



ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Managua, 25 de enero de 2021

Diputada
Loria Raquel Dixon Brautigam
Primera Secretaria
Asamblea Nacional
Su despacho



Estimada Diputada Dixon:

Los suscritos Diputados y Diputadas ante la Honorable Asamblea Nacional, con fundamento en los Artículos 138 numeral 1), 140 numeral 1) y 141 de la Constitución Política de la República de Nicaragua con sus reformas incorporadas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 32 del 18 de febrero del año 2014 y de conformidad al procedimiento establecido en los Artículos 101 y 102 del Texto de la Ley N°. 606, Ley Orgánica del Poder Legislativo de la República de Nicaragua, con sus reformas incorporadas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 170 del 5 de septiembre del año 2019, presentamos para su tramitación la siguiente iniciativa de **Ley de Reforma y Adición a la Ley N°. 842 "Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías"**.

Adjuntamos a la presente la correspondiente Exposición de Motivos, Fundamentación y Texto del Articulado, en formato electrónico y físico, en original y tres copias.

Sin más a que referirnos, le saludamos.

Cordialmente,

Cc: Archivo

BANCADA FRENTE SANDINISTA DE LIBERACIÓN NACIONAL
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60



www.asamblea.gob.ni



Managua, 25 de enero de 2021

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Compañero
Gustavo Eduardo Porras Cortés
Presidente
Asamblea Nacional
Su despacho.



Estimado Compañero Presidente:

De conformidad a la Constitución Política de la República de Nicaragua (Art. 4), el Estado nicaragüense reconoce a la persona, la familia y la comunidad como el origen y el fin de su actividad, y está organizado para asegurar la satisfacción de los derechos colectivos, asumiendo la tarea de promover el desarrollo humano de todos y cada uno de los nicaragüenses; en ese sentido el Estado debe promover políticas para realizar una efectiva protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias; y garantizar el control de calidad de bienes y servicios y la disponibilidad de éstos.

En concordancia con lo anterior, la presente iniciativa de reforma y adición a la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, propone lo siguiente:

1. Incluir en el concepto de "Persona Consumidora o Usuaría" (art. 5) al Estado y sus instituciones; ampliar el concepto de "servicios básicos"; y de "servicios financieros".
2. Fortalecer la relación proveedores - consumidores o usuarios, en el sentido que los primeros deben atender las solicitudes de contratación u operativas que gestionen estos últimos, de forma legítima, sean personas naturales o jurídicas, públicas, privadas o mixtas, para la satisfacción de los bienes y servicios que requieran. Debe entenderse como legítimamente gestionada aquellas solicitudes, contratos, créditos o

BANCADA FRENTE SANDINISTA DE LIBERACIÓN NACIONAL
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60





ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

transacciones que cumplan con todos los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico correspondiente.

3. Incorporar dentro de los Entes Reguladores, en el caso de los servicios financieros, al Banco Central de Nicaragua (BCN), que corresponde regular la actividad comercial de los proveedores de servicios de remesas y los dedicados a la actividad de compraventa y/o cambio de moneda.
4. Fortalecer el derecho de las personas usuarias de servicios financieros cuando medie la cancelación o suspensión de los contratos de productos o servicios. Actualmente dicha disposición únicamente regula la decisión negativa del proveedor de brindar un servicio solicitado de previo por el usuario, no así la eventual cancelación o suspensión *ex post* al mismo.
5. En el ámbito de la aplicación de sanciones que señala la ley, establecer de forma expresa la facultad que tendrán los Entes Reguladores, para establecer y ejecutar en sus propias normativas internas, en el ámbito de sus competencias, los tipos de infracciones y las sanciones a aplicar, en atención a la gravedad de las mismas, sin perjuicio de las acciones penales y civiles que correspondan; asimismo, se faculta a dichos Entes Reguladores, distintos a DIPRODEC, a establecer el monto de las sanciones pecuniarias.
6. Finalmente, para fortalecer los derechos de las personas consumidoras y usuarias, se propone adicionar un numeral 22 en el artículo 6, que contemple el derecho de las personas consumidoras o usuarias a ser notificadas por parte de la persona proveedora del producto o servicio, de forma verificable, de la negativa respecto a la contratación de bienes o servicios, o de la cancelación o suspensión de los mismos, en línea con el régimen básico en materia de derechos de los consumidores y usuarios.

BANCADA FRENTE SANDINISTA DE LIBERACIÓN NACIONAL
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60



www.asamblea.gob.ni



FUNDAMENTACIÓN

En uso de la atribución y derecho constitucional de presentar iniciativas de ley y en base a los artículos 138 numeral 1) y 140 numeral 1) de la Constitución Política de la República de Nicaragua; los artículos 101 y 102 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo de la República de Nicaragua con reformas incorporadas publicadas en La Gaceta, Diario Oficial N°. 170 de 5 de septiembre del año dos mil diecinueve, sometemos a consideración de la Asamblea Nacional la siguiente iniciativa de de Ley de Reforma y Adición a la Ley N°. 842 "Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias". Asimismo, esta iniciativa no genera impacto económico y presupuestario.

Por todo lo antes expuesto, solicitamos que a la presente iniciativa se le dé el trámite parlamentario correspondiente.

Hasta aquí la Exposición de Motivos y Fundamentación, sigue el Texto del Articulado.

Cc: Archivo





ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA,

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente:

LEY N° . _____

Ley de Reforma y Adición a la Ley N° . 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias

Artículo Primero: Reforma

Refórmense en el artículo 5 Definiciones las relacionadas con "Persona consumidora o usuaria", "servicios básicos" y "servicios financieros"; los numerales 10 y 25 del artículo 9; el artículo 53; los numerales 2 y 3 del artículo 54; y el artículo 120, todos de la Ley N° . 842, "Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias", publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° . 129 del 11 de Julio de 2013, los que se leerán así:

"Art. 5 Definiciones

(...)

Persona Consumidora o usuaria: Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios, tanto privados, como públicos, como destinataria final, incluyendo el Estado y sus Instituciones cuando actúan como consumidores o usuarios.

(...)

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

BANCADA FRENTE SANDINISTA DE LIBERACIÓN NACIONAL
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Phx: (505) 2276-8430/60



www.asamblea.gob.ni



alumbrado público, telefonía básica, telefonía celular, correo, internet y televisión por suscripción.

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

Se considerarán también servicios financieros aquellos prestados por las entidades no supervisadas por la SIBOIF y CONAMI; los reclamos suscitados por parte de las personas usuarias de servicios financieros, serán atendidos por el MEFCCA y MIFIC a través de la DIPRODEC, respectivamente. Asimismo, serán atendidos por BCN aquellos reclamos relacionados con los servicios que se encuentran bajo su regulación.

Dentro de los servicios financieros se incluyen: depósitos, créditos, tarjetas de crédito y de débito, transferencias, remesas familiares, compra y venta de monedas, seguros, operaciones bursátiles, operaciones de almacenes generales de depósitos, sistemas de pago, tecnología financiera de servicios de pago y cualquier otro servicio que brinden las entidades financieras.

Art. 9 Obligaciones de las personas proveedoras

Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en otras leyes, son obligaciones de las personas proveedoras las siguientes:

(...)

10. Ofrecer bienes o prestar sus servicios a las personas consumidoras o usuarias sin discriminación alguna por motivos políticos, raza, sexo, género, nacionalidad, idioma, discapacidad, estatus económico o social, condiciones de salud, religión, edad, opinión, estado civil, o cualquier otro motivo. En tal sentido, las personas proveedoras no podrán negar sin causa legal justificada la atención de solicitudes ni cancelar contratos o transacciones que legítimamente





gestionadas realicen las personas naturales o jurídicas públicas, privadas o mixtas, para la satisfacción de los bienes y servicios requeridos o contratados. Entiéndase por transacciones legítimamente gestionadas, aquellas solicitudes, contratos o transacciones que cumplan con todos los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico correspondiente.

En los casos de servicios financieros ofrecidos por instituciones supervisadas por la SIBOIF, CONAMI, BCN y MEFCCA, las personas usuarias deberán cumplir con los requisitos de las leyes, normativas y políticas vigentes;

(...)

25. Cumplir con las resoluciones de las autoridades competentes en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, debiendo atender o restituir la prestación de bienes o servicios negados o violentados al consumidor o usuario si así se resolviese.

Art. 53 Regulación de servicios financieros

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

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

1. A la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras la aplicación de la presente ley en materia de servicios financieros prestados por los bancos, sociedades financieras y otras entidades sujetas a su regulación, supervisión y fiscalización de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°. 316, "Ley de la



Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras", y demás leyes financieras aplicables;

2. A la Comisión Nacional de Microfinanzas la aplicación de lo preceptuado en la presente ley en materia de servicios financieros prestados por las Instituciones de Microfinanzas reguladas y supervisadas por ésta;

3. Al Banco Central de Nicaragua la aplicación de lo preceptuado en la presente ley en materia de servicios financieros relacionados con los sistemas de pagos del país, incluyendo los servicios de tecnología financiera de servicios de pagos; así como los servicios de remesas y compraventa y/o cambio de monedas brindado por personas proveedoras;

4. Al Instituto Nicaragüense de Fomento Cooperativo la atención de reclamos de usuarios de los servicios financieros de instituciones cooperativas que no están registradas ante la Comisión Nacional de Microfinanzas; y

5. Al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio en los casos de los reclamos de usuarios de servicios financieros no regulados por ninguno de los anteriores Entes Reguladores.

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

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

(...)

2. A seleccionar y acceder a los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia ofrecidos por las distintas entidades que prestan servicios financieros;

3. A ser notificados por parte de la entidad financiera, de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte



de ésta respecto a la contratación de productos o servicios, solicitados de previo por el usuario, o de la cancelación o suspensión de los contratos de productos o servicios, salvo en los casos establecidos por la ley. Dichas decisiones deberán estar legalmente justificadas, deberán notificarse en los plazos estipulados en la presente Ley o en su defecto, en los plazos que establezca el respectivo Ente Regulador, y no podrán trascender a la persona afectada. Asimismo, la entidad financiera deberá notificar dicha decisión a los entes reguladores de los servicios financieros.

En caso de la decisión de cancelación unilateral de los productos o servicios prestados por parte de la entidad financiera, el usuario afectado podrá acudir a las instancias competentes a reclamar los daños o perjuicios causados, en la vía administrativa o jurisdiccional de conformidad a la Ley de la materia.

(...)

Art. 120 Aplicación de sanciones

Las infracciones a los preceptos de la presente ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, serán sancionadas administrativamente por la DIPRODEC, sin perjuicio de las demás acciones penales y civiles correspondientes.

Las sanciones de cierre temporal o definitivo del establecimiento, serán aplicadas por la DIPRODEC, y serán recurribles ante el Ministro o Ministra de Fomento, Industria y Comercio.

Para la imposición de las multas establecidas en este capítulo, la DIPRODEC, aplicará el criterio de proporcionalidad y gradualidad, en atención a la gravedad de la falta, trascendencia del hecho, antecedentes del infractor o infractora y el daño potencial o real causado; por lo cual



debe circunscribirse a criterios objetivos para graduar apropiadamente la sanción a imponer.

Los demás Entes Reguladores distintos a la DIPRODEC estarán facultados para establecer y ejecutar en sus propias normativas internas los tipos de infracciones y las sanciones a aplicar, en atención a su gravedad, sin perjuicio de las demás acciones penales y civiles correspondientes. En el caso de sanciones pecuniarias, los Entes Reguladores deberán establecer el monto de estas."

Artículo Segundo: Adición

Adiciónese el numeral 22 al artículo 6 a la Ley N°. 842, "Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias", publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 129 del 11 de Julio de 2013, el que se leerá así:

"Artículo 6 Derechos de las personas consumidoras y usuarias

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

(...)

22. *A ser notificados por parte de la persona proveedora, de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de ésta respecto a la contratación de bienes o servicios, solicitados de previo por el consumidor o usuario, o de la cancelación o suspensión de los contratos de bienes o servicios, salvo en los casos establecidos por la ley. Dichas decisiones deberán estar legalmente justificadas y deberán notificarse en los plazos estipulados en la presente Ley o en su defecto, en los plazos que establezca el respectivo Ente Regulador, y no podrán trascender a la persona afectada.*

(...)"





Artículo Tercero: Adecuación del Reglamento

El Reglamento de la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, deberá adecuarse a lo establecido en la presente Ley, todo de conformidad a lo establecido en el numeral 10 del Artículo 150 de la Constitución Política de la República de Nicaragua.

Artículo Cuarto: Actualización de normativas

La DIPRODEC y los demás Entes Reguladores deberán actualizar sus normativas internas para el cumplimiento de las disposiciones de la presente ley, en un plazo no mayor de sesenta días contados a partir de su publicación.

Artículo Quinto. Publicación y Vigencia

La presente Ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dado en el Salón de Sesiones de la Asamblea Nacional, en la ciudad de Managua a los _____ días del mes de _____ del año dos mil veintiuno.

Loria Raquel Dixon
Primera Secretaria de la
Asamblea Nacional

Loria Raquel Dixon

