Enlace a Legislación Relacionada

TEXTO CONSOLIDADO, LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

LEY, aprobada el 25 de noviembre de 2021

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 137 del 26 de julio de 2022

Digesto Jurídico Nicaragüense de la Materia de Empresa, Industria y Comercio

El presente texto contiene incorporadas todas sus modificaciones consolidadas al 25 de noviembre de 2021, de la Ley Nº. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, aprobada el 13 de junio de 2013 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 129 del 11 de julio de 2013, y se ordena su publicación en La Gaceta, Diario Oficial, conforme la Ley Nº. 963, Ley del Digesto Jurídico Nicaragüense, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 203 del 25 de octubre de 2017 y la Ley Nº. 1097, Ley del Digesto Jurídico Nicaragüense de la Materia Empresa, Industria y Comercio, aprobada el 25 de noviembre de 2021.

El Presidente de la República de Nicaragua

A sus habitantes, Sabed:

Que,

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA

CONSIDERANDO

I

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

II

Que la Constitución Política de la República de Nicaragua en sus Artículos 58, 59, 60 y 66 consignan como derechos de los nicaragüenses la educación, cultura, salud, el hábitat en un ambiente saludable e información veraz, son deberes indeclinables del Estado sin menoscabo en particular del establecimiento de los servicios privados en salud, educación, con la efectiva regulación por parte del Estado; así como en el

Artículo 105 proclama el deber del Estado de garantizar el control de bienes y servicios para evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo.

III

Que, dado los cambios en el sistema económico-social moderno y las consecuencias del mismo que vulneren los derechos de los consumidores y usuarios del país, y en aras de propiciar una mayor equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo entre consumidores y usuarios con los proveedores de bienes y servicios, así como promover una cultura de consumo responsable en el país, existe la necesidad de reestructurar totalmente el marco normativo vigente de la protección del consumidor en Nicaragua: Ley Nº. 182, Ley de Defensa de los Consumidores, aprobada el 27 de septiembre de 1994 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 213 del 14 de noviembre del mismo año.

IV

Que ante la necesidad de otorgar la seguridad y efectividad al marco jurídico para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios el país, resulta imperativo aplicar las mejores prácticas en materia de derecho en las relaciones de consumo, creando las condiciones y herramientas indispensables para satisfacer sus necesidades en forma razonable y equilibrada.

POR TANTO

En uso de sus facultades

HA ORDENADO

La siguiente:

LEY N°. 842

LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS Y DEFINICIONES

Artículo 1 Objeto
La presente Ley tiene por objeto:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

a. Establecer el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos;

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

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

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

Artículo 2 Ámbito de aplicación
Están sujetos a las disposiciones de esta Ley, todos los actos jurídicos bajo la relación de consumo o en una etapa preliminar a esta, dentro del territorio nacional; se aplicará a todas las personas proveedoras, se trate de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras. También se considerarán consumidoras o usuarias a microempresas cuando estas evidencien una situación de asimetría informativa con las personas proveedoras respecto de aquellos bienes o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

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

Artículo 3 Sujetos y servicios excluidos de la aplicación de la ley
Para efectos de esta Ley no se consideran personas consumidoras o usuarias, a quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes y servicios que guarden relación específica con su actividad empresarial para integrarlos a los procesos de producción, importación, distribución, transformación, comercialización, alquiler de bienes o prestación de servicios a terceros.

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

Artículo 4 Principios
La presente Ley se fundamenta en los siguientes principios básicos:

1. **Accesibilidad**: el Estado a través de sus órganos de aplicación de la presente Ley, procurará la cobertura más amplia y más cercana a la población para ser efectiva la

atención de reclamos, denuncias o consultas, de personas consumidoras o usuarias afectados en sus derechos en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios.

2. **Asociatividad**: el Estado ejerce un rol de facilitador en la creación y actuación de las asociaciones de personas consumidoras o usuarias, en el marco de la actuación responsable y de conformidad a lo previsto en la presente Ley.

3. **Buena fe**: las personas proveedoras, consumidoras, usuarias y autoridades involucradas en la resolución de los conflictos entre consumidoras o usuarias con las personas proveedoras, deben actuar y guiar su conducta acorde con la honradez, veracidad, justicia, imparcialidad y lealtad, en los actos o contratos de compra venta de bienes y servicios.

4. **Coordinación**: el Estado, a través de sus instituciones y en conjunto con las organizaciones de las personas consumidoras, usuarias y las personas proveedoras, ejercerán la coordinación interinstitucional e intersectorial para el desarrollo de las políticas públicas en pro de la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

5. **Igualdad y no discriminación**: las personas consumidoras y usuarias deben ser tratados en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por motivo de nacionalidad, credo político, raza, sexo, género, idioma, religión, opinión, origen, discapacidad o posición económico-social.

6. **Pro consumidor y correctivo**: el Estado, a través de las autoridades y los procesos correspondientes, es responsable de efectuar una real protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como corregir las asimetrías, distorsiones en la información o malas prácticas que vulneren la situación de las personas consumidoras y usuarias frente a las personas proveedoras en los actos de contratación y compra o venta de bienes y servicios. El Estado está obligado a aplicar la norma más favorable a las personas consumidoras y usuarias, en los casos que haya ambigüedad entre las normas o dudas de interpretación.

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

8. **Transparencia en la información y divulgación**: toda la información acerca del bien o servicio que adquieran las personas consumidoras y usuarias, debe ser proporcionada y divulgada a este por su proveedor de bienes o servicios, o por la autoridad de aplicación correspondiente, de manera transparente, adecuada, veraz, completa y de acuerdo a las normas nacionales e internacionales correspondientes.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

Artículo 5 Definiciones
Sin perjuicio de cualquier otra definición adicional desarrollada en el Reglamento de la presente Ley, para los fines, efectos y mejor comprensión, se establecen las siguientes definiciones:

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

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

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

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

Contrato por adhesión: es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por la persona proveedora de bienes o servicios, sin que la persona consumidora o usuaria pueda negociar o modificar su contenido al momento de contratar.

Comisión de servicios financieros: instancia técnica interinstitucional de coordinación y homogenización de acciones en pro de la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros, creada por la presente

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

CONAMI: Comisión Nacional de Microfinanzas, órgano rector de las instituciones de microfinanzas según su Ley creadora, Ley Nº. 769, Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 128 del 11 de julio del

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

2011.

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

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

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

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

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

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

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

Microcrédito: créditos pequeños otorgados por Instituciones financieras, cuyos montos están fijados en su regulación legal o normativa vigente y destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercio, vivienda y servicios,

entre otros, que serán devueltos principalmente con el producto de la venta de bienes y servicios del mismo.

Micro empresa: toda aquella empresa que cumpla con la clasificación establecida en la Ley Nº. 645, Ley de Promoción, Fomento y Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 28 del 8 de febrero 2008 y su Reglamento Decreto Nº. 17-2008, publicado en la Ley Nº. 83 del 5 de mayo del 2008.

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

MIFIC: Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.

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

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

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

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

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

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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

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

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

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

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

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

Servicios básicos: para efectos de la presente Ley, se entenderá por servicios básicos todos aquellos prestados por empresas públicas, privadas o mixtas en materia de: agua potable y alcantarillado sanitario, energía eléctrica y alumbrado público, telefonía básica, telefonía celular, correo, internet y televisión por suscripción.

Servicios financieros: para efectos de esta Ley, se entenderá por servicios financieros, los: depósitos, préstamos, créditos, tarjetas de crédito y de débito, transferencias, remesas familiares, compra y venta y/o cambio de monedas, seguros, operaciones bursátiles, servicios brindados por almacenes generales de depósitos, sistemas de pago, tecnología financiera de servicios de pago y cualquier otro servicio que brinden las entidades financieras reguladas o no reguladas.

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

servicios financieros prestados por las entidades bajo su supervisión y regulación.

Unidad de medida para efectos de la aplicación de multas : para los efectos de aplicación de la presente Ley, se entenderá por unidad de medida el salario mínimo promedio nacional, que es el promedio simple calculado en base a la tabla de Salario Mínimo por Sector de Actividad, aprobado por la Comisión Nacional de Salario Mínimo o por el Ministerio del Trabajo conforme procedimiento establecido por la Ley Nº. 625, Ley del Salario Mínimo, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 120 del 26 de junio de 2007.

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

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

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

TÍTULO II

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES

CAPÍTULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Artículo 6 Derechos de las personas consumidoras y usuarias

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

1. Estar protegidas contra los riesgos que puedan afectar su salud, integridad física o su seguridad;

2. Tener libre acceso y en igualdad de circunstancias conforme disponibilidades del

mercado, a bienes y servicios de calidad que respondan a sus necesidades humanas básicas, asegurando a las poblaciones más vulnerables bajo las políticas de seguridad alimentaria y nutricional en el caso de los alimentos;

3. Estar protegidas en sus intereses económicos y sociales, y en particular contra las prácticas arbitrarias de cláusulas abusivas en los contratos, de conformidad a lo establecido en la presente Ley;

4. Recibir la reparación o reposición del bien, una nueva ejecución del servicio o la devolución de la cantidad pagada, según sea el caso;

5. Ser atendidas por personas proveedoras de bienes y servicios con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna;

6. Hacer efectivo su derecho de retractarse del contrato en la forma establecida por la presente Ley o en los términos del mismo contrato en su caso, siempre y cuando no contradiga lo estipulado en la presente Ley;

7. Recibir educación sobre consumo responsable y sostenible de bienes y servicios;

8. Recibir la información adecuada de sus derechos y mecanismos de protección para actuar ante los órganos e instituciones públicas existentes, especializados en la materia;

9. Recibir información veraz, oportuna, clara y relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de las personas proveedoras;

10. Participar y constituirse en organizaciones en pro de la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias;

11. Respetar su privacidad;

12. Tener protección real y efectiva en las transacciones electrónicas, conforme las prácticas y controles establecidos en la legislación nacional;

13. Recibir atención preferencial por parte de las personas proveedoras, en el caso de mujeres embarazadas o con niños o niñas menores de tres años, adultos mayores, o personas con discapacidad;

14. Exigir bajo el procedimiento señalado en la presente Ley y su Reglamento el cumplimiento de las promociones u ofertas cuando la persona proveedora no cumpla con las condiciones establecidas en las mismas;

15. Estar protegidas contra la publicidad engañosa o abusiva;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

16. Gozar y disfrutar de un medio ambiente sano y saludable que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales;

17. Estar protegidas en relación a su vida, seguridad y sus bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo, todo a cargo de las personas proveedoras de estos servicios, que tienen que indemnizarlos cuando fueren afectados;

18. Ser atendidas por las autoridades administrativas con diligencia, ética, calidad humana y sin discriminación alguna;

19. Reclamar ante las instituciones correspondientes sobre el cumplimiento de sus derechos establecidos en la presente Ley;

20. Aceptar o no por medio de adenda, la opción de arbitraje como una forma de resolución alterna de conflictos con las personas proveedoras, de acuerdo a la ley de la materia. Esta condición particular no debe ser establecida de forma unilateral por la persona proveedora, y en ningún caso ser condicionante para la firma del contrato;

21. Demandar por la vía judicial cuando corresponda.

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

22. A ser notificados por parte de la persona proveedora, de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de esta 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 en el marco jurídico correspondiente. Dichas decisiones deberán estar legal y jurídicamente 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. Asimismo, el proveedor de bienes y servicios deberá notificar dicha decisión al Ente Regulador respectivo.

Artículo 7 Obligaciones de las personas consumidoras y usuarias
Sin perjuicio de las obligaciones que se deriven de la aplicación de la presente Ley, son obligaciones de las personas consumidoras y usuarias las siguientes:

1. Pagar por los bienes o servicios en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato;

2. Adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso o consumo de bienes y servicios;

3. Hacer uso responsable de las disposiciones contenidas en la presente Ley, sin realizar denuncias o peticiones infundadas en contra de las personas proveedoras ante las autoridades competentes;

4. Procurar el uso racional y sostenible de bienes y servicios, previniendo la contaminación ambiental;

5. Cumplir con las resoluciones de las autoridades competentes;

6. Cumplir los términos o compromisos suscritos con la persona proveedora;

7. Atender las indicaciones sobre el uso adecuado del bien adquirido que le suministra la persona proveedora; y

8. Dirigirse de forma respetuosa y cortés a la persona proveedora.

CAPÍTULO II

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS PERSONAS PROVEEDORAS

Artículo 8 Derechos de las personas proveedoras
Son derechos de las personas proveedoras, sin perjuicio de los contenidos en la Constitución Política y demás leyes del país, los siguientes:

1. Producir, fabricar, importar, construir, alquilar, distribuir y comercializar los bienes y servicios, respetando las leyes y normas existentes que regulan la respectiva actividad;

2. Negociar y acordar libremente las condiciones contractuales para el ofrecimiento de los bienes o prestación de servicios, siempre que las mismas no contravengan lo dispuesto en la presente Ley;

3. Promover y colocar a través de distintos medios de comunicación la información sobre sus bienes y servicios ofrecidos, y promociones existentes;

4. Contratar los bienes y servicios públicos y privados;

5. Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas apegadas a la ley les corresponda;

6. Ofrecer las garantías adicionales sobre los bienes vendidos a las personas consumidoras;

7. Exigir a las personas consumidoras y usuarias el cumplimiento de los contratos celebrados;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

8. Rescindir unilateralmente el contrato cuando las personas consumidoras o usuarias no cumplan con las condiciones pactadas; y

9. Tener libre acceso a los órganos administrativos y judiciales.

Artículo 9 Obligaciones de las personas proveedoras
Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en otras leyes, son obligaciones de las personas proveedoras las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas obligatorias, entre otros existentes, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente;

2. Garantizar el buen funcionamiento de los bienes y servicios ofrecidos;

3. Respetar los términos, condiciones y modalidades del contrato suscrito y convenido con las personas consumidoras o usuarias para la entrega del bien o la prestación del servicio;

4. Exhibir en locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias;

5. Informar previamente a las personas consumidoras cuando se le venda bienes usados, refaccionados, con deficiencias o con partes usadas, lo cual deberá constar en la factura;

6. Entregar gratuitamente a las personas consumidoras o usuarias un tanto del mismo tenor del contrato suscrito;

7. Informar a través de un instructivo sobre los riesgos previstos de productos potencialmente peligrosos para la salud, integridad física de las personas consumidoras, para seguridad de sus bienes, o lesivos para el medio ambiente;

8. Retirar o suspender la comercialización de cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos de prevención exigidos por las leyes, reglamentos y normas técnicas obligatorias aplicables;

9. Facilitar a la autoridad competente las muestras requeridas de productos para la elaboración de análisis de los mismos;

10. Ofrecer bienes o prestar sus servicios a las personas consumidoras 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 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, sin estar fundadas en Ley expresa, en normativas o resoluciones que para tal efecto emita el respectivo Ente Regulador y/o en causa jurídicamente justificada. 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 reguladas y/o supervisadas por la SIBOIF, CONAMI, BCN y MEFCCA, las personas usuarias deberán cumplir con los requisitos de las leyes, normativas y políticas, estás últimas ajustadas al marco jurídico;

11. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación especial sobre la materia, toda persona proveedora tiene obligación de entregar a la persona consumidora o usuaria, la factura, recibo o comprobante originales de la compraventa, servicio prestado u operación realizada; asimismo entregar en tiempo y forma las facturas y estados de cuenta mensuales a pagar;

12. Aplicar el tipo de cambio oficial del día, establecido por el Banco Central de Nicaragua, en el cobro por la venta de bienes o servicios cuando previo acuerdo voluntario de las partes, su importe sea pagado por la persona consumidora o usuaria en moneda extranjera. Se exceptúan de esta obligación los servicios financieros brindados por las instituciones bancarias supervisadas y reguladas por la SIBOIF;

13. Devolver inmediatamente a la persona consumidora o usuaria, la suma íntegra de dinero que esta haya pagado en concepto de depósito inicial o reservación por la transacción o servicio prestado, en caso de no concretarse en tiempo y forma acordados en el contrato o negocio entre ambas partes;

14. Entregar a la persona consumidora los bienes y sus accesorios completos, cuando formen parte integrante del bien objeto de la transacción o sean indispensables para su funcionamiento óptimo, en el tiempo y lugar convenido;

15. Mantener un inventario surtido de los repuestos, accesorios y partes consumibles cuando las personas proveedoras sean representantes y distribuidores de bienes de distintas marcas. En caso contrario, las personas proveedoras deberán informar a las personas consumidoras previamente a la adquisición del bien y en el comprobante de pago o factura sobre la inexistencia de los mismos;

16. Contar con el correspondiente taller de mantenimiento y reparación de los bienes que se ofrecen en el mercado local. En caso contrario, las personas proveedoras deberán informar a la persona consumidora previamente a la adquisición del bien y en el comprobante de pago o factura sobre la inexistencia de los mismos;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

17. Responder por los vicios ocultos;

18. Responder por los daños a instalaciones, aparatos u otros, imputables a la persona proveedora;

19. Atender y resolver los reclamos formulados por las personas consumidoras y usuarias;

20. Cumplir en tiempo y forma con la garantía otorgada a la persona consumidora o usuaria;

21. Solicitar el consentimiento previo a la persona consumidora o usuaria en los casos que la adquisición del bien o servicio fuese condicionada a pagos en forma de débitos automáticos;

22. A efectos de garantizar el derecho de reclamo de las personas consumidoras o usuarios, las personas proveedoras deberán poner a disposición un sistema comprobable de recepción o trámite de queja o reclamo de fácil acceso a la persona consumidora o usuaria. Cuando el proveedor tenga agencias o sucursales deberá contar con dicho sistema;

23. Contar con una garantía bancaria o seguro de garantía, requeridos por los servicios funerarios ofrecidos, para sus operaciones en el mercado, en el caso particular de empresas que se dediquen a ofrecer al público servicios funerarios que se cancelen a plazo y sean de aplicación posterior o eventual;

24. Proporcionar a la instancia resolutiva competente la información complementaria que le sea requerida acerca de los casos de reclamos o denuncias en proceso sobre la vulneración de los derechos de las personas consumidoras; y

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

Artículo 10 Prohibiciones para las personas proveedoras
Sin perjuicio de las obligaciones y demás prohibiciones contenidas en otras leyes, se prohíbe a las personas proveedoras:

1. Utilizar cláusulas o condiciones abusivas en los contratos con las personas consumidoras o usuarias;

2. Divulgar a terceros la información privada sobre las personas consumidoras o usuarias con fines mercadotécnicos o publicitarios sin su consentimiento, así como

enviarles publicidad que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla;

3. Incluir propina en el precio y en el cálculo de la factura, o cualquier alusión a la misma, dejando a criterio de las personas consumidoras pagar o no la propina, siendo esta última voluntaria;

4. Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; estos precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional. Las personas proveedoras con regulación especial podrán exhibir sus precios en dólares;

5. Cobrar o facturar precios o tarifas en metales, monedas o divisas extranjeras o cualquier unidad monetaria o medio de pago que no sea el córdoba, de conformidad al Artículo 36 de la Ley Nº. 732, Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 148 del 6 de agosto del 2010. Se exceptúan de esta disposición las empresas que operan bajo el régimen de zonas francas industriales de exportación, Almacenes de Depósito de Mercancías a la Orden y demás excepciones establecidas en el Artículo 37 de la misma Ley;

6. Aplicar un tipo de cambio menor al oficial del día publicado por el Banco Central de Nicaragua, en aquellos casos cuando las personas consumidoras o usuarias y acuerden con las personas proveedoras de manera voluntaria el pago del bien o servicio, en moneda extranjera;

7. Adulterar los productos en sus componentes químicos, orgánicos o de cualquier tipo que modifique su idoneidad o calidad;

8. Adulterar el peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada de los productos que se ofrecen al público;

9. Almacenar sustancias toxicas, peligrosas o similares en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento, comercialización o medios de transporte de alimentos o bebidas de consumo humano, incumpliendo lo establecido en la legislación y normativas vigentes aplicables al sector;

10. Acaparar o especular con los bienes de consumo básico o de primera necesidad;

11. Condicionar la venta de un bien o la prestación de un servicio a la adquisición de otro bien o servicio no requerido por la persona consumidora o usuaria; salvo cuando se trate de la prestación de servicios en la que los prestatarios importan sus repuestos para ese servicio;

12. Ofrecer promociones que involucren bienes deteriorados o en mal estado;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

13. Difundir publicidad abusiva o engañosa;

14. Fijar los precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituye una unidad, cuando la finalidad es el incremento del precio normal para dicho bien o servicio;

15. Vender o comercializar cualquier clase de productos con posterioridad a la fecha de su vencimiento o adulterar dicha fecha;

16. Utilizar sustancias tóxicas, peligrosas o elementos similares que conlleven al peligro de la salud pública, acorde a las leyes, reglamentos y tratados vigentes;

17. Ofrecer productos pre envasados cuando no contengan los cierres, etiquetas, rótulos o sujetos a cualquier otra clase de medida de precaución;

18. Ofrecer productos que carezcan de los datos mínimos que permitan identificar al proveedor;

19. Condicionar la contratación a que la persona consumidora o usuaria firme en blanco cualquier documento;

20. Ofrecer bienes adulterados o falsificados;

21. Realizar cobros a las personas consumidoras o usuarias utilizando mecanismos abusivos;

22. Cobrar cargos adicionales, recargos o multas por servicios no contratados o no establecidos en el comprobante de pago o en el contrato; y

23. Importar y comercializar a nivel nacional bienes cuyo consumo haya sido declarado nocivo para la salud y prohibido por las autoridades nacionales o el de su país de origen, así como bienes sin registro sanitario correspondiente.

CAPÍTULO III

EDUCACIÓN EN MATERIA DE CONSUMO

Artículo 11 Formulación de programas educativos
El Gobierno, a través del Ministerio de Educación y el Consejo Nacional de Universidades, con el fin de promover la cultura de consumo responsable y sostenible, deberá formular, programas de educación e información sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias, con el objetivo de capacitar a los y las jóvenes para que puedan hacer elecciones bien fundadas de bienes y servicios a consumir, y tengan conciencia sobre sus derechos y responsabilidades.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

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

Artículo 12 Promoción acerca de los programas de formación y educación
El Gobierno, a través de sus instituciones correspondientes implementará programas continuos de formación y educación a las personas consumidoras; y divulgará a través de medios de comunicación masivos los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

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

CAPÍTULO IV

SALUD Y SEGURIDAD DEL CONSUMO

Artículo 13 Deber general de seguridad para el consumo y riesgos previsibles
Los bienes o servicios ofrecidos en el mercado deben ser seguros en condiciones de uso normal o razonablemente previsible. Estos no deben presentar riesgo alguno para la protección de la salud y seguridad de las personas. Son considerados admisibles, únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio. La persona proveedora deberá señalar la duración.

Según la naturaleza del bien o servicio, cuando existe un riesgo previsible, las personas proveedoras deberán advertir a las personas consumidoras o usuarias sobre dicho riesgo, incluyendo los lesivos para el medio ambiente. Asimismo, deberán informar sobre el modo correcto de utilización del bien, mediante etiquetado o instructivo, de acuerdo con la norma técnica respectiva o conforme las especificaciones que se establezcan en el documento de compra venta.

Artículo 14 Responsabilidad de las personas proveedoras de bienes peligrosos o dañinos para la salud
Las personas proveedoras a las que se le hubieren otorgado patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos por el Estado, para la investigación y desarrollo de bienes que puedan resultar peligrosos o dañinos para la salud de la población, en ningún caso se eximirán de la responsabilidad de indemnización por los posibles daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras y al medio ambiente.

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

Artículo 15 Sobre peligros no previstos
En el caso que se ofrezcan en el mercado bienes en los que posteriormente se

detecte la existencia de peligros no previstos para la salud y seguridad física de las personas consumidoras y usuarias, la persona proveedora estará obligada a adoptar todas las medidas necesarias para eliminar o reducir el peligro o riesgo que causen los mismos. En estos casos la persona proveedora deberá notificar inmediatamente a las autoridades competentes para que sean retirados, destruidos, reparados, sustituidos, o retenidos temporalmente según corresponda.

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

Artículo 16 Sobre el etiquetado, registro sanitario y fecha de vencimiento de productos de consumo humano
Los medicamentos y alimentos para consumo humano, deberán disponer de la etiqueta en idioma español, o en las lenguas oficiales de las Regiones de la Costa Caribe, según sea el caso.

La persona proveedora será responsable de adecuar su cadena de logística de acuerdo a los tiempos de vencimiento de los productos, con el fin de evitar la comercialización de productos vencidos. Se prohíbe que se ofrezcan productos vencidos.

No se ofrecerán productos que no dispongan de registro sanitario en Nicaragua, salvo los que estén reconocidos en el país por instrumentos internacionales. Tampoco se ofrecerán productos que se encuentren en fase de experimentación.

Artículo 17 Envasado seguro y retiro de productos con sustancias peligrosas
Los productos químicos y todos los artículos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y llevar de forma visible las indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.

Asimismo, se deberá suspender la comercialización de cualquier producto que no se ajuste a las condiciones previstas en convenios, tratados, leyes, reglamentos, normas y código alimentario, aplicables nacional e internacionalmente que ponga en riesgo la salud y seguridad de las personas.

Artículo 18 De las leyendas obligatorias en las campañas publicitarias
En las campañas publicitarias de productos cuyo consumo de forma continuada o prolongada implique riesgos para la salud humana, deberá incluirse la advertencia en forma de leyenda sobre la peligrosidad de su uso, la mezcla con otros productos o ingredientes y su consumo.

En el caso de productos del tabaco, las prohibiciones y mecanismos de control

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

En cuanto a la publicidad de bebidas alcohólicas, se prohíbe como medio para incentivar el consumo del alcohol la aparición de niños, niñas o adolescentes, símbolos patrios, símbolos religiosos y mensajes precisos que expresen que es necesario su consumo para reafirmar la identidad nacional de la persona consumidora. La advertencia en cuanto al uso de bebidas alcohólicas deberá decir "El consumo excesivo de este producto es perjudicial para la salud"; dicha leyenda deberá estar acorde al tamaño de su envase o empaque.

Artículo 19 Bienes y servicios acordes con las normas técnicas obligatorias
Los bienes y servicios que se oferten en el territorio nacional, deberán cumplir con las condiciones de cantidad, calidad, seguridad e inocuidad, todo de acuerdo a las normas técnicas obligatorias de productos, calidad, etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos dentro del marco regulatorio nacional e internacional que deban llenar los bienes y servicios que se vendan en el país.

CAPÍTULO V

DEL CONTROL DE CALIDAD Y PRECIOS DE LOS MEDICAMENTOS DE CONSUMO HUMANO

Artículo 20 De las responsabilidades institucionales
El Ministerio de Salud y el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio deberán garantizar la calidad y precios de los medicamentos respectivamente. Estos desarrollarán mecanismos de suministro de información en forma sistemática y clara, de tal manera que las personas consumidoras puedan elegir, mediante la información obtenida, incluyendo precios, calidad y descuentos que ofrezcan las personas proveedoras en el ejercicio de libre competencia. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que deba tomar el Ministerio de Salud en el ejercicio de sus facultades.

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

Artículo 21 Coordinación interinstitucional de acciones en relación a medicamentos de consumo humano
El MIFIC coordinará con el Ministerio de Salud, Policía Nacional, Dirección General de

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

CAPÍTULO VI

SOBRE LA INFORMACIÓN, PUBLICIDAD Y PROMOCIONES

Artículo 22 De la información
Para garantizar los derechos de las personas consumidoras y usuarias, la información relativa a bienes o servicios que se difunda por cualquier medio o forma, las personas proveedoras deberán presentar de forma clara, veraz, completa y oportuna, las características generales de los mismos; así como instrucciones precisas para su uso y consumo, advertencias y riesgos previsibles y visibles.

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

Artículo 23 Sobre el deber de información mínima Las personas proveedoras de bienes y servicios deberán informar en letra legible, al menos los siguientes aspectos:

1. Origen o procedencia geográfica, composición, finalidad y aditivos utilizados;

2. Contenido neto e ingredientes del producto;

3. Fecha de vencimiento del producto, peso neto, instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, con advertencias y riesgos previsibles e incompatibilidades con otros productos;

4. Precio de los bienes y servicios en moneda nacional a la vista del público que incluirá el valor e impuestos que los grave;

5. Términos de las condiciones de pago, seguros, garantías, servicios, repuestos, entre otros,

6. Etiquetas que se ajustarán a su naturaleza, características y condiciones, además de la finalidad enunciada; todo de acuerdo a lo establecido en la Ley Nº. 219, Ley de Normalización Técnica y Calidad, del 9 de mayo de 1996, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 123 del 2 de julio de 1996 y su Reglamento, Decreto Nº. 71-97, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 241 del 18 de diciembre del año 1997, la Ley Nº. 225, Ley sobre Metrología, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 135 del 18 de julio del año 1996 y su Reglamento, Decreto Nº. 65-97, publicado en La Gaceta,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

Diario Oficial Nº. 227 del 27 de noviembre del año 1997, las Normas Técnicas Obligatorias vigentes y al Reglamento de la presente Ley; y

7. Los resultados, beneficios, consecuencias o implicaciones que se pueden esperar del uso del producto o de la contratación del servicio.

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

Artículo 24 Exigencias en la venta de bienes o servicios
Las personas proveedoras no podrán imprimir o marcar más de un precio de venta al público en un mismo producto. Se tendrá que remover, tachar o enmendar las estampas indicadas originalmente. En caso de encontrarse varias enmiendas en las estampas de precio al público, la persona consumidora pagará el precio de venta más bajo y la persona proveedora estará obligada a vender el producto por ese precio, sin perjuicio de las sanciones que hubiere de conformidad con esta Ley.

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

Artículo 25 Acerca del manejo de información sobre las personas consumidoras y usuarias con fines mercadotécnicos
Las personas proveedoras están obligadas a proteger la información que recibe de las personas consumidoras y usuarias y no podrán compartirla con terceros, salvo cuando estos lo autoricen de manera voluntaria y en forma expresa a través de una adenda al contrato.

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

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

Artículo 26 Cumplimiento de las condiciones ofrecidas
La persona proveedora está obligada a vender el bien o suministrar el servicio de acuerdo con los términos y condiciones ofrecidas en la publicidad o información transmitida, salvo caso fortuito, fuerza mayor, convenio en contrario o consentimiento escrito de la persona consumidora.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

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. Ninguna persona proveedora podrá utilizar como medio de propaganda el término «PROMOCIÓN», si no existe una verdadera promoción, de acuerdo a lo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

Artículo 28 Requisitos de las promociones
Toda promoción dirigida a las personas consumidoras finales deberá indicar en forma clara los términos de la misma, su plazo, duración, número de bienes o servicios ofrecidos, las características de ambos, el tiempo de reclamo por los premios, según sea el caso, u otra información relevante para el conocimiento de la persona consumidora o usuaria.

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

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

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

Artículo 29 Del reglamento de las promociones
En caso que la promoción se tratare de rifas, concurso, canjes o cualquier otra modalidad que necesariamente requiera de reglamento, deberá realizarse en presencia de un abogado y notario público, quien dará fe de los resultados, y deberán ser remitidos, con sus correspondientes respaldos documentales, a la autoridad competente.

En el caso que la autoridad competente, mediante el procedimiento correspondiente, determine que los intereses de las personas consumidoras o usuarias fuesen vulneradas, podrá ordenar la prohibición del desarrollo de la oferta promocional. En ningún caso los cambios que realice la persona proveedora al reglamento de la promoción a que se refiere la presente Ley y su Reglamento, deben efectuarse en detrimento de las personas consumidoras o usuarias.

CAPÍTULO VII

PUBLICIDAD ENGAÑOSA O ABUSIVA

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

Artículo 30 Circunstancias sobre las que puede versar el engaño
Los engaños pueden versar sobre aspectos tales como: naturaleza, uso, contenido, peso, características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, fecha de elaboración o de vida útil del bien, tecnología empleada, calidad, cantidad, propiedades, origen comercial o geográfico, precio, oferta, tasa o tarifa, garantías, descuentos, premios, reconocimientos o distinciones oficiales o privadas, nacionales o extranjeras, siendo estas últimas medallas, premios, trofeos, diplomas entre otros, las formas de pago y cualquier otro dato sobre productos y servicios ofrecidos.

Artículo 31 Publicidad dirigida a niños, niñas o adolescentes
La publicidad dirigida a niños, niñas o adolescentes no debe inducirlos a conclusiones equívocas sobre las características reales de los productos y servicios anunciados o sobre las posibilidades de los mismos, debiendo respetar la ingenuidad, la credulidad, la inexperiencia, el sentimiento de lealtad y valores familiares, ni crearles sentimientos de inferioridad por no consumir el producto o usar el servicio.

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

Artículo 32 Carga de la prueba y rectificación
En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en el Artículo sobre publicidad engañosa, la persona proveedora deberá probar la veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario, sin perjuicio de las pruebas que pueda proporcionar la persona consumidora o usuaria. Las autoridades correspondientes procederán a suspender o prohibir de inmediato la publicidad que se compruebe que es falsa o engañosa, una vez agotado el debido proceso.

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

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

CAPÍTULO VIII

CONTRATO POR ADHESIÓN Y CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 33 Información previa a la contratación

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

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

Artículo 34 Requisitos de forma de las condiciones del contrato por adhesión
Las condiciones de los contratos por adhesión deben cumplir los siguientes requisitos mínimos:

1. Ser redactados en términos claros, comprensibles e impresos sin espacios en blanco, en letra arial tamaño 12 en idioma oficial del Estado. Asimismo, podrán redactarse en lenguas de las comunidades de la Costa Caribe, según sea el caso. De no poderse dar esta última disposición, la persona proveedora tomará las providencias necesarias para facilitarles a las personas consumidoras y usuarias la traducción de los mismos, que permita una comprensión idónea para los fines correspondientes;

2. Contener información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del bien o servicio objeto del contrato por adhesión;

3. Contener al menos los siguientes datos generales: nombre y domicilio de la persona proveedora; lugar en el cual se contratan los bienes o servicios; exposición clara de los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias; obligaciones de la persona proveedora, totalidad de los costos que tendrán los servicios; tiempo de vigencia del contrato, garantías, entre otras; y

4. No ser remitidos a textos o documentos que no sean del conocimiento público o que no se faciliten a la persona consumidora y usuaria, previo a la celebración del contrato.

Artículo 35 De la revisión de los modelos de contratos
Los contratos que se suscriban entre las empresas prestadoras de servicios públicos básicos y las personas usuarias, deberán estar redactados conforme al modelo de contrato aprobado por el respectivo Ente Regulador. En el caso de instituciones no reguladas, la DIPRODEC podrá verificar que los modelos de contratos que estas utilizan para contratar con las personas consumidoras y usuarias se ajusten a los preceptos de la presente Ley y su Reglamento. En el caso de las instituciones financieras reguladas por la SIBOIF, CONAMI y MEFCCA, estas deberán remitir sus modelos de contratos a su respectivo ente regulador con el fin de que este se pronuncie en su caso, conforme a sus facultades en relación a los alcances de la presente Ley.

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

Artículo 36 Interpretación

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

Artículo 37 Cláusulas abusivas que se tendrán por no pactadas
En los contratos por adhesión son ineficaces de pleno derecho, entre otras, las cláusulas contractuales que se consideren abusivas, de conformidad a lo que establece la presente Ley y no producirán ningún efecto legal aquellas cláusulas en las que se establezca alguna de las siguientes circunstancias:

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

2. Limiten, exoneren o atenúen la responsabilidad de la persona proveedora por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios contratados en perjuicio de la persona consumidora o usuaria;

3. Impidan a la persona consumidora la opción de reembolso del monto ya pagado;

4. Transfieran responsabilidades a terceras personas proveedoras;

5. Establezcan la carga de prueba en perjuicio de la persona consumidora;

6. Determinen la utilización obligatoria del arbitraje;

7. Autoricen a la persona proveedora a cancelar el contrato unilateralmente, sin conferir igual derecho a la consumidora;

8. Impliquen renuncia de la persona consumidora al derecho de ser resarcido por daños y perjuicios;

9. Autoricen a la persona proveedora a modificar unilateralmente el contenido del contrato o la calidad del bien o servicio objeto del contrato, después de su celebración;

10. Establezcan la renuncia al derecho de indemnización por mejoras necesarias;

11. Fijar los términos de prescripción inferiores a los previstos por el Código de Comercio, Código Civil y leyes especiales;

12. Establezcan que el silencio de la persona consumidora se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato;

13. Establezcan la renuncia al derecho de terminar anticipadamente el contrato o retractarse del mismo;

14. Exoneren o limiten la responsabilidad a la persona proveedora por daños,

incumplimiento o mora;

15. Establezcan indemnizaciones, cláusulas penales o cargos desproporcionados, con relación a los daños por resarcir a cuenta de la persona consumidora o usuaria;

16. Hagan responsable a la persona consumidora o usuaria por efecto de las deficiencias, errores u omisiones del bien o servicio cuando no les sean imputables;

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

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

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

Artículo 38 De la finalización unilateral por parte del usuario del contrato de los servicios de telefonía móvil, internet y televisión por cable
La persona usuaria podrá finalizar anticipadamente el servicio de telefonía celular, internet o televisión por cable contratados. La persona proveedora deberá respetar la decisión de la usuaria, sin cobrar recargo de penalización por ello, ni pagos futuros por consumo de los meses faltantes, siendo exigido únicamente el cobro por el equipo utilizado para el servicio, ya sea teléfono móvil, modem, antena u otros dispositivos, pasando estos a formar parte de la propiedad del consumidor, si fuere el caso.

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

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

En el caso de que las empresas proveedoras de estos servicios incumplen en lo señalado en este Artículo, el usuario afectado podrá interponer el reclamo ante al

Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos.

CAPÍTULO IX

DE LAS GARANTÍAS

Artículo 39 De la garantía
Las personas proveedoras deberán responder por la garantía ofrecida de conformidad a las condiciones de idoneidad, calidad, seguridad y buen funcionamiento del bien.

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

Artículo 40 Términos y condiciones de las garantías
Los términos y condiciones de las garantías de los bienes, deberán constar por escrito en forma clara y precisa y podrán incorporarse al contrato de compra venta o a la factura respectiva o consignarse en documento aparte. En este último caso, el documento pasará a formar parte integrante del contrato de compra venta o de la factura de venta y contendrá por lo menos la siguiente información:

1. Nombre y dirección exacta del establecimiento comercial;

2. Descripción precisa del bien objeto de la garantía, con indicación de la marca y el número de la serie, si fuera el caso, modelo, tamaño o capacidad, material y color predominante;

3. Fecha de compra y entrega del bien, con indicación del número del contrato de compra venta o de la factura respectiva y de la boleta de entrega, si esta no se hubiere efectuado inmediatamente o si se hubiese realizado fuera del establecimiento de la persona proveedora;

4. Términos de duración de la garantía;

5. Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicaciones de los riesgos cubiertos y de aquellos que no lo están;

6. Lugar donde debe ser presentada la reclamación; y

7. Aprobación expresa de la persona proveedora o de su representante autorizado.

Artículo 41 De la reparación cubierta por la garantía
La obligación de la persona proveedora de prestar los servicios de reparación al

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

amparo de una garantía, deberá realizarse sin costo adicional, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario, de acuerdo con la naturaleza del servicio.

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

Artículo 42 De la prestación de servicios de reparación no cubiertos por la garantía
La prestación de servicios de reparación no cubiertos por la garantía, deberá realizarse con calidad y eficiencia de conformidad a los servicios requeridos por las personas consumidoras o usuarias.

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

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

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

Artículo 43 Garantía mínima de los vehículos automotores
Las personas proveedoras de vehículos automotores nuevos, están obligados a extender una garantía mínima de tres años o cien mil kilómetros, la circunstancia que ocurra primero.

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

Cuando la garantía de fábrica sea menor a los tres años o cien mil kilómetros aquí

establecidos, prevalecerá la de fábrica, lo que deberá informarse de previo a la potencial persona consumidora. La persona proveedora está obligada a proporcionarle a la consumidora la garantía de fábrica por escrito.

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

Artículo 44 Repuestos de los bienes muebles
Las personas importadoras, representantes, distribuidoras o expendedoras de bienes muebles, nuevos o usados, como vehículos automotores, equipos eléctricos o electrónicos y de computación cualquiera sea su marca, suplirán la cantidad necesaria de repuestos, de los productos distribuidos por ellos en el mercado, según corresponda, de tal forma que la persona consumidora podrá obtener la reparación de sus equipos en caso de desperfecto o avería. En caso contrario deberán informar a la persona consumidora, previamente a la adquisición del bien, sobre la inexistencia escasez o difícil obtención de los mismos.

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

Artículo 45 Bienes con defectos
Los bienes con garantía vigente que no funcionen de forma idónea por causas imputables a la persona proveedora o por defecto del producto, deberán ser reparados. En caso de no ser esto posible, la persona proveedora procederá a la reposición del bien por otro de iguales características o la devolución de las sumas pagadas.

Artículo 46 Bienes muebles con vicios ocultos
Cuando los bienes muebles dentro del período estipulado de garantía, presenten vicios ocultos, la persona proveedora estará obligado a recibirlos y devolver las sumas pagadas por la persona consumidora. No obstante, esta podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior.

Artículo 47 Suspensión del período de garantía en los bienes muebles
El tiempo que un bien permanezca en poder de la persona proveedora para su reparación al amparo de la garantía, no es computable dentro del plazo de la misma. Cuando el bien mueble haya sido reparado, se iniciará la garantía respecto de las piezas repuestas y continuará con relación al resto. En el caso de reposición del bien, deberá renovarse el plazo de la garantía.

El hecho de someter a reclamo un bien objeto del contrato, no exime a la persona consumidora de efectuar pagos puntuales de los créditos correspondientes. En caso que se dicte resolución a favor de la persona consumidora o usuaria, la misma deberá

ordenar expresamente a la persona proveedora la obligación de devolver íntegramente las sumas pagadas de más, aplicando la cláusula de mantenimiento de valor.

Artículo 48 Exoneración de la responsabilidad de la garantía
La persona proveedora se exonerará de la responsabilidad derivada de la garantía en los siguientes casos:

1. Cuando se compruebe que el defecto proviene del uso indebido del bien por parte de la persona consumidora;

2. Cuando la persona consumidora no haya atendido las instrucciones para la instalación, uso o mantenimiento indicado en el manual del producto y en la garantía entregados por la persona proveedora; o

3. Haya expirado el plazo de la garantía.

CAPÍTULO X

DE LOS BIENES INMUEBLES

Artículo 49 Del Ente Regulador de la vivienda
Por ministerio de la presente Ley y sin perjuicio de las funciones contenidas en la Ley Nº. 428, Ley Orgánica del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 109 del 12 de junio de 2002 y la Ley Nº. 677, Ley Especial para el Fomento de la Construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 80 y 81 del 4 y 5 de mayo de 2009 y las competencias que en materia de urbanismo poseen las municipalidades del país en virtud de la Ley Nº. 40, Ley de Municipios con reformas incorporadas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, Nº. 6 del 14 de enero del 2013, respectivamente, se faculta al Instituto de la Vivienda Urbana y Rural en su carácter de Ente Regulador del Sector Vivienda a nivel nacional, para realizar todas las acciones necesarias tendientes garantizar el efectivo cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Ley y su Reglamento relativas al tema de vivienda y demás normativas referidas a la supervisión, revisión previa de modelos de contratos de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional, control, fiscalización, sanción, imposición de multas y vigilancia de los proyectos de construcción de viviendas o de ejecución de obras con carácter habitacional efectuados por urbanizadores o constructores del país. Sin perjuicio de los recursos legalmente establecidos en la ley pertinente, las resoluciones del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural en esta materia son de estricto e ineludible cumplimiento para las partes, teniendo carácter vinculante.

Para efectos de cumplimiento de la disposición establecida en el primer párrafo del presente Artículo, el Instituto de la Vivienda Urbana y Rural, a través de su Junta

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

Directiva, en coordinación con la DIPRODEC y el MTI, deberá dictar o adecuar, en su caso, las normativas correspondientes y necesarias que regulen lo relativo a la supervisión, control, fiscalización y vigilancia de los proyectos de construcción de viviendas, a la calidad de obras, determinación de vicios ocultos, procedimiento para ejercer reclamos de clientes o usuarios, entre otros. Así mismo el Instituto de la Vivienda Urbana y Rural pondrá a disposición todas las Ventanillas Únicas para la Producción y Construcción de Vivienda existentes en los municipios del país de conformidad a lo establecido en la Ley Nº. 677, Ley Especial para el Fomento de la construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social, con la finalidad de dar trámite a las quejas y reclamos que las personas usuarias tuvieren a bien interponer frente a los urbanizadores o constructores.

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

Artículo 50 Del acceso a una información veraz en las operaciones de compra venta de bienes inmuebles y vivienda

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

1. Los documentos que acrediten el registro legal y la propiedad del inmueble objeto de transacción, así como información sobre los gravámenes que afectan la propiedad del mismo, sin perjuicio de la nueva constitución de gravamen derivado de créditos hipotecarios adquiridos para la compra del bien al momento de la firma de la escritura correspondiente de venta o de promesa de venta.

2. Presentar a la persona consumidora, las licencias y permisos necesarios según las normas y disposiciones legales vigentes relacionadas, expedidas por las autoridades competentes para la construcción, especificaciones técnicas, de seguridad, uso de suelos, clase de materiales utilizados en la construcción, así como de los servicios públicos con lo que contará la casa de habitación y/o proyecto de urbanización. Asimismo, juego completo de planos de lote y vivienda, además de las especificaciones técnicas de la respectiva vivienda.

3. Presentar toda la documentación correspondiente que acredite las factibilidades de brindar los servicios públicos y demás equipamientos urbanos del proyecto habitacional correspondiente según oferta.

4. Brindar información veraz y clara sobre las garantías y derecho a reclamo por posibles vicios ocultos para el bien inmueble objeto de transacción.

5. Las opciones de pago que puede elegir la persona consumidora, incluyendo las

existentes con las diferentes instituciones financieras que financien el respectivo proyecto habitacional ya sea este de vivienda en general o de vivienda de interés social.

En el caso de las operaciones al crédito, las instituciones financieras deberán informar sobre el tipo de crédito de que se trata, ya sea de vivienda en general o de vivienda de interés social, la existencia y constitución de la garantía hipotecaria y los términos financieros, tales como: tasa de interés, plazos, pólizas de seguro, cargos e impuestos correspondientes, entre otros que recaigan sobre la vivienda.

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

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

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

En dicho contrato se establecerán los términos, características, y garantía de calidad de la vivienda ofrecida u obras con carácter habitacional a ejecutar según oferta, así como la reparación de los vicios ocultos que surjan en la vivienda u obras ejecutadas de carácter habitacional, por un período de hasta dos años a partir de la entrega de estas a la persona consumidora, según el Reglamento de la presente Ley, sin perjuicio de la garantía de saneamiento por evicción en base a las disposiciones establecidas en el Código Civil de Nicaragua, en relación al bien inmueble en los casos de adquisición de lote y construcción de vivienda.

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

Si una vez firmado el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional y habiendo la urbanizadora o constructora, iniciado la ejecución de las obras, la persona consumidora por causas ajenas a su voluntad, se ve obligada a rescindir el contrato o desistir de la compra de la vivienda o ejecución de

las obras con carácter habitacional, la urbanizadora o constructora podrá retener de las sumas pagadas el monto que corresponda por daños y perjuicios o en su defecto podrá hacer uso de los recursos administrativos y jurisdiccionales correspondientes para mitigar el perjuicio ocasionado.

Si una vez firmado el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional y habiendo la persona consumidora efectuado el pago del inmueble parcial o total y la urbanizadora o constructora por causas ajenas a su voluntad se ve obligada a rescindir del contrato o desistir de la venta de la vivienda o ejecución de las obras con carácter habitacional, la persona consumidora tendrá derecho a la devolución total de las sumas pagadas, o en su defecto podrá hacer uso de los recursos administrativos y jurisdiccionales correspondientes para mitigar el perjuicio ocasionado.

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

Artículo 52 De las viviendas u obras con carácter habitacional con vicios ocultos
Si dentro del plazo de dos (2) años, contados a partir de la entrega de la vivienda u obras con carácter habitacional ejecutadas en el inmueble a la persona consumidora o usuaria, se presentan vicios ocultos que afecten su calidad o la posibilidad de su uso, la persona consumidora o usuaria tendrá derecho a efectuar el reclamo respectivo a la urbanizadora o constructora, solicitando la reparación completa de los vicios ocultos que surjan o se detecten en el bien inmueble, todo de conformidad a la cláusula a establecer sobre esta materia en el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional o de promesa de venta. En caso de incumplimiento, la persona consumidora ejercerá su derecho de reclamo ante el Instituto de la Vivienda Urbana y Rural, para lo que corresponda.

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

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

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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

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

CAPÍTULO XI

SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 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 Nº. 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 reguladas y supervisadas por esta;

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 Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa la atención de las instituciones cooperativas en el marco de las funciones, atribuciones y facultades que le otorga la Ley de la materia; 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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

Reguladores.

Artículo 54 Sobre los derechos de las personas usuarias de servicios financieros
Las personas usuarias de servicios financieros tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. A ser informados de forma clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados y los cambios de las condiciones previamente pactadas; en el marco de una cultura financiera y consumo responsable en relación a este tipo de productos y servicios;

2. A seleccionar 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 de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de la entidad financiera sobre 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. Dichas decisiones deberán estar fundadas en Ley expresa, en normativas o resoluciones que para tal efecto emita el respectivo Ente Regulador y/o en causa jurídicamente justificada, las cuales deberán ser dadas a conocer a la persona usuaria, salvo en los casos establecidos en el marco jurídico correspondiente. Tales decisiones 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 o suspensión unilateral de los productos o servicios prestados por parte de la entidad financiera, el usuario afectado podrá presentar su reclamo ante las instancias administrativas competentes con el fin de solicitar la restitución de sus derechos, si así lo resolviese el respectivo Ente Regulador. Queda a salvo el derecho del usuario a reclamar en la vía jurisdiccional los posibles daños o perjuicios que se hubieren ocasionado, todo de conformidad con la Ley de la materia.

4. A ser atendidos oportuna y diligentemente en el caso de reclamos, denuncias o consultas interpuestas;

5. A ser notificados de forma verificable sobre el estado del trámite y la resolución final de su queja, denuncia, reclamo o consulta; y

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

Artículo 55 Obligaciones de las personas usuarias de servicios financieros
Las personas usuarias de servicios financieros tienen las siguientes obligaciones:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

1. Leer de previo el contrato a suscribir con la entidad prestadora del servicio financiero a contratar;

2. Solicitar de previo cualquier aclaración que precise en cuanto al producto financiero a contratar;

3. Actualizar cualquier cambio a su información brindada a la entidad con que ha contratado cualquier servicio financiero;

4. Firmar cada documento de autorización, ampliación de información o demás derivados del producto o servicio financiero que ha contratado, de los que se le entregará una copia al momento de su suscripción;

5. En caso de reclamo o impugnación de cargos deberá agotar la vía en primera instancia, ante la entidad prestadora de servicios financieros y de no considerar la resolución emitida por la entidad satisfactoria o a falta de respuesta de la misma, podrá recurrir ante el ente regulador del servicio financiero contratado; y

6. A cumplir con la obligación adquirida en estricto apego a las estipulaciones pactadas en el contrato suscrito, incluyendo pagar lo adeudado en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato respectivo.

Artículo 56 Derecho de las personas usuarias de comparecer ante el ente regulador

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

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

Artículo 57 Sobre la creación de la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros

Créase la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros la que operará como una instancia administrativa de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, la que será encargada de conocer, indagar y tramitar

los recursos y reclamos que interpongan las personas usuarios de servicios financieros en contra de las entidades financieras supervisadas y reguladas por la SIBOIF.

La Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros dependerá directamente del Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras y para el funcionamiento de lo dispuesto en el presente Capítulo, el Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras dictará las normativas correspondientes.

Artículo 58 Funciones de la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros de la SIBOIF
Sin perjuicio de las funciones y atribuciones que establezca el Consejo Directivo de la SIBOIF, por la disposición de la presente Ley, la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros tendrá las siguientes funciones:

1. Recibir consultas, reclamos y denuncias presentadas por personas usuarias de servicios financieros;

2. Tramitar ante las entidades de servicios financieros las consultas, reclamos y denuncias presentadas por personas usuarias de servicios financieros;

3. Dar seguimiento a los trámites en ejecución sobre cada uno de los servicios solicitados;

4. Presentar al Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras las propuestas de resolución debidamente razonadas sobre las consultas, reclamos y denuncias referidas para su aprobación, firma y notificación a las partes;

5. Indagar, requerir información a las entidades bajo su ámbito de supervisión y control respecto a cualquier producto o servicios financieros ofrecido a las personas usuarias;

6. Elaborar semestralmente el informe técnico de evaluación sobre los casos atendidos y en proceso;

7. Divulgar a través de medios disponibles en lo que corresponda a las disposiciones en materia de protección de los derechos de las personas usuarias de servicios financieros; y

8. Otras funciones delegadas por el Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

Artículo 59 Sobre la creación de la Comisión de Servicios Financieros
Créase la Comisión de Servicios Financieros como instancia técnica interinstitucional de coordinación y homogenización de acciones en pro de la protección de los

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

derechos de las personas usuarias de servicios financieros. Dicha comisión será convocada para su integración y conformación por el Banco Central de Nicaragua (BCN), entidad encargada de impulsar, promover y desarrollar la educación financiera en nuestro país.

Esta comisión será presidida por el BCN e integrada por los delegados técnicos del BCN, SIBOIF, CONAMI, MEFCCA y DIPRODEC, quienes conservando su autonomía regulatoria y fiscalizadora, se reunirán periódicamente para intercambiar criterios e informarse sobre estrategias, políticas, los procedimientos de atención de los reclamos y denuncias efectuados ante estas instancias por parte de las personas usuarios de servicios financieros, así como acordarán acciones conjuntas en pro de la promoción de una cultura de educación financiera en cada uno de los sectores.

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

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

Artículo 60 Funciones de la Comisión de Servicios Financieros
La Comisión de Servicios Financieros tendrá las siguientes funciones:

1. Reunirse al menos trimestralmente para definir, mejorar, desarrollar, propuestas para el impulso y desarrollo de la inclusión financiera, educación financiera y consumo responsable en materia de consumo de servicios y productos financieros;

2. Desarrollar y dar seguimiento a planes, campañas y proyectos que la misma comisión defina en pro de inclusión financiera, educación financiera y consumo responsable en materia de consumo de servicios y productos financieros;

3. Presentar al menos semestralmente un informe al público en general, sobre los avances del trabajo que desarrolla la comisión;

4. Suscribir convenios para el impulso y desarrollo de la inclusión financiera, educación financiera y consumo responsable; y

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

Artículo 61 Información de previo
Las instituciones financieras antes de celebrar un contrato, están obligadas a suministrar información necesaria para que la persona consumidora conozca de forma comprensible, transparente, homogénea y exacta las comisiones que se cobrarán, tipo de interés a ser aplicado, posibilidad de modificar el mismo; cargos en caso de

incumplimiento, costos asociados al producto o servicio, orden de prelación de aplicación de pagos en caso de caer en mora y en el caso de pagos anticipados 7563 así como los otros contenidos a ser desarrollados por las normativas correspondientes, a efecto de que pueda realizar el análisis y comparación respectiva.

Artículo 62 Sobre el contrato
Las instituciones financieras entregarán a los usuarios al momento de la firma un instrumento de igual tenor al de las relaciones contractuales suscritas con ellos, así como de la póliza de seguro contratada con la misma entidad en el caso de los servicios o productos que conlleven la contratación de la misma o que por decisión del cliente este adquiera como derivación del servicio o producto contratado. En el caso de contratos susceptibles de inscripción registral, se le entregará a la persona consumidora o usuaria un documento provisional que exprese el plazo perentorio para la entrega de su documento definitivo, una vez que esté debidamente inscrito y recibido por la institución financiera correspondiente. El plazo señalado en el referido documento provisional podrá ser prorrogado conforme la duración del trámite de inscripción. Lo anterior, deberá quedar evidenciado en el expediente de la persona usuaria.

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

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

Artículo 63 Forma e interpretación de las condiciones generales
Las condiciones generales incorporadas a un contrato de servicios financieros deben ser claras y precisas. Las cláusulas contractuales serán interpretadas siempre de la manera más favorable a la persona usuaria. Esta interpretación, no anulará la existencia y validez del resto del contrato que contiene la obligación, ni sus garantías y ejecutabilidad o mérito legal del mismo.

Artículo 64 Cláusulas abusivas
Se considerarán cláusulas abusivas en los contratos de servicios financieros, brindados por las instituciones financieras sujetas a los Entes Reguladores correspondientes:

1. Las que expresan que las instituciones financieras deslindan responsabilidad en el caso de virus, programas fraudulentos o exposición no autorizada o ilícita de sus servicios brindados; por medios electrónicos o medios que utilicen tecnología de la información; siempre y cuando obedezcan a actuaciones dolosas o negligentes de su personal e incumplimiento a las normativas emitidas por el Ente Regulador;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

2. Las que imputan aceptación tácita de la persona usuaria de servicios financieros no solicitados;

3. Las que impongan servicios o productos no aceptados expresamente;

4. Las que establezcan renuncia por parte de la persona usuaria de servicios financieros a reclamar o recurrir ante la instancia administrativa supervisor o judicial según corresponda;

5. Las que vinculen el vencimiento o cancelación anticipada, del contrato directamente a la voluntad del acreedor o prestador del producto o servicio financiero, sin causa justificable o no establecidas en el marco legal vigente o le impongan al usuario la carga de la prueba;

6. Las que prohíban, limiten o penalicen pagos anticipados o parciales en los créditos a plazos; salvo lo señalado en el Artículo 68 de la presente Ley;

7. Las que prohíban, limiten o penalicen pagos parciales o cancelaciones anticipadas; salvo lo señalado en el Artículo 68 de la presente Ley. A efectos del presente numeral, las primas no se consideran pagos anticipados;

8. Las que impongan a las personas usuarias la aseguradora a contratar, en los casos de créditos que requieran la contratación de una póliza de seguro para garantizar los mismos, debiendo respetar en todo momento el derecho de la persona usuaria de escoger sin limitaciones a la aseguradora. Para aquellos casos de personas usuarias que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren aseguradas bajo pólizas colectivas, estas mantendrán su vigencia hasta la cancelación de su crédito;

9. Las que impongan renuncias a las personas usuarias de servicios financieros en perjuicio de sus derechos o intereses económicos; exceptuando las existentes en las leyes de cada sector financiero;

10. Exigir montos mínimos en cuentas de pasivos, que se abran para el pago de un determinado crédito; y

11. Aquellas que en base al concepto de cláusulas abusivas establecido en la presente Ley coincida con estas disposiciones.

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

Las entidades prestadoras de servicios y productos financieros deberán ajustar los

modelos de contratos a ser suscritos con las personas usuarios de servicios financieros a las disposiciones contenidas en el presente Capítulo.

Artículo 65 Sobre las transacciones electrónicas de los servicios financieros
En los casos que existan posibilidades de contratar productos y servicios financieros por medios electrónicos, se garantiza a las personas usuarias el derecho a realizar estas transacciones y celebrar contratos, siendo las derivaciones de los mismos de igual valor probatorio y efecto legal que los contratos celebrados de forma escrita o las transacciones efectuadas de forma presencial, ajustándose a las instrucciones proporcionadas por la entidad financiera.

En caso de duda manifestada por el usuario de servicios financieros acerca de los componentes de determinado servicio prestado mediante los medios referidos anteriormente, la institución financiera a su solicitud, estará obligada a esclarecerla, debiendo entregar copia de los soportes de las transacciones objeto del reclamo. La copia de los soportes se suministrará de forma gratuita, la primera vez; el costo sobre posteriores solicitudes vinculadas al mismo servicio financiero, las asumirá la persona usuaria. Para este último caso, la Institución financiera colocará en lugar visible la tarifa por suministro de esta información, misma que deberá ser remitida al Ente Regulador para que se pronuncie, en su caso, conforme sus facultades de ley.

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

Artículo 66 Uso de las tarjetas
Dentro de los límites de las regulaciones o políticas de los emisores y condiciones contractuales pactadas, se garantiza el derecho de las personas consumidoras y usuarias de utilizar tarjetas de crédito y débito proporcionadas por las instituciones financieras autorizadas, para la adquisición de bienes o servicios, así como en su caso, para la obtención de retiros o adelantos de dinero en efectivo, todo conforme a la ley y normas aplicables a la materia.

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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

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

El comercio afiliado al medio de pago por tarjeta, habiéndose realizado la transacción, deberá entregar a la persona usuario o usuaria el comprobante con detalle desglosado de los cargos que aplica por su compra o adquisición de servicios. Dicho documento servirá de prueba suficiente del cobro indebido, con el cual el cliente podrá comparecer ante la DIPRODEC a más tardar en tres días hábiles posteriores a la ocurrencia del hecho. La DIPRODEC, en un plazo no mayor de tres días hábiles contados a partir de la recepción del reclamo, deberá requerir el informe respecto al cargo reclamado al establecimiento comercial. Dicho informe deberá ser presentado por el establecimiento comercial en un plazo no mayor a 7565 cinco días hábiles. Con la respuesta del establecimiento comercial o sin ella, la DIPRODEC continuará con la instrucción del expediente y emitirá la resolución correspondiente ajustada a derecho en un plazo de quince (15) días hábiles. De todo lo actuado la DIPRODEC deberá informar al Banco emisor de la tarjeta y a la SIBOIF.

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

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

Artículo 67 Difusión de fórmulas y liquidación de pagos
Las instituciones financieras deberán difundir por cualquier medio de comunicación escrito, sin detrimento de la publicación en su página en internet, las fórmulas utilizadas para la liquidación de intereses y pagos, por medio de ejemplos explicativos comprensibles para los usuarios, y del orden de prelación en que se aplican sus pagos en el caso de ser un préstamo que cae en mora y en el caso de pagos anticipados.

Artículo 68 Del pago anticipado y cancelación de crédito sin penalidad
Las personas usuarias de servicios financieros tendrán derecho en todo contrato de crédito de consumo, a efectuar el pago anticipado de los saldos en forma total o parcial con la consiguiente reducción de los intereses generados al día del pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sea aplicable penalidad de tipo alguno.

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

los contratos de crédito agrícola y ganadero con un plazo igual o menor a dieciocho (18) meses, independientemente del monto.

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

Este derecho no será aplicado al resto de los contratos de crédito, ni a los créditos que sean financiados con fondos intermediados y la institución financiera tenga la obligación contractual de pagar cargos por pago o cancelación anticipada.

Tal circunstancia deberá estar expresamente incorporada en el contrato respectivo, sin perjuicio de las facultades de verificación por parte del Ente Regulador.

En el caso de los contratos de préstamos para las viviendas de interés social, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 8 de la Ley Nº. 677, Ley Especial para el Fomento de la Construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social.

Artículo 69 Medidas de seguridad y protección de datos
Las instituciones financieras deben adoptar las medidas técnicas de control que garantice seguridad en las transacciones, transmisión y resguardo de datos de las personas usuarias de servicios financieros, según Ley Nº. 787, Ley de Protección de Datos, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 61 del 29 de marzo de 2012, las normativas técnicas del Ente Regulador correspondiente y lo establecido en las mejores prácticas internacionales.

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

Artículo 70 Información después de la celebración del contrato
Las personas usuarias tienen derecho a solicitar información de todos los actos que supongan ejecución de los contratos celebrados de acuerdo a lo dispuesto en la presente Ley y su normativa. Podrán reclamar y obtener extractos de operaciones y justificantes de liquidación de gastos. Asimismo, tienen derecho a recibir información periódica de sus saldos deudores y los conceptos a que se hayan aplicado los pagos. Las instituciones financieras pondrán a disposición de sus clientes esta información ya sea de manera física o electrónica en dependencia del tipo de producto y autorización expresa por medio verificable por parte del cliente y el supervisor.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

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

Artículo 71 Procedimientos de reclamos y denuncias
El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras en un plazo no mayor a cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la publicación de la presente Ley en La Gaceta, Diario Oficial, emitirá normativas para establecer los procedimientos de reclamos, denuncias y sus alcances.

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

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

Artículo 72 Acceso de las personas usuarias a las centrales de riesgo privadas
La Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras en el plazo de noventa días después de la entrada en vigencia de la Ley, deberá emitir, dentro del ámbito de su competencia, la norma que garantice y regule el acceso de las personas usuarias a las centrales de riesgo privadas, con el fin de que estos puedan acceder y conocer acerca de su calificación crediticia.

Artículo 73 Vías de resolución
Las personas usuarias tienen el derecho a interponer formal reclamo o denuncia ante la institución financiera respectiva sobre el incumplimiento de las condiciones particulares o generales establecidas de previo en los contratos, o inconformidad por la afectación de sus derechos como persona usuaria de los servicios financieros.

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

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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

CAPÍTULO XII

DE LOS DEMÁS SERVICIOS

Artículo 74 Información previa a las operaciones al crédito en la contratación para la adquisición de bienes o servicios
En las relaciones de consumo al crédito, la persona proveedora está en la obligación de informar a la persona consumidora o usuaria al menos:

1. El precio al contado y al crédito del producto o del servicio; este último precio incluirá el total a pagar por el bien financiado en el contrato;

2. El valor de pago inicial o la prima, en caso que hubiere;

3. La tasa de interés fija o variable que se debe aplicar sobre el saldo, así como la tasa de interés en el caso de no pagar en el tiempo indicado las cuotas de amortización, la que en ningún caso debe aplicarse a la totalidad del crédito;

4. El monto total de los intereses y demás cargos a pagar en relación con lo pactado;

5. La opción de garantías adicionales; y

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

Artículo 75 De las compraventas a plazos, mutuos con garantía prendaria y otros créditos
En la contratación para la adquisición de bienes o servicios que sean cancelados a plazos; mutuos y créditos de cualquier clase, el interés se aplicará únicamente sobre saldos adeudados. Los pagos no podrán ser exigidos por adelantado y solamente se podrán cobrar por periodos vencidos.

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

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

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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

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

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

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

Artículo 76 Documentos de cancelación del crédito
Una vez que la persona consumidora o usuaria cancele el crédito otorgado, la persona proveedora tendrá la obligación de entregarle dentro de un plazo de hasta cinco días hábiles el recibo de cancelación y los otros documentos en los cuales se formalizó el crédito respectivo firmado por la persona proveedora o su representante.

Artículo 77 Transacciones por medios electrónicos
Las transacciones por medios electrónicos son aquellas efectuadas entre personas proveedoras y las consumidoras y usuarias a través del uso de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra tecnología.

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

Artículo 78 Información confiable en transacciones de compras por medios electrónicos
Cuando las transacciones sean por medios electrónicos, previo a la celebración de la transacción, la persona proveedora deberá proporcionar a la persona consumidora, la información verídica y actualizada sobre su domicilio físico, números telefónicos, dirección electrónica, y demás medios a los que pueda acudir la persona consumidora para presentarle sus reclamos o solicitarle aclaraciones.

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

Artículo 79 Seguridad en las transacciones electrónicas

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

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

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

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

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

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

Artículo 81 Derecho a retracto en las ventas fuera del establecimiento comercial o a distancia

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

La forma de hacer efectiva el derecho a retracto, así como las excepciones de este Artículo serán establecidas en el Reglamento de la presente Ley.

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

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

1. Identificarse plenamente ante la persona consumidora, y que la persona consumidora este identificada;

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

3. Entregar el documento probatorio de la compra venta efectuada o código que confirme la transacción;

4. Entregar el bien en la dirección acordada entre las partes; e

5. Informar a la persona consumidora sobre los términos del derecho de retracto establecido en la presente Ley para este tipo de compra ventas.

Artículo 83 Sobre la seguridad en los estacionamientos o parqueos
Las personas propietarias de los establecimientos y proveedoras que presten servicio de seguridad en los estacionamientos o parqueos privados, serán responsables solidarios de la seguridad de las personas consumidoras y usuarias, así como de la seguridad de sus automotores mientras se encuentren estacionados en los espacios destinados para tal fin. Estas obligaciones de las personas proveedoras de servicios de vigilancia estarán ajustadas a los términos y alcances contractuales, suscritos con su contratante. Se exceptúan de esta disposición aquellos eventos de caso fortuito o fuerza mayor.

Las personas propietarias de los automotores deberán dejar estacionados los mismos con las debidas medidas de seguridad y siguiendo las recomendaciones de los establecimientos. En ningún caso las personas propietarias de los establecimientos y proveedoras que presten servicio de seguridad en los estacionamientos o parqueos privados, estarán en la obligación de asumir responsabilidad por dinero en efectivo u otros valores al portador o bienes dejados dentro del automotor. Los dueños de los estacionamientos y las empresas de vigilancia deberán brindar al cliente afectado la colaboración necesaria para determinar, de ser posible, el momento y quienes participaron en el hecho delictivo, incluyendo cualquier video o declaración testifical. Las personas consumidoras o usuarias afectadas podrán demandar a los dueños de los establecimientos y al prestador de servicios de vigilancia por daños y perjuicios en la vía judicial.

Artículo 84 De los servicios básicos
Cualquier persona consumidora o usuaria, residente dentro de la zona de operación de una de las empresas que suministran servicios básicos de agua potable, alcantarillado sanitario, energía eléctrica, alumbrado público, telefonía básica y correo, está en el derecho de exigirle a la empresa prestadora del servicio y al Ente Regulador correspondiente, que se le garantice el servicio respectivo siempre que existan condiciones técnicas y previo cumplimiento de los requisitos y regulaciones legales

propias del servicio.

Artículo 85 De los servicios funerarios
Las personas proveedoras de servicios funerarios para llevar a cabo sus actividades deberán contar con licencias, permisos o autorizaciones emitidas por las autoridades correspondientes. La DIPRODEC emitirá las normativas para los proveedores de estos servicios.

Las personas proveedoras de servicios funerarios, estarán obligados antes de la firma del contrato, a informar a las personas consumidoras o usuarias sobre los paquetes de bienes y servicios que ofrecen, detallando las características y los precios de los mismos; los cuales serán parte integrante del contrato.

En el caso particular de las personas proveedoras de servicios funerarios que ofrezcan bienes o servicios a futuro, deberán contratar de manera obligatoria una garantía bancaria o seguro de garantía, para responder por el cumplimiento de sus obligaciones a fin de salvaguardar los intereses económicos de las personas usuarias de estos servicios.

Artículo 86 De los contratos de servicios funerarios
Toda operación comercial relacionada con la prestación de servicios funerarios deberá formalizarse en contrato que cumpla con las disposiciones establecidas en la presente Ley.

TÍTULO III

DE LOS ÓRGANOS, PROCEDIMIENTO Y RÉGIMEN DE SANCIONES

CAPÍTULO I

DEL ÓRGANO, INSTANCIA CONSULTIVA Y ASOCIACIONES DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS O USUARIAS

Artículo 87 Del Órgano Rector
El Órgano Rector de la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias es el Ministerio de Fomento Industria y Comercio, a través de la DIPRODEC.

Artículo 88 Del órgano de aplicación de la Ley
Créase la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC), dependiente de la Dirección Superior del MIFIC, como Instancia encargada de velar y cumplir lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones. Esta Dirección es sucesora sin solución de continuidad de la Dirección de Defensa del Consumidor creada en el Artículo 115 del Decreto Nº. 71-98, Reglamento a la Ley Nº. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

El Ministro de Fomento, Industria y Comercio nombrará al Director o Directora General de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, una vez entrada en vigencia la presente Ley. El Reglamento de la presente Ley desarrollará las funciones del Director o Directora General y Directores o Directoras Territoriales de Protección de los Derechos de las personas consumidoras y usuarias.

En el caso de los servicios públicos de telecomunicaciones, energía eléctrica, suministro de agua potable y alcantarillado sanitario, con legislación específica, la aplicación de la presente Ley y su Reglamento corresponden al Ente Regulador.

En materia de servicios financieros, corresponderá a la SIBOIF y CONAMI la aplicación de lo preceptuado en la presente Ley, así como al Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa por la atención de reclamos de las personas usuarias de los servicios financieros de instituciones cooperativas que no están registradas ante la CONAMI, y al MIFIC en los casos de los reclamos de personas usuarias de servicios financieros no regulados por ninguno de los anteriores Entes Reguladores.

Por ministerio de la presente Ley, todos los entes reguladores existentes y demás instituciones públicas deben crear las estructuras organizativas de atención de consultas, denuncias y reclamos que presenten las personas consumidoras o usuarias, en un plazo de noventa (90) días calendario a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley. Cada Ente Regulador y demás instituciones públicas, adecuarán o crearán sus respectivas normativas.

Los Entes Reguladores y demás instituciones públicas, que al momento de la entrada en vigencia de la presente Ley ya tengan oficinas de atención a las personas consumidoras y usuarias, las reforzarán, con el fin de resolver de la manera más ágil y expedita las consultas, denuncias y reclamos que presenten los mismos.

Cuando la DIPRODEC, requiera de la colaboración de otras instituciones para la efectiva protección de los derechos de consumidores, estas deberán proporcionarle la información necesaria.

Artículo 89 Representación territorial
El MIFIC creará oficinas en las cabeceras departamentales, a excepción de Managua y una oficina en cada una de las Regiones Autónomas respectivamente, de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, con el fin de descentralizar la atención a las personas consumidoras o usuarias a nivel nacional. Para tal efecto, se podrán firmar convenios interinstitucionales de coordinación y colaboración administrativa con instituciones gubernamentales, gobiernos municipales y los consejos regionales en su caso, a fin de acercar el servicio a la población.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

El funcionamiento de las distintas unidades y los procedimientos se determinarán en el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 90 Funciones de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias
Son funciones de la DIPRODEC, las siguientes:

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

2. Conocer, tramitar y resolver reclamos y denuncias que interpongan las personas consumidoras y usuarias en contra de las personas proveedoras de bienes y servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda;

3. Realizar inspecciones a las personas proveedoras a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por reclamo, denuncia de las personas consumidoras o usuarias;

4. Efectuar el retiro, retención temporal o destrucción de bienes vencidos o que no cumplan con las normas técnicas de obligatorio cumplimiento, esto podrá realizarse en coordinación y apoyo con las instituciones vinculadas a la materia;

5. Ordenar la reparación, reemplazo o devolución de las sumas pagadas por bienes deficientes o defectuosos, según sea el caso;

6. Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar a las personas consumidoras o usuarias un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés;

7. Promover, realizar e implementar programas de educación, capacitación, asesoría y orientación en materia de derecho de las personas consumidoras y usuarias; asimismo promover estudios e investigaciones sobre los efectos o daños en la salud de las personas que provoca el consumo de algunos productos;

8. Apoyar a las instituciones educativas, tales como el MINED, INATEC, Universidades, entre otros en la formulación de programas educativos sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias;

9. Elaborar los procedimientos administrativos necesarios para el desarrollo de sus funciones a través de las normas de cumplimiento correspondientes;

10. Revisar de oficio las condiciones generales de los contratos por adhesión de las personas proveedoras y ordenar su corrección, cuando así sea necesario;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

11. Velar por el cumplimiento del control de precios de aquellos productos que por circunstancias excepcionales en virtud de la Ley estén sometidos a dicho control;

12. Llevar registro de las Asociaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias legalmente constituidas;

13. Proponer al Ministro de Fomento, Industria y Comercio para su respectiva aprobación, las normativas técnicas para los sectores que le corresponda regular por el mandato de la presente Ley;

14. Suscribir convenios de cooperación, alerta temprana y prevención con organismos públicos, privados, nacionales e internacionales;

15. Evacuar consultas sobre temas relativos de su competencia; y

16. Todas las demás funciones complementarias para el logro de sus objetivos.

Artículo 91 Creación del Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias
Créase el Consejo Interinstitucional para la Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, como instancia consultiva de representación de las personas consumidoras y usuarias.

El Consejo se reunirá al menos tres veces al año de manera ordinaria y en situaciones extraordinarias que así lo ameriten, a solicitud de la mayoría de sus integrantes. El Reglamento de la presente Ley normará el funcionamiento del mismo.

Artículo 92 Integración del Consejo
El Consejo estará integrado permanentemente por una funcionaria o funcionario público como propietario con su suplente que tomará su lugar en caso de no poder asistir a las sesiones, designado y acreditado por escrito por la máxima autoridad de cada una de las instituciones y organizaciones de defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias señaladas a continuación:

1. El Ministro o Ministra de Fomento, Industria y Comercio quien lo presidirá, o en su defecto por delegación de este, el Director o Directora General de la DIPRODEC;

2. Un o una representante del Ministerio Agropecuario;

3. Un o una representante del Ministerio de Salud;

4. Un o una representante del Ministerio de Educación;

5. Un o una representante del Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

6. Un o una representante del Ministerio de la Mujer;

7. Un o una representante del Ministerio de la Juventud;

8. Un o una representante de cada uno de los Consejos Regionales de la Costa Caribe;

9. Un o una representante del Consejo Nacional de Universidades (CNU);

10. Un o una representante del Instituto Nacional de Promoción de la Competencia (PROCOMPETENCIA);

11. Un o una representante de la Asociación de Municipios de Nicaragua;

12. Dos representantes de las Asociaciones de las personas Consumidoras o Usuarias, legalmente constituidas, seleccionados dentro de sus gremios;

13. Un representante de la Federación Nicaragüense de Asociaciones de personas con discapacidad (FECONORI);

14. Un o una representante del Consejo Superior de la Empresa Privada (COSEP), seleccionado del seno de sus organizaciones; y

15. ***Sin vigencia.***

Así mismo, una o un representante de la Corporación Municipal de los Mercados de Managua participará de manera permanente con carácter de invitado en las sesiones del Consejo.

El Consejo cuando lo estime conveniente, tendrá la potestad de convocar a otras instituciones públicas o privadas y organizaciones competentes en materia a tratar en las comisiones y sesiones de trabajo, como integrantes ad hoc.

Artículo 93 Atribuciones del Consejo
Sin perjuicio de las demás atribuciones necesarias para su funcionamiento que se desarrollen en el Reglamento de la presente Ley, el Consejo tendrá las siguientes:

1. Elaborar y proponer al MIFIC las políticas públicas y programas dirigidos a la protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias;

2. Servir como ente de consulta en materia de políticas públicas y acciones nacionales e internacionales a favor de las personas consumidoras o usuarias;

3. Asesorar a la DIPRODEC sobre los temas específicos relacionados a problemáticas

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

existentes en la reivindicación de los derechos de las personas consumidoras y usuarias;

4. Promover y facilitar la participación activa de las organizaciones en pro de la defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias en los procesos de formulación, ejecución, monitoreo y evaluación de las políticas y programas nacionales y locales dirigidos a asegurar la plena defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias en Nicaragua;

5. Conocer de parte de las instituciones y organizaciones miembros del Consejo, sobre los avances de la implementación de programas y proyectos a favor de las personas consumidoras o usuarias, así como las actualizaciones de las normativas y demás resoluciones administrativas aprobadas por cada autoridad competente según la materia;

6. Solicitar a los Entes Reguladores informes periódicos, sobre los avances en la aplicación de la presente Ley y en particular, las estadísticas de los casos atendidos y resueltos que fueron interpuestos por las personas consumidoras o usuarias ante estas instancias; y

7. Instalar las comisiones internas de trabajo por sectores involucrados.

Artículo 94 Funciones de las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias
Las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias tienen, entre otras, las siguientes funciones:

1. Promover y defender los derechos de las personas consumidoras o usuarias;

2. Asesorar y brindar acompañamiento gratuito en relación a los intereses individuales o colectivos de las personas consumidoras o usuarias ante las personas proveedoras, autoridades administrativas o judiciales, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones pertinentes;

3. Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva en relación a la calidad, precios y otros aspectos de interés relacionados a los bienes y servicios ofertados en el mercado y las políticas gubernamentales implementadas en materia de derechos de las personas consumidoras o usuarias;

4. Ofrecer programas de capacitación sobre el contenido de las disposiciones legales en materia de defensa de las personas consumidoras o usuarias;

5. Promover los principios de consumo responsable y sostenible, educando a las personas consumidoras o usuarias sobre la importancia del cuido del medio ambiente.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

6. Participar a través de los representantes del gremio en las reuniones periódicas del Consejo; y

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

Artículo 95 Legitimación activa de las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias
Tendrán legitimación activa para la representación de intereses colectivos o difusos, ante las instancias administrativas o judiciales, aquellas asociaciones registradas ante la DIPRODEC. Los requisitos para el registro de estas asociaciones se desarrollarán en el Reglamento de la presente Ley.

Artículo 96 De los recursos económicos
Las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias con representación nacional y registrada ante la DIPRODEC, podrán recibir recursos económicos de parte del Estado o de otras organizaciones o instituciones, sean estas nacionales o extranjeras, todo con el fin de coadyuvar el cumplimiento de sus fines y objetivos.

Artículo 97 Restricción de acceso a los recursos económicos por parte del Estado
No podrán ser beneficiados con asignación de recursos del erario público, las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias que incurran en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Incluir como asociados o asociadas a personas jurídicas que persigan fines de lucro;

2. Percibir ayudas económicas o subvenciones de las empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes, productos o servicios a las personas consumidoras o usuarias;

3. Realizar publicidad comercial y no meramente informativa de bienes, productos o servicios; y

4. Cobrar por las asesorías o acompañamiento a las personas consumidoras o usuarias.

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

Artículo 98 De la violación a las disposiciones de la presente Ley
En caso que las Asociaciones de Personas Consumidoras o Usuarias infrinjan cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente Ley, las contenidas en la Ley Nº. 1115, Ley General de Regulación y Control de Organismos sin Fines de Lucro, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 66 del 6 de abril del 2022 y sus

correspondientes reglamentos, la DIPRODEC previo instructivo administrativo procederá a emitir sus recomendaciones para ser remitidas al Ministerio de Gobernación para lo de su cargo. Si se determinare la presunta comisión de un delito, se pondrá en conocimiento del Ministerio Público.

CAPÍTULO II

DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Artículo 99 Ámbito de aplicación del procedimiento
Las disposiciones del presente Capítulo serán aplicables únicamente a los casos que se encuentren en el ámbito de aplicación de la DIPRODEC.

Artículo 100 Reclamos ante la persona proveedora y la DIPRODEC
Todo reclamo ante las personas proveedoras debe elaborarse por escrito o por otro medio comprobable.

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

La persona proveedora contará con diez días hábiles para resolver el reclamo correspondiente.

La persona consumidora o usuaria podrá reclamar ante la DIPRODEC en un plazo no mayor de treinta días hábiles luego de haber recibido la resolución por parte de su persona proveedora o habiendo transcurrido el plazo sin recibir respuesta.

Artículo 101 De la investigación e instrucción del expediente
Las denuncias o reclamos pueden ser presentados por las personas consumidoras o usuarias afectadas o por sus representantes debidamente acreditados.

Cuando la DIPRODEC tenga conocimiento de cualquier infracción a la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, por reclamo, denuncia u oficio, iniciará la investigación e instrucción del expediente de conformidad al procedimiento administrativo establecido en la presente Ley y su Reglamento.

La DIPRODEC creará el formato para las solicitudes de denuncias o reclamos que presenten las personas consumidoras o usuarias. Dicho formato estará disponible en el sitio web o en físico en sus instalaciones.

Artículo 102 Causales de improcedencia
La DIPRODEC rechazará de oficio los reclamos o denuncias presentados, o se separará de su conocimiento cuando:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

1. No sean de su competencia, de acuerdo con la presente Ley y su Reglamento. Se entiende que no son de su competencia aquellas denuncias o reclamos presentados ante la DIPRODEC contra las personas proveedoras cuyos entes reguladores estén facultados para conocer;

2. Sean presentados fuera de los plazos establecidos por la presente Ley y su Reglamento; y

3. No se hubiese efectuado un reclamo previo ante la persona proveedora, de conformidad a la presente Ley.

Artículo 103 De las omisiones en los reclamos
Si el reclamo no cumple los requisitos que se definen en la presente Ley y su Reglamento, la DIPRODEC, requerirá al reclamante o la reclamante en el acto, para que este llene dichas omisiones en el plazo de tres días hábiles. En caso de no cumplir con este requerimiento, se cerrará el caso y se archivará la diligencia.

Artículo 104 De la audiencia de trámite conciliatorio y notificación del reclamo
Admitido el reclamo, la DIPRODEC en un plazo máximo de cuatro días hábiles, notificará a ambas partes sobre el mismo y les citará para que asistan al trámite conciliatorio al cuarto día hábil.

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

Artículo 105 De los acuerdos convenidos en el trámite conciliatorio
Los acuerdos a que llegaren las partes en el trámite conciliatorio producirán los mismos efectos que las resoluciones firmes y se cumplirán de la misma forma. Estos acuerdos serán irrecurribles. La certificación de los acuerdos alcanzados en el trámite conciliatorio prestarán mérito ejecutivo y podrán ser interpuestos por la vía judicial cuando una de las partes no cumpla.

Artículo 106 De la denuncia
Admitida la denuncia, la DIPRODEC investigará el caso y a más tardar al quinto día hábil, la notificará a la persona proveedora denunciada y la citará hasta por dos veces, para que alegue lo que tenga a bien a más tardar al tercer día hábil. Si la persona proveedora denunciada no presentase ningún alegato oponiéndose o negando la denuncia, la DIPRODEC dictará la Resolución que en derecho corresponda. En caso que la persona proveedora conteste la denuncia, se abrirá prueba conforme lo establecido en la presente Ley.

Artículo 107 De los casos de oficio

Conocida cualquier infracción a la presente Ley, su Reglamento y demás leyes de la materia, la DIPRODEC iniciará de oficio la investigación e instrucción del expediente.

El procedimiento será el mismo que en el caso de denuncias señalado en el Artículo anterior.

Artículo 108 Del período de pruebas
Concluido el trámite conciliatorio sin acuerdo entre las partes y habiéndose presentado la contestación del reclamo por parte de la persona proveedora, contestada la denuncia o en los casos de oficio, la DIPRODEC abrirá a pruebas el caso por quince días hábiles.

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

Artículo 109 Medios de pruebas
Las partes presentarán las pruebas del caso durante el período probatorio, pudiendo la autoridad competente solicitar mayor información a las partes o a terceros, para mejor proveer.

Serán admisibles los medios de pruebas siguientes: documental, pericial, por medios electrónicos, inspección ocular.

La valoración de las pruebas se hará conforme lo establece el Código Procesal Civil de la República de Nicaragua.

Artículo 110 Medidas preventivas
La DIPRODEC podrá ordenar a petición de parte o de oficio la cesación del acto o conducta que presuntamente cause daños a las personas consumidoras y usuarias. La DIPRODEC previo a tomar cualquier medida deberá oír a la persona proveedora, salvo en los casos de riesgos inminentes a la salud humana, a juicio de la autoridad administrativa.

Artículo 111 De las resoluciones de la DIPRODEC y demás Entes Reguladores
La persona infractora deberá hacer efectiva la resolución dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación, caso contrario la DIPRODEC o el Ente Regulador correspondiente, remitirá la certificación al Procurador o Procuradora General de la República para que la haga efectiva por medio de juicio ejecutivo. La certificación de la resolución administrativa prestará mérito ejecutivo.

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

En materia de los derechos de las personas consumidoras o usuarias, las personas proveedoras estarán sujetas a las sanciones administrativas correspondientes, sin

perjuicio de las responsabilidades civiles y penales.

En el caso particular de la DIPRODEC, esta podrá resolver según corresponda:

1. Reparación del bien o bienes objeto del reclamo;

2. Reposición del bien o bienes objeto del reclamo;

3. Devolución de las sumas pagadas;

4. Imposición de multas;

5. Prohibición de continuar con el acto violatorio;

6. Cierre temporal o definitivo; y

7. Retiro y destrucción de los bienes que representen riesgo para la salud o incumplan con las normas técnicas de obligatorio cumplimiento vigentes.

La DIPRODEC o el Ente Regulador correspondiente deberán crear un registro de las resoluciones dictadas manteniendo su orden cronológico.

Artículo 112 Recurso de revisión
De las resoluciones emitidas por la DIPRODEC, las partes que se consideren agraviadas, podrán interponer recurso de revisión dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado. El recurso de revisión se interpondrá ante la DIPRODEC, quien pondrá en conocimiento a la parte contraria para que alegue lo que tenga a bien en un plazo de dos días hábiles. La DIPRODEC tendrá un plazo de cinco días hábiles para resolver.

Artículo 113 Recurso de apelación
De las resoluciones emitidas por la DIPRODEC, las partes que se consideren inconformes, podrán interponer recurso de apelación, expresando los agravios pertinentes en el mismo escrito, dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado la resolución. Presentado el recurso en tiempo y forma, la DIPRODEC remitirá el expediente al Ministro o Ministra en un plazo de tres días hábiles, quien pondrá en conocimiento a la parte contraria para que alegue lo que tenga a bien en un plazo de dos días hábiles contados a partir de la notificación respectiva. El Ministro o Ministra, con o sin la contestación de agravio, deberá resolver en un plazo de hasta quince (15) días hábiles.

Artículo 114 Caducidad de la instancia administrativa
De oficio o a solicitud de parte interesada, siempre que el caso tenga por objeto la tutela de un interés o derecho exclusivamente individual, se podrá declarar la caducidad de la instancia y se mandará a cerrar el caso y archivar las diligencias, si en

el término de ocho meses en primera instancia y de seis meses en la segunda instancia, la persona consumidora o usuaria no impulsa el proceso.

CAPÍTULO III

RÉGIMEN DE SANCIONES

Artículo 115 Clasificación de las infracciones
Las infracciones a la presente Ley, se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 116 Infracciones leves
Se consideran infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes:

1. No mostrar ni detallar el precio final de los bienes o servicios en la información que se ofrece a la persona consumidora o usuaria, ni incluirlo en el comprobante de pago que se le entrega a la persona consumidora o usuaria;

2. Aplicar penalidades al recibir de la persona consumidora o usuaria pagos parciales o cancelaciones anticipadas de sus obligaciones;

3. Incluir propina en el precio que se le cobra a la persona consumidora o en el cálculo de la factura, o hacer cualquier alusión a la misma;

4. Omitir información relevante previo a la contratación de bienes o servicios;

5. No entregar a la persona consumidora o usuaria el documento que compruebe la cancelación del crédito otorgado;

6. Inducir al engaño a la persona consumidora o usuaria por medio de promociones u ofertas;

7. No informar a la persona consumidora de forma oportuna y anticipada la inexistencia de repuestos;

8. No contar con un sistema comprobable de atención de reclamos;

9. No informar de manera anticipada a la persona consumidora o usuaria que no ofrece taller de reparación;

10. No expresar los precios en moneda nacional conforme a lo establecido en la presente Ley;

11. No incluir en los precios todos los impuestos que la persona consumidora o usuaria deberá pagar;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

12. No responder a la persona consumidora o usuaria por los daños que sean causados como consecuencia de transporte, instalación y servicios de reparación; y

13. La inclusión de cláusulas que sin estar enumeradas en la presente Ley, lleguen a ser consideradas abusivas a través del proceso pertinente.

Artículo 117 Infracciones graves
Se consideran infracciones graves, las acciones u omisiones siguientes:

1. Ofertar por cualquier medio y sin advertirlo a la persona consumidora, bienes usados, dañados o reconstruidos;

2. Vender bienes o servicios a precios superiores al ofrecido o en su caso, al regulado por ley de la materia;

3. El incumplimiento de las garantías de uso o funcionamiento, en las condiciones convenidas y las establecidas en esta Ley;

4. El incumplimiento de la obligación de la devolución íntegra de primas, anticipos, reservaciones o cantidades entregadas a cuenta del precio, en caso que el contrato no se llegue a celebrar; o que se haya pactado su devolución una vez cumplido el contrato;

5. El incumplimiento de la obligación de parte de las urbanizadoras o constructoras a la devolución del cincuenta por ciento otorgado por la persona consumidora en concepto de reserva, conforme a lo establecido en la presente Ley;

6. No entregar los bienes o prestar los servicios de conformidad a los términos y características contratados;

7. Ofrecer bienes que no cumplan con las normas técnicas obligatorias vigentes;

8. La difusión de publicidad falsa o engañosa;

9. Incumplir las condiciones pactadas;

10. Aplicar un tipo de cambio menor al oficial del día publicado por el Banco Central de Nicaragua, en aquellos casos cuando la persona consumidora o usuaria o la persona proveedora de manera voluntaria acuerden el pago por bien o servicio en moneda extranjera;

11. Cobrar precios en moneda o divisas extranjeras de conformidad a lo establecido en la presente Ley;

12. No entregar gratuitamente la copia del contrato a la persona consumidora o

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

usuario;

13. No responder por los vicios ocultos;

14. No contar con una garantía bancaria o seguro de garantía necesarios para el funcionamiento, en el caso de las personas proveedores que prestan servicios funerarios a futuro;

15. No atender y resolver los reclamos de las personas consumidoras o usuarias;

16. Aplicar métodos de cobro abusivos;

17. Utilizar la información personal de la persona consumidora o usuaria para fines mercadotécnicos sin su previo consentimiento;

18. Condicionar la venta de un bien o servicio a la adquisición de otro;

19. Ofrecer promociones que involucren bienes o servicios en mal estado o deteriorados;

20. Fijar precios fraccionados para los distintos elementos de un bien o servicio que constituyan una unidad;

21. Marcar con más de un precio un bien o servicio;

22. Utilizar el término PROMOCIÓN si esta no existe;

23. No facilitar a la DIPRODEC las muestras de productos requeridas para la elaboración de análisis de los mismos, durante el proceso de investigación;

24. No proporcionar la información requerida a la instancia resolutiva;

25. No permitir u obstaculizar las facultades de inspección y vigilancia de la DIPRODEC;

26. No entregar a las personas consumidoras los bienes y sus accesorios completos, cuando formen parte integrante del bien o sean indispensables para su funcionamiento óptimo;

27. Actuar de forma violatoria al principio de igualdad y no discriminación contenido en la presente Ley;

28. Realizar cobros indebidos o adicionales a la persona consumidora o usuaria como consecuencia del uso de tarjetas de débito o crédito;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

29. Aplicar cobros en forma de débito automático sin consentimiento previo de la persona consumidora o usuaria;

30. No cumplir con las resoluciones dictadas por la DIPRODEC;

31. La difusión de publicidad abusiva;

32. Condicionar la contratación a que la persona consumidora o usuaria firme en blanco cualquier documento; y

33. La comisión de tres faltas leves.

Artículo 118 Infracciones muy graves
Se consideran infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes:

1. Ofrecer a la persona consumidora bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida e información especificada en los mismos se encuentre alterada;

2. El incumplimiento de la obligación de información sobre los productos potencialmente peligrosos o riesgosos para la salud, seguridad, integridad física de las personas consumidoras y lesivos para el medio ambiente;

3. La afectación de intereses colectivos o difusos;

4. Incumplir con la normativa y legislación vigente en el almacenamiento, comercialización, utilización y transporte de sustancias tóxicas;

5. El acaparamiento de bienes de primera necesidad para la subsistencia humana o especulación abusiva;

6. Suministrar o vender productos adulterados o falsificados;

7. Incluir alguna de las cláusulas abusivas enumeradas en la presente Ley;

8. Importar y comercializar a nivel nacional bienes cuyo consumo haya sido declarado nocivo para la salud y prohibido por las autoridades nacionales o del país de origen; y

9. La comisión de tres faltas graves.

Artículo 119 Criterios para la imposición de las sanciones
La DIPRODEC, una vez clasificada la falta, al momento de imponer la sanción correspondiente, lo hará en base a los siguientes criterios:

1. El perjuicio causado a la persona consumidora o usuaria o daño colectivo;

2. El carácter intencional de la infracción;

3. El riesgo potencial de las conductas;

4. La persistencia en la conducta infractora;

5. La disposición o no de buscar una solución adecuada a las personas consumidoras o usuarias;

6. La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes;

7. La reincidencia de la infracción, exceptuando las infracciones leves cometidas por segunda vez; y

8. El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor, infractora o para terceros por la comisión de la infracción.

La DIPRODEC, justificará en cada resolución administrativa los criterios y valoraciones usadas tanto para clasificar la falta, como para imponer la sanción.

Artículo 120 Aplicación de sanciones
Las infracciones a los preceptos de la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, serán sancionadas administrativamente por la DIPRODEC, o por el Ente Regulador competente, sin perjuicio de las demás acciones penales y civiles correspondientes.

Las sanciones de cierre temporal o definitivo del establecimiento, serán aplicadas por la DIPRODEC, y serán recurribles ante el Ministro 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 Entes Reguladores distintos a la DIPRODEC que no tengan establecidos por Ley los montos de las sanciones pecuniarias en esta materia, estarán facultados para establecer y ejecutar en sus propias normativas internas los tipos de infracciones y los montos de las multas, aplicando para ello los rangos mínimos y máximos establecidos en los Artículos 122, 123 y 124 de la presente Ley para las faltas leves, graves y muy graves.

Para la imposición de las multas en esta materia, los Entes Reguladores distintos a la

DIPRODEC aplicarán 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.

Las sanciones impuestas, incluido el cierre temporal o definitivo del establecimiento, serán aplicadas por los respectivos Entes Reguladores distintos a la DIPRODEC a través de la autoridad establecida en su ordenamiento jurídico y serán recurribles ante su correspondiente superior jerárquico.

Artículo 121 Multas para infracciones
Cuando ocurran infracciones leves por primera vez previo a la multa, la autoridad competente resolverá por escrito con la amonestación correspondiente a la persona proveedora infractora, pudiendo ordenar el cese de acciones o de omisiones que violenten los derechos de las personas consumidoras o usuarias, o que a futuro pudiesen violentarlos.

Las multas de la presente Ley se expresarán en unidad de medida, equivalente a la cantidad de salario mínimo nacional promedio del período. En los casos que exista una conducta que ajuicio motivado infrinja los preceptos de la presente Ley, y no se encuentre establecida en este Capítulo, se tendrá como infracción leve.

Cuando de la infracción de esta Ley se deriven daños para la salud y seguridad que ejerzan un efecto adverso sobre las personas consumidoras o usuarias, deberá aplicarse el máximo de la sanción administrativa.

Artículo 122 Multas para las infracciones leves
Las infracciones leves se sancionarán con multa de una a cien unidades de medida.

Artículo 123 Multas para las infracciones graves
Las infracciones graves se sancionarán con multa de ciento una a doscientos cincuenta unidades de medida.

Artículo 124 Multas para las infracciones muy graves
Las infracciones muy graves se sancionarán con multa de doscientos cincuenta y una a quinientos cincuenta unidades de medida, sin perjuicio que se puedan sancionar con el cierre temporal y en caso de persistir la infracción se procederá con el cierre definitivo.

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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

Artículo 125 Registro de sanciones y extinción
La responsabilidad por infracciones y las sanciones establecidas en la presente Ley extinguen por el transcurso del plazo de cinco años, los que se contabilizarán a partir de la fecha en que se notificó la infracción, y si se hubiere impuesto alguna sanción.

El plazo de extinción se interrumpe por:

1. La notificación del requerimiento para el cumplimiento de la resolución que determinó la responsabilidad del infractor o infractora y la sanción que se le impuso;

2. Por cualquier acto o gestión escrita de la persona señalada como infractor o infractora dentro del expediente administrativo, o cualquier otro tipo de actuación producida por el funcionario, funcionaria o profesional que este investido de fe pública; y

3. La renuncia del infractor o infractora a prescripción consumada.

La DIPRODEC creará un registro de las sanciones impuestas a las personas proveedoras de bienes o servicios que deberá ser publicado.

Artículo 126 Del depósito de las multas
Las multas en concepto de violaciones a las disposiciones establecidas de la presente Ley en perjuicio de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, recaudadas por las autoridades correspondientes establecidas en la presente Ley, serán depositadas en la cuenta única del tesoro del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

TÍTULO IV

DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO ÚNICO

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 127 De las causas en proceso
Las demandas, denuncias y recursos iniciados, antes de la vigencia de la presente Ley, se continuarán tramitando hasta su finalización, conforme el procedimiento con que fueron iniciados de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Nº. 182, Ley de Defensa de los Consumidores.

Artículo 128 De los recursos presupuestarios
A partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio planificará e incorporará en su propuesta de presupuesto las

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

partidas económicas necesarias para un adecuado funcionamiento de la Dirección General de Protección a los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, garantizando su representación territorial. El Ministerio de Hacienda y Crédito Público velará por el cumplimiento efectivo de esta disposición.

Artículo 129 De la creación del Fondo Especial de la Promoción y Fortalecimiento de los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarias
Créase el Fondo Especial de la Promoción y Fortalecimiento de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, el que tiene como finalidad exclusiva garantizar la implementación de las disposiciones contenidas en la presente Ley y para desarrollar acciones dirigidas a promover y fomentar la cultura de respeto a los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

Este fondo se formará y desarrollará destinando el cuarenta por ciento de los recursos provenientes de la aplicación de multas por infracciones cometidas contra las disposiciones de la presente Ley y serán integrados al presupuesto ordinario del MIFIC para ser ejecutados exclusivamente para la realización de las acciones establecidas en el primer párrafo del presente Artículo.

Artículo 130 Coordinación interinstitucional
La DIPRODEC podrá coordinar con el Ministerio de Salud, Policía Nacional, Dirección General de Servicios Aduaneros, Ministerio Público y cualquier otra institución pública o privada, las acciones destinadas a garantizar la aplicación de la presente Ley, Reglamento y normativas dictadas en la materia.

Artículo 131 De las actuaciones en caso de acaparamiento o especulación abusiva de bienes de primera necesidad
Cuando exista acaparamiento o especulación abusiva de bienes de primera necesidad para la subsistencia humana, en condiciones de emergencia nacional o desastres, sean estos naturales o provocados, u otras situaciones que lo ameriten, el MIFIC en coordinación con las instancias públicas competentes, tomará las medidas pertinentes.

Artículo 132 De la atención a las personas con discapacidad
Las personas proveedoras de bienes y servicios atenderán con la debida diligencia y asistencia requerida, a las personas con discapacidad actuando bajo los principios establecidos en la presente Ley y la Ley Nº. 763, Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, Nº. 142 del 1 de agosto del 2011, evitando cualquier discriminación y procurando de forma inclusiva el pleno goce de sus derechos económicos y sociales.

Artículo 133 De la divulgación de la Ley
La presente Ley será traducida a las lenguas mískitu, creole, sumu, garífona y rama.

A partir de la publicación de la presente Ley, la DIPRODEC, los Entes Reguladores y demás instituciones públicas deberán iniciar la campaña de divulgación permanente

sobre las disposiciones contenidas en la presente Ley.

Artículo 134 De la emisión de normativas
La DIPRODEC, los Entes Reguladores y las demás instituciones públicas, tendrán un plazo de noventa días a partir de la publicación de la presente Ley para la emisión de las normativas y regulaciones correspondientes.

Artículo 135 Reforma a la Ley Nº. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo
Refórmese el Artículo 22 de la Ley Nº. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimiento del Poder Ejecutivo, cuyo texto refundido fue publicado en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 35 del 22 de febrero de 2013, adicionándose un nuevo literal "f", el que se leerá así:

"f) Promover el ordenamiento del mercado interno y su eficiencia; defender los derechos de las personas consumidoras o usuarias de bienes y servicios; y organizar, dirigir y supervisar el Sistema Nacional de Normalización, el Sistema de Evaluación de la Conformidad y el Sistema de la Metrología."

Artículo 136 Derogaciones
La presente Ley deroga las siguientes disposiciones:

1. 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 A.N. Nº. 2187, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 169 del 3 de septiembre de 1999;

2. La frase "y defensa del Consumidor" que aparece al final del numeral 3 del Artículo 113 Dirección General de Competencia y Transparencia en los Mercados del Decreto 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. 205 del 30 de octubre de 1998, reformado, adicionado y renumerado como Artículo 143 Dirección General de Competencia y Transparencia en los Mercados en el 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.

3. Artículo 114 del Decreto Nº. 71-98, Reglamento de la Ley Nº. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, reformado, adicionado y renumerado como Artículo 146 Dirección de Atención al Usuario de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y Servicios Postales, Energía, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en el Decreto 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;

4. Literal "h" del Artículo 60 de la Ley Nº. 495, Ley General de Turismo, publicada en

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861

La Gaceta, Diario Oficial Nº. 184 del 22 de septiembre de 2004; y

5. Numeral 9 del Artículo 71 del Reglamento de la Ley Nº. 495, Ley General de Turismo, Decreto Nº. 129-2004, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 227 del 22 de noviembre de 2004.

Artículo 137 Reglamentación de la Ley
La presente Ley será reglamentada por el Presidente de la República dentro del plazo señalado en el Artículo 150, numeral 10) de la Constitución Política de la República de Nicaragua.

Artículo 138 Vigencia y publicación
La presente Ley entrará en vigencia noventa días después de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dada en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los trece días del mes de junio del año dos mil trece. **Ing. René Núñez Téllez,** Presidente de la Asamblea Nacional. **Lic. Alba Palacios Benavidez,** Secretaria de la Asamblea Nacional.

Por tanto: Téngase como Ley de la República. Publíquese y Ejecútese. Managua, veintisiete de junio del año dos mil trece. **Daniel Ortega Saavedra,** Presidente de la República de Nicaragua.

NOTA DE CONSOLIDACIÓN. Este texto contiene incorporadas las modificaciones producidas por: 1. Fe de Erratas de la Ley Nº. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 139 del 26 de julio de 2013; 2. Ley N°. 854, Ley de Reforma Parcial a la Constitución Política de la República de Nicaragua, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 26 del 10 de febrero de 2014; 3. Ley Nº. 864, Ley de Reforma a la Ley Nº. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 91 del 20 de mayo de 2014; 4. Ley N°. 902, Código Procesal Civil de la República de Nicaragua, publicado en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 191 del 9 de octubre de 2015; 5. Ley Nº. 1061, Ley de Reformas y Adición a la Ley Nº. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 27 del 9 de febrero de 2021; y los criterios jurídicos de pérdida de vigencia por Objeto Cumplido.

Dado en el Salón de Sesiones de la Asamblea Nacional, en la ciudad de Managua a los veinticinco días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno. **Dip. Loria Raquel Dixon Brautigam,** Primera Secretaria de la Asamblea Nacional.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/30861