en cualquier medio de comunicación social o escrito de circulación nacional.

Las cláusulas en que no se cumplan los requisitos establecidos en la presente ley, no producirán efecto alguno para el consumidor o usuario.

Artículo 38. Derecho a retracto en las ventas a distancia o fuera del establecimiento comercial

El consumidor o usuario tendrá derecho a retractarse dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles contados desde la firma del contrato o desde la recepción del bien o servicio, por disconformidad y si no hubiere hecho uso del bien o servicio, en aquellos casos en que el contrato se hubiere celebrado fuera del establecimiento comercial o bien cuando fuera celebrado por teléfono o cualquier otro medio electrónico, o en el domicilio del consumidor.

En este caso, en un plazo no mayor a quince (15) días le será restituido los valores cancelados a la fecha, y se entenderán extinguidas todas las obligaciones conjuntas, que a ese respecto hubieren contraído el proveedor y el consumidor y/o usuario del Contrato.

Artículo 39. Cláusulas abusivas que se tendrán por no pactadas

Son ineficaces de pleno derecho, entre otras, las cláusulas contractuales que se consideren abusivas; 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. Sustraigan al consumidor la opción de reembolso del monto ya pagado.

4. Transfieran responsabilidades a terceros proveedores.
5. Establezcan e la carga de la 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. Especifican la renuncia al derecho de indemnización por mejoras necesarias.
11. Fijar los términos de prescripción inferiores a los previstos 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 desistir o retractarse del contrato.
14. Exoneren o limiten la responsabilidad al proveedor por daños, incumplimiento o mora.
15. Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o intereses desproporcionados, con relación a los daños por resarcir a cargo del consumidor o usuario.
16. Hagan responsable al consumidor 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.

Artículo 40. De la finalización unilateral del contrato de los servicios de telefonía móvil, internet y televisión por cable por parte del usuario

El proveedor deberá respetar la decisión del usuario de finalizar anticipadamente el servicio de telefonía celular, internet o televisión por cable contratados, sin cobrar el 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.

El contrato por adhesión deberá establecer en sus cláusulas esta disposición obligatoria para su debida información al consumidor. Así mismo, al momento de firma del contrato el proveedor debe entregar al consumidor y 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 del servicio.

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

CAPITULO X

De las Garantías

Artículo 41. Obligación implícita del proveedor de ofrecer garantía

En todo contrato u operación de venta de bienes y servicios, se entenderá por implícita la obligación del proveedor de garantizar al consumidor y/o usuario el funcionamiento normal y acorde a las especificaciones y el fin para el cual se adquirido.

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

Las garantías ofrecidas por medio de contratos electrónicos tendrán la misma validez jurídica para efecto de posibles reclamos por parte de consumidores y/usuarios, al igual que en otros tipos convencionales de contratos.

Artículo 42. De la garantía

El proveedor, está obligado a conceder y responder por la garantía obligatoria de conformidad a las condiciones de idoneidad, calidad, seguridad y buen al funcionamiento del bien y servicio. Cada intermediario en la cadena de comercialización deberá responder de la garantía a su respectivo cliente.

Artículo 43. 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. Nombre, número de cédula de identidad y dirección exacta del consumidor.
3. 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.
4. Fecha de compra y entrega del bien, con indicación del numero 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.

5. Términos de duración de la garantía.
6. Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicaciones de los riesgos cubiertos y de aquellos que no lo están.
7. Lugar donde debe ser presentada la reclamación.
8. Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado.

Artículo 44. De la garantía de prestación de servicios de reparación.

Considérese garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o realización de los servicios contratados.

Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o mantenimiento de vehículos auto motores o de bienes muebles destinados al uso personal, para el uso en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el consumidor contará con treinta (30) días para presentar el reclamo correspondiente ante el proveedor, quien a su vez estará obligado, dentro de un plazo no mayor de 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, dejándose a salvo el derecho del consumidor para reclamar por los daños y perjuicios sufridos.

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, el proveedor o quien realice la reparación, 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 debe entregar al consumidor las partes o repuestos que hubieren sido reemplazados.

Artículo 45. Prestación de otros servicios cubiertos por la garantía

Tratándose de servicios distintos a los señalados en el artículo anterior, la obligación del proveedor de prestar los servicios sin costo adicional, deberá realizarse dentro de un plazo prudencial, de acuerdo con la naturaleza del servicio. El proveedor podrá ejercer la opción señalada en la parte final del segundo párrafo del Artículo anterior, dejándose de igual manera, a salvo el derecho del consumidor para reclamar por los daños y perjuicios sufridos.

Artículo 46. 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. 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 a que se refiere el párrafo anterior, será de tres meses o diez mil (10,000) Kilómetros, la circunstancia que ocurra primero, estando obligados los proveedores a garantizar el funcionamiento integral del vehículo.

Artículo 47. Reparación de equipos de tecnología o vehículos automotores

Cuando se trate de equipos tecnológicos o vehículos automotores, el término máximo para su reparación será de treinta días calendario, o de sesenta días calendario para su reemplazo; de no ser posible ninguno de las circunstancias anteriores el proveedor tendrá un período máximo de quince días calendario para la devolución de las sumas pagadas.

Artículo 48. 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, están obligados a suplir la cantidad necesaria de repuestos, de los productos distribuidos por ellos en el mercado, de tal forma que el consumidor pueda obtener la reparación de sus equipos en caso de desperfecto o avería. Igual obligación tendrán los talleres de servicios que en su publicidad ofrezcan al consumidor la reparación de determinada marca de bienes muebles.

En los casos fortuitos ante la solicitud de reparación de bienes muebles que amerita la importación los repuestos, accesorios o partes de los bienes, los plazos mencionados en el artículo anterior se ampliarán, tomando en cuenta el tiempo necesario para el transporte de los mismos, informándose al consumidor sobre estas situaciones particulares.

Artículo 49. Bienes con defectos

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

Artículo 50. Bienes muebles con ocultos

Cuando los bienes muebles dentro del periodo estipulado de garantía, presenten, 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 51. Bienes inmuebles con vicios ocultos

Cuando los bienes inmuebles, en un plazo de 3 años, a partir de la entrega del bien al consumidor o usuario, presenten vicios ocultos que afecten la calidad de estos bienes o la posibilidad de su uso, el consumidor tendrá derecho a efectuar su reclamo respectivo a la urbanizadora o constructora. El consumidor o usuario tendrá derecho a solicitar las siguientes acciones, según sea el caso:

1. Reparación completa de los vicios ocultos encontrados del bien inmueble;
2. Reducción del precio del bien inmueble afectado;
3. Cambio del bien inmueble por otro que contenga las mismas características.
4. Rescisión del contrato de compra venta.

Los gastos legales y administrativos que generen las acciones antes mencionadas correrán a cuenta de la urbanizadora.

Artículo 52. Suspensión del período de garantía

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 al reclamo un bien objeto del contrato, no exime al consumidor de efectuar pagos puntuales de los créditos correspondientes. En el caso de resolución a favor del consumidor y/o usuario, el proveedor le devolverá íntegramente las sumas pagadas de más, aplicando la cláusula de mantenimiento de valor.

Artículo 53. 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 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.

CAPITULO XI

Servicios Financieros

Artículo 54. Regulación de servicios financieros

Las disposiciones del presente Capítulo aplican a las relaciones entre usuarios y proveedores de servicios financieros en cuanto a posibles denuncias, consultas y resolución de demandas o conflictos de parte de los usuarios afectados en sus derechos relacionados con 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 y sus reformas, así como a las demás entidades que por leyes especiales le corresponda supervisar.

En los contratos de compraventa a plazos de bienes o prestación de servicios, mutuos y créditos de cualquier clase, sujetos a pago por cuotas o al vencimiento del plazo, se calcularán los intereses sobre los saldos diarios pendientes de cancelar, con base al año calendario. No podrán pactarse ni cobrarse intereses sobre intereses devengados y no pagados, ni sobre comisiones y recargos.

Para el caso de los servicios financieros prestados por entidades distintas a las reguladas por la SIBOIF, tales como las Instituciones de Microfinanzas (IMF) a las que se refiere la Ley 769, Ley de Fomento y de Regulación de las Microfinanzas, corresponderá a las Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) y MIFIC, bajo las facultades conferidas en la presente ley, la aplicación de lo preceptuado en este Capítulo; así como al INFOCOOP, que creará la oficina de atención de reclamos de usuarios de los servicios financieros de instituciones cooperativas que no estén registradas ante la CONAMI. En caso que se tratare de Instituciones Financieras Intermediarias de Microcrédito (IFIM) registradas en la CONAMI, cuando estas fueran supervisadas por la SIBOIF, corresponderá a ésta última la aplicación de los preceptos contenidos en el presente Capítulo.

Artículo 55. Sobre los derechos de usuarios de servicios financieros

Los usuarios de servicios financieros tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. A ser informados oportunamente y adecuadamente sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados en el marco de una cultura de consumo responsable;
2. A seleccionar el o los servicios financieros en el ámbito de libre competencia, ya sea de crédito, de pago o cualquier otro prestado por las distintas entidades que prestan servicios financieros;
3. A ser atendidos oportuna y diligentemente en el caso de reclamos, denuncias o consultas interpuestas.

Iniciativa de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”

4. A ser notificados sobre la resolución final de su queja, denuncia, reclamo o consulta.
5. A recibir un trato adecuado ante cualquier consulta, contratación o reclamo referente a los servicios financieros, de tal suerte que se tenga en cuenta su dignidad y se tome en consideración sus intereses.

Artículo 56. 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 operara como una instancia administrativa de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, la que será encargada de conocer 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.

Las resoluciones que dicte el Superintendente y el Consejo Directivo de la Superintendencia 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 sanción en caso de no ser acatadas, mismas que podrán ser recurridas de conformidad con lo establecido por la Ley 316, Ley de Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras y sus reformas.

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 57. Funciones de la Dirección de Atención a los Usuarios de Servicios Financieros

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. Recepcionar las consultas, reclamos y denuncias presentadas por usuarios de servicios financieros;
2. Tramitar ante las entidades de servicios financieros involucradas según 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. Elaborar semestralmente el informe técnico de evaluación sobre los casos atendidos y en proceso.
6. 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.
7. Otras funciones delegadas por el Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

Artículo 58. 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 integrada por los delegados técnicos de la SIBOIF, CONAMI, INFOCOOP y DIPRODEC, y se reunirán periódicamente para intercambiar las estrategias, políticas, los procedimientos de atención de los reclamos y denuncias efectuados ante estas instancias por parte de los usuarios de servicios financieros, y las normativas internas relacionadas con la protección de derechos de los usuarios de servicios financieros y promoción de la cultura de educación financiera en cada uno de los sectores.

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, la Comisión invitará a sus sesiones de trabajo a los representantes de las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios, integrantes del Consejo.

Artículo 59. 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; costos asociados al producto o servicio, a efecto de que pueda realizar el análisis y comparación respectiva; así como los otros contenidos a ser desarrollados por las normativas correspondientes.

Artículo 60. Sobre el Contrato

Las instituciones financieras entregarán a los usuarios un instrumento de igual tenor al de las relaciones contractuales suscritas con ellos. Lo anterior, deberá quedar evidenciado en el expediente del cliente. 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 61. Forma e interpretación de las condiciones generales

Las condiciones generales incorporadas a un contrato deben ser suficientemente claras y precisas.

En caso de duda en la interpretación de las condiciones generales, ésta se resolverá a favor de los usuarios. En caso de contradicción entre las condiciones generales con las particulares pactadas con los usuarios, prevalecerán estas últimas.

Artículo 62. Sobre las transacciones electrónicas de los servicios financieros

En los casos que existan posibilidades de contratar productos y servicios financieros por medios electrónicos, se garantiza a 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.

Si existe duda por el consumidor o usuario, a cerca de los componentes de sus operaciones de crédito o depósito, la institución financiera, a solicitud, deberá entregar copia de los soportes sobre las transacciones efectuadas, de las explicaciones o aclaraciones requeridas, la misma se suministrará de forma gratuita la primera vez. La entidad financiera, colocará en lugar visible tarifa razonable por suministro de cualquier información para las siguientes solicitudes de copia.

Artículo 63. 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 usuarios 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 y el pago en efectivo y cualquier práctica comercial discriminatoria en perjuicio de los intereses de consumidores y usuarios como consecuencia del pago con tarjetas.

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 64. Difusión de fórmulas y liquidación de pagos

Las instituciones financieras deberán difundir por cualquier medio de comunicación, 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.

Los usuarios de servicios financieros tendrán derecho en toda operación de crédito, a plazos o similares a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos en forma total o parcial con la consiguiente reducción de los intereses generados al día de pago y liquidación, de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sea aplicable penalidad de algún tipo.

Artículo 65. 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 las normativas técnicas del órgano regulador correspondiente.

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.

Artículo 66. Información después de la celebración del Contrato

Los usuarios tienen derecho a solicitar información de todos los actos que supongan ejecución de los contratos celebrados. 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.

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 67. Procedimientos de reclamos y denuncias

El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras en un plazo no mayor a 90 días contados a partir de la publicación de la presente ley en la gaceta, Diario Oficial, emitirá normativas para establecer los procedimientos de reclamos y denuncias.

Las autoridades competentes crearán el formato de formulario para las solicitudes de denuncias o demandas que presenten los usuarios de servicios financieros. Dichos formularios estarán disponibles en formato electrónico vía web o en físico en sus instalaciones y en las sucursales de los proveedores de servicios financieros.

Todo lo relacionado a los contratos; el trámite de 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 68. 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 de la SIBOIF; CONAMI; INFOCOOP o la DIPRODEC del MIFIC según sea el caso, de conformidad con los procedimientos administrativos según corresponda para este fin.

En el caso de que el usuario no resuelva a nivel administrativo su reclamo o denuncia por servicios financieros, tendrá derecho de recurrir por la vía judicial según corresponda.

CAPITULO XIII

De los Demás Servicios

Artículo 69. Información previa a las operaciones al crédito

Cuando se realice relación de consumo al crédito, el proveedor está en la obligación de informar al menos al consumidor y/o usuario:

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 por 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 totalidad del crédito;
4. El monto total de los intereses y demás cargos a pagar en relación con lo pactado;
5. El costo total a pagar;

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

Artículo 70. Cálculo de intereses en operaciones al crédito y pagos anticipados

En las operaciones de crédito para consumo, el interés se aplicará únicamente sobre saldos adeudados. Los pagos no podrán ser exigidos por adelantado y solamente se podrán cobrar por periodos vencidos. El consumidor y usuario tiene derecho a pagar anticipadamente el saldo del crédito total o parcialmente, con la consiguiente reducción proporcional de los intereses y sin penalidad alguna.

La tasa de interés aplicable, será la tasa de interés promedio ponderado que cobren los bancos comerciales autorizados en el país, según lo establece la Ley No. 176 Ley reguladora de préstamos entre particulares y sus reformas. No podrán hacerse cargos adicionales más allá a esta tasa de interés.

Los intereses moratorios deberán ser calculados, cobrados y pagados únicamente sobre el saldo vencido del crédito, aunque se pacte lo contrario.

En caso de realizarse pagos anticipados, el consumidor o usuario tendrá la opción de escoger entre la reducción del monto de las cuotas mensuales establecidas o la reducción del plazo del financiamiento. Cualquier clausula que contravenga las presentes disposiciones se tendrá por no puesta.

Artículo 71. Documentos de cancelación del crédito

Una vez que el consumidor y/o usuario cancele el crédito otorgado, el proveedor tendrá la obligación de entregarle a lo inmediato, los documentos de cancelación y aquellos en los cuales se formalizó el crédito respectivo firmado por el proveedor o su representante.

Artículo 72. Transacciones por medios electrónicos

Las transacciones por medios electrónicos aplican a las relaciones entre proveedores y consumidores y/o usuarios en las transacciones efectuadas a través del uso de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra tecnología.

La ley de la materia de comercio electrónico completará las disposiciones establecidas en la presente ley, 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 73. 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 proveen los proveedores vía internet u otros medios electrónicos debe ser clara, completa y precisa para los eventuales consumidores o usuarios. Así mismo, se prohíben las prácticas comerciales engañosas respecto de las características de los productos que pueden inducir engaño, fraude o confusión para los consumidores o usuarios.

Artículo 74. Seguridad en las transacciones electrónicas

Es obligación del proveedor utilizar sistemas tecnológicos y elementos técnicos disponibles para brindar seguridad y confidencialidad a la información transmitida y proporcionada por el consumidor y/o usuario en las transacciones electrónicas; previamente a la celebración de la transacción electrónica el proveedor de bienes o servicios deberá informar al consumidor o usuario de las características generales de dichos elementos de seguridad.

Artículo 75. Sobre la confirmación de pago y contrato en 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 electrónico o por otros medios de estos pagos, con su respaldo de seguridad respectivo, durante el tiempo que establezcan las leyes respectivas, luego de la realización de la compra.

Así mismo, el proveedor enviará vía internet 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, conteniendo entre otra información las cláusulas sobre los términos, condiciones, costos, cargos adicionales, en su caso, formas de pago de los bienes y servicios ofrecidos por el proveedor, fecha de entrega del producto y garantías según sea el caso.

Artículo 76. De las ventas realizadas fuera del establecimiento comercial

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

1. Identificarse plenamente ante el consumidor y/o usuario y que el consumidor y/o usuarios este identificado;
2. Informar previamente al consumidor sobre las características del bien o servicio a contratarse, las garantías ofrecidas, el precio, fecha aproximada de entrega, costos de seguro y flete y, en su caso, la marca del bien o servicio;
3. Entregar el documento probatorio de la compra venta efectuada o código que confirme la transacción;

Iniciativa de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”

4. Entregar el bien o servicio en la dirección acordada entre las partes.
5. Informar al consumidor y/o usuario sobre los términos del derecho de retracto establecido en la presente ley para este tipo de compra ventas.

Cuando el cobro o cargo por un bien o servicio se haga en forma automática al recibo telefónico, a una cuenta de tarjeta de crédito, débito o a otro recibo o cuenta que le lleven al consumidor, el proveedor deberá advertir en forma clara al consumidor y/o usuario y solicitar su consentimiento en el momento de efectuarse la transacción. Lo mismo se aplica a aquellos casos en que la compra involucre el pago de una llamada de larga distancia o gastos de entrega pagaderos por el consumidor.

Artículo 77. De las Operaciones con Bienes Inmuebles

Las lotificadoras, urbanizadoras, constructoras, promotores y demás personas que intervengan en la asesoría y venta al público de lotes de terreno o viviendas nuevas 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, los cuales deberán ser cancelados al momento de la firma de la escritura correspondiente de venta o de promesa de venta.
2. La personalidad del vendedor y la autorización del proveedor para la promoción y ejecución de venta del bien inmueble.
3. Presentar a solicitud del 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. Así mismo, los planos completos del proyecto habitacional, incluyendo los planos estructurales, arquitectónicos y de instalaciones de servicios urbanísticos; diseño de construcción del bien inmueble objeto de transacción, incluyendo las maquetas respectivas y en su caso la casa modelo; características del bien inmueble objeto de transacción (la extensión del terreno, la superficie construida, el tipo de estructura, las instalaciones, acabados, accesorios, área o áreas de estacionamiento, áreas de uso común con otros dueños, servicios con que cuenta).
4. Presentar toda la documentación correspondiente que acredite la legalidad en la prestación y permanencia de los servicios de agua potable, energía eléctrica, pavimentación, áreas verdes, parques y demás áreas de uso común del proyecto habitacional dado sea el caso.
5. Brindar la información veraz y clara sobre la garantía relacionada con los vicios ocultos para el bien inmueble objeto de transacción, la cual será parte integrante del contrato de compra-venta o de pre-venta respectivamente.
6. Las opciones de pago que puede elegir el consumidor, especificando el monto total a pagar en cada una de ellas. En el caso de las operaciones al crédito, se

deberá señalar el tipo de crédito de que se trata (comercial, vivienda de interés social, entre otros); la institución financiera o bancaria con la cual pueda gestionar el crédito respectivo; la existencia y constitución de la garantía hipotecaria, fiduciaria en su caso; los mecanismos para la modificación o reestructuración de los mecanismos de pago; los términos financieros, tales como la tasa de interés, plazos, pólizas de seguro, cargos e impuestos correspondientes.

7. Las condiciones bajo las cuales el consumidor puede reservar o cancelar la operación de compra-venta o pre-venta del bien inmueble objeto de transacción. En los casos cuando el lotificador, urbanizadora o vendedor de viviendas pida el anticipo para la reservación de un determinado bien inmueble, si no concretase la compra-venta o pre-venta en los plazos definidos, éste depósito le será devuelto íntegramente al consumidor en un plazo no mayor de treinta (30) días.

Artículo 78. De los servicios de mantenimiento, reparación, acondicionamiento o limpieza

La prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación, mantenimiento, acondicionamiento, limpieza o cualquier otro similar, el proveedor, prestador del servicio, debe extender un presupuesto que contenga como mínimo los siguientes datos:

1. Nombre, domicilio y otros datos de identificación del prestador del servicio;
2. La descripción del trabajo a realizar;
3. Una descripción detallada de los materiales a emplear, los precios de éstos y los de mano de obra;
4. El tiempo en que se realizará el trabajo;
5. El alcance y duración de garantía;
6. El plazo para la aceptación del presupuesto;

Todo servicio, tarea o empleo material o costo adicional, que se evidencie como necesario durante la prestación del servicio y que por su naturaleza o características no pudo ser incluido en el presupuesto original, deberá ser comunicado al consumidor antes de su realización o utilización. Así mismo, la garantía sobre un contrato de prestación de servicios deberá documentarse por escrito haciendo constar: la correcta individualización del trabajo realizado; el tiempo de vigencia de la garantía, la fecha de iniciación de dicho período y las condiciones de validez de la misma; y la correcta individualización de la persona, empresa o entidad que la hará efectiva.

El consumidor o usuario reservará el derecho de demandar al proveedor, prestador de servicio, por posibles daños ocasionados por la prestación del mismo o daños emergentes.

Artículo 79. Sobre la seguridad en los estacionamientos o parqueos

Los usuarios de los estacionamientos o parqueos de centros públicos o privados, tienen derecho a contar con la seguridad física propia y que sus vehículos sean resguardados con la seguridad debida, mientras se encuentren estacionados respectivamente dentro de éstos espacios definidos.

Los propietarios de los vehículos estacionados deberán dejar sus automóviles 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 vehículo. 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 accedieron a su vehículo, incluyendo cualquier video o declaración testifical. Los usuarios de vehículo podrán demandar por daños y perjuicios en la vía judicial.

Artículo 80. Sobre los servicios básicos

Cualquier consumidor, 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.

Artículo 81. 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.

Artículo 82. De los contratos de servicios funerarios

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

En los casos de contratarse servicios a futuros, no debe condicionarse a la designación anticipada de usuarios, ni a la designación del titular sustituto.

El proveedor de servicios funerarios, es responsable ante el consumidor o usuario por el cumplimiento de los servicios contratados, aún cuando el proveedor subcontrate con terceros la prestación de dichos servicios.

Artículo 83. De las garantías sobre el cumplimiento de los servicios funerarios

Los proveedores de servicios funerarios estarán exigidos, 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.

Los proveedores de servicios funerarios a futuro, deberán garantizar el cumplimiento de sus obligaciones, las cuales deben cumplir con las características de irrevocabilidad, eficiencia, permanencia, transparencia y legalidad.

TITULO III

ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

CAPITULO I

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

Artículo 84. 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.

Artículo 85. Del órgano de aplicación de la ley

Crease la Dirección de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios (DIPRODEC), como Instancia encargada de hacer 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 de la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios, una vez entrada en vigencia la presente ley.

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 sectorial.

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.

Cada Ente Regulador reforzará sus instancias de atención a consumidores o usuarios, con el fin de resolver de la manera más ágil y expedita las consultas, denuncias y reclamos que presenten los mismos, lo que deberá hacerse efectivo en todo el territorio nacional.

Artículo 86. Representación territorial

El MIFIC creará oficinas en las cabeceras departamentales, a excepción de Managua y dos oficinas en cada una de las Regiones Autónomas correspondientemente, 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 lo cual se firmarán convenios de colaboración administrativa con los gobiernos municipales y/o instituciones gubernamentales correspondientes.

El funcionamiento y procedimientos de coordinación de trabajo con la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios, ubicada en la sede central del ministerio en Managua, se definirán en el reglamento de la presente ley.

Artículo 87. 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.
2. Conocer, tramitar y resolver de reclamos, denuncias y demandas 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 o demanda de los consumidores y/o usuarios.
4. Efectuar el retiro y 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 usuarios.
7. Promover, realizar e implementar programas de educación, capacitación, asesoría y orientación en materia de derecho de consumidores y usuarios.
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 prudenciales de cumplimiento correspondientes.
10. Revisar de oficio las condiciones generales de los contratos por adhesión de proveedores, ordenar su corrección, cuando así sea necesario y aprobarlos.
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. Suscribir convenios de cooperación, alerta temprana y/o prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales.
14. Entre otras funciones complementarias para el logro de sus objetivos.

Artículo 88. Creación del Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios

Créese 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 sus integrantes. El reglamento de la presente ley normará el funcionamiento del mismo. El Consejo Interinstitucional, elaborará la propuesta del Reglamento para ser presentada ante la Presidencia de la República, para lo cual se instalará en el plazo no mayor de 30 (treinta) días a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.

Artículo 89. Atribuciones del Consejo

El Consejo tendrá las siguientes atribuciones:

1. Proponer al MIFIC las políticas públicas y programas dirigidos a defensa de los derechos de consumidores y/o usuarios.
2. Servir como ente de consulta en materia de políticas y acciones nacionales e internacionales a favor de los consumidores y usuarios.
3. Asesorar a la DIPRODEC sobre los temas específicos relacionados de problemáticas existentes en la reivindicación de los derechos de consumidores y 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 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 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.
8. Entre otras definidas en el reglamento de la presente ley.

Artículo 90. 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 consumidores y usuarios señaladas a continuación:

1. Un representante del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio quien lo presidirá.
2. Un representante del Ministerio Agropecuario y Forestal.
3. Un representante del Ministerio de Salud.
4. Un representante de la Asociación de Municipios de Nicaragua.
5. Dos representantes de las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios, legalmente constituidas, seleccionados dentro de sus gremios.
6. Un representante del sector privado.
7. Un representante de la Comisión de Servicios Financieros creada por la presente ley.

El Consejo tendrá la potestad de invitar a otras instituciones y organizaciones competentes en materia a tratar en las comisiones y sesiones de trabajo, cuando lo estime conveniente.

Artículo 91. De la Constitución de Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios

Las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios deberán estar constituidas como Personas Jurídicas sin fines de Lucro, de conformidad a lo establecido en la Ley No. 147, Ley General de Personas Jurídicas sin Fines de Lucro. Dichas Asociaciones están obligadas a inscribirse ante la DIPRODEC.

Artículo 92. Obligaciones de Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios:

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

1. Promover y defender los derechos de los consumidores y/o usuarios.
2. Asesorar y brindar acompañamiento gratuitamente 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. Promover los 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.
 7. Respetar las demás leyes de la República de Nicaragua.

Artículo 93. De los recursos económicos:

Las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios registradas ante la DIPRODEC, podrán recibir recursos económicos de parte del Estado de otras organizaciones sin fines de lucro, sean éstas nacionales o extranjeras.

Artículo 94. Restricciones a los recursos económicos por parte del Estado

No podrán recibir recursos económicos provenientes de multas por el incumplimiento de la presente ley 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 usuarios.

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público velará por el cumplimiento de lo establecido en este artículo.

Artículo 95. De la violación a la ley

En los casos de violación por parte de las Asociaciones de Consumidores y/o Usuarios de sus obligaciones establecidas en la presente ley y lo definido por la Ley No. 147, Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro, el Ministerio de Gobernación procederá conforme la materia.

CAPITULO II

Del Procedimiento Administrativo

Artículo 96. Reclamos ante proveedor

Los plazos para la presentación de los reclamos ante los proveedores será de 15 (quince) días en caso de los bienes y los servicios será de 30 (treinta) días. El proveedor contara con 10 (diez) días para resolver el reclamo correspondiente.

La denuncia o demanda ante la autoridad correspondiente de parte de los consumidores y/o usuarios no será admitida por la misma, mientras el denunciante o demandante no hubiere realizado de previo el reclamo ante el proveedor.

Artículo 97. De la investigación e instrucción del expediente

Cuando la DIPRODEC tenga conocimiento de cualquier infracción a la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, por demanda, 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 de formulario para las solicitudes de denuncias o demandas que presenten los consumidores y/o usuarios. Dicho formulario estará disponible en formato electrónico vía web o en físico en sus instalaciones.

Artículo 98. Causales de improcedencia

La DIPRODEC rechazará de oficio las demandas o denuncias presentadas cuando:

1. No sean de su competencia, de acuerdo con la presente Ley y su Reglamento.
2. Sean presentadas fuera de los plazos establecidos por la presente Ley y su Reglamento.
3. Sean notoriamente improcedentes.

Artículo 99. De las omisiones en la demanda

Si la demanda o denuncia no cumple los requisitos que se definen en la presente ley y su reglamento, la DIPRODEC, requerirá al demandante o denunciante 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 100. De la audiencia de trámite conciliatorio y notificación de la demanda

Admitida la demanda, la DIPRODEC en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, notificará a ambas partes sobre la misma y les citará para que asistan al trámite conciliatorio. En caso de no asistir por parte de demandante o demandado al trámite conciliatorio, o que no llegasen a ningún acuerdo, la DIPRODEC citará al demandado en un plazo de dos (2) días hábiles, más el término de la distancia, para contestar la demanda. En caso de que la parte demandada no conteste la demanda, La DIPRODEC, dictará auto declarándolo confeso y resolverá lo que en derecho corresponda.

Artículo 101. 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, salvo cuando una de las partes no cumpla con lo establecido en ellos.

Artículo 102. De la notificación de la denuncia al proveedor

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 segundo día hábil. Si el proveedor denunciado no presentase ningún alegato oponiéndose o negando la denuncia, la DIPRODEC sin más trámite dictará la Resolución que en derecho corresponda.

Artículo 103. De los casos de oficio

Conocida cualquier infracción a la presente ley, su reglamento y demás disposiciones conexas, la DIPRODEC iniciará de oficio la investigación e instrucción del expediente. La DIPRODEC notificará al proveedor de la misma manera que en el caso de denuncias señalado en el artículo anterior.

Artículo 104. Del período de pruebas

Concluido el trámite conciliatorio o habiéndose presentado la contestación de demanda por parte del demandado, la DIPRODEC abrirá a pruebas el caso por quince (15) días hábiles; cumplido ese plazo, emitirá su resolución y notificará a las partes en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.

Artículo 105. Tipo de pruebas

Las partes presentarán las pruebas del caso durante el período probatorio, pudiendo la autoridad competente solicitar la mayor información a las partes o a terceros, para mejor proveer.

Serán admisibles las pruebas siguientes: documental, pericial, por medios electrónicos, inspección ocular, inspección ocular asociada de peritos, entre otras.

Artículo 106. Medidas preventivas

La DIPRODEC podrá ordenar a petición de parte o de oficio la cesación del acto o conducta que presuntamente está causando daño a consumidores y usuarios.

Artículo 107. De las resoluciones de la DIPRODEC

La certificación de la resolución administrativa firme que imponga una sanción, tendrá fuerza ejecutiva. El infractor deberá hacerla efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes al que se le ha notificado la resolución, caso contrario la DIPRODEC remitirá la certificación al Procurador General de la República para que haga efectiva la sanción conforme los procedimientos comunes.

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, penales o de otro orden que puedan concurrir.

El consumidor deberá informar a la DIPRODEC del incumplimiento de la resolución administrativa.

La DIPRODEC podrá resolver, según corresponda:

1. Reparación del bien o bienes objeto de la demanda;
2. Reposición del bien o bienes objeto de la demanda;
3. Devolución de las sumas pagadas;
4. Establecer 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.

Artículo 108. 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 tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para resolver.

Artículo 109. Recurso de apelación

De las Resoluciones emitidas por la DIPRODEC, las partes que se consideren agraviadas, podrán interponer recurso de apelación, expresando los agravios pertinentes, dentro de los siguientes tres (3) días hábiles de haberse notificado. Ésta admitirá o denegará la admisión, y según sea el caso lo remitirá al Ministro del MIFIC para que se resuelva, quien tendrá un plazo de 15 (quince) días hábiles para resolver.

Artículo 110. Caducidad de la instancia administrativa

De oficio o a solicitud de parte interesadas, 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 demandante no impulsa el proceso.

CAPITULO III Régimen de Sanciones

Artículo 111 Aplicación de sanciones

Las infracciones a los preceptos de la presente ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, serán sancionadas administrativamente por la Dirección Nacional de Protección de los Derechos de Consumidores y Usuarios (DIPRODEC), sin perjuicio de las demás acciones penales y civiles correspondientes.

Las sanciones de cierre temporal o definitivo del establecimiento, cuando así corresponda, serán aplicadas por el Ministro de Fomento, Industria y Comercio.

Artículo 112. Clasificación de las infracciones

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

Artículo 113. Infracciones leves

Se tomarán como infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes:

1. No detallar el precio final de los bienes o servicios en la información que se ofrece al público, ni incluirlo en el comprobante legal que se le entrega al consumidor.
2. Aplicar cargos al recibir del consumidor pagos anticipados en cualquier operación de crédito.
3. Inducir al engaño al consumidor por medio de promociones u ofertas.

Iniciativa de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”

4. No facilitar a la DIPRODEC las muestras requeridas de productos para la elaboración de análisis de los mismos.
5. Incumplir las obligaciones establecidas en los numerales 12, 13, 17, 18 del artículo 8 de la presente ley.

Artículo 114. Infracciones graves

Se tomarán como 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. No entregar los bienes o prestar los servicios de conformidad a los términos y características contratados.
6. Ofrecer bienes que no cumplan con las normas técnicas obligatorias vigentes.
7. La difusión de publicidad falsa o engañosa.
8. Incumplir las obligaciones establecidas en los numerales 3, 5, 7, 14, 15 del artículo 8 de la presente ley.
9. Incumplir las prohibiciones establecidas en los numerales 1, 2, 10, 11 y 12 del artículo 9 de la presente ley.
10. Incumplir con lo establecido en artículo 24 y 27 de la presente ley.
11. La comisión de 3 (tres) faltas leves.

Artículo 115. Infracciones muy graves

Se tomarán como infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

1. Ofrecer al consumidor bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida especificada en los mismos se encuentre alterada.
2. El incumplimiento de la obligación de información que dicte la autoridad competente sobre riesgos de productos farmacéuticos, tóxicos, nocivos o dañinos para la salud humana o animal.
3. La afectación de derechos colectivos o difusos.
4. Incumplir las prohibiciones establecidas en los numerales 8, 9 y 18 del artículo 9 de la presente ley.
5. La comisión de 3 (tres) faltas graves.
6. La reincidencia de una falta grave.

Artículo 116. 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 caso de reincidencia o desobediencia a las sanciones aplicadas por la presente Ley, se duplicará la multa precedente o se establecerá el cierre temporal hasta por 30 días. De persistir con la reincidencia, después de haber aplicado las multas y el cierre temporal, el infractor será sancionado con el cierre definitivo del establecimiento.

Debe aplicarse el máximo de la sanción administrativa, cuando de la infracción de esta ley se deriven daños para la salud y seguridad que ejerzan un efecto adverso sobre los consumidores o usuarios.

Artículo 117. Multa para las infracciones leves

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

Artículo 118. Multa para las infracciones graves

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

Artículo 119. Multa 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 embargo 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 120. Criterios para la imposición de las multas

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 121. 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

Iniciativa de Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”

sanción desde la fecha en que se notificó al infractor la resolución administrativa impuesta.

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. El reconocimiento expreso o tácito, por parte de la persona señalada como infractor, de que cometió la infracción;
3. 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;
4. La renuncia del infractor a prescripción consumada.

Para estos efectos la DIPRODEC llevará el registro de las resoluciones dictadas mediante un libro copiador de resoluciones manteniendo su orden cronológico.

Artículo 122. Del infractor en rebeldía

Cuando el infractor esté en rebeldía y no cumpla las resoluciones de la DIPRODEC, ésta podrá acordar, en coordinación con el MINSA, MINGOB y otras autoridades competentes, la suspensión de las licencias que le autorizan a ejercer la actividad económica, o la autorización para regentar farmacias u otros establecimientos, según sea el caso.

La DIPRODEC deberá informar a los consumidores y usuarios, con la mayor brevedad posible, el nombre y ubicación del establecimiento sancionado.

Artículo 123. Del control de las multas

Las multas en concepto de la violación 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, disponiéndose el 25% de lo recaudado vía rentas con destino específico para la el MIFIC para que sea transferida a la DIPRODEC, para que implemente una campaña permanente de divulgación y educación a los consumidores y usuarios y otras actividades relacionadas con consumo responsable y seguridad alimentaria.

TITULO IV DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

CAPITULO I

Disposiciones Transitorias

Artículo 124. 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.

CAPITULO II

Disposiciones Finales

Artículo 125. 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 de Protección a los Derechos de los Consumidores y Usuarios, garantizando su representación territorial. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público velará por el cumplimiento efectivo de esta disposición.

Artículo 126. De las actuaciones en caso de escasez de productos básicos

Cuando exista escasez de productos básicos de consumo necesarios para la subsistencia humana, en condiciones de excepción, emergencia nacional o desastres, sean éstos naturales o provocados, el MIFIC en coordinación con las instancias públicas competentes, tomará las medidas pertinentes, a fin de evitar el acaparamiento por las personas naturales y/o jurídicas que se dedican a la importación, distribución y comercialización de estos productos. De conformidad con el Código Penal y demás leyes aplicables.

Artículo 127. Intereses Colectivo o difuso

Estarán legitimadas para actuar judicialmente en la defensa colectiva de los derechos que esta ley les reconoce a los consumidores, las asociaciones de consumidores legalmente constituidas. Además tendrán legitimación activa los organismos de la administración del Estado, centralizados o descentralizados, tales como agencias de protección al consumidor u otros.

Artículo 128. 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 129. 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.

Artículo 130. Vigencia

La presente Ley entrará en vigencia seis meses después de su publicación en cualquier medio de circulación nacional, sin perjuicio de su posterior 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 Secretarí
Asamblea Nacional