Enlace a Legislación Relacionada
Sin Vigencia

# LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

**LEY N°. 182,** aprobada el 27 de septiembre de 1994

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 213 del 14 de noviembre de 1994

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA.**

Hace saber al pueblo nicaragüense que:

**LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA**

En uso de sus facultades;

**HA DICTADO**

La siguiente:

## LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES

## CAPÍTULO I

## OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY

**Artículo 1.-** La presente Ley tiene por objeto garantizar a los Consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad, en sus relaciones comerciales, mediante un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas públicas o privadas individuales o colectivas.

**Artículo 2.-** Esta Ley es de Orden Público e Interés Social, los derechos que confiere son irrenunciables y prevalecen sobre otra norma legal, uso, costumbre, práctica comercial o estipulación en contrario.

**Artículo 3.-** Son actos jurídicos regulados por esta Ley, los realizados entre dos partes que intervienen en una transacción en su carácter de proveedor y consumidor; el objeto recaerá sobre cualquier clase de bienes o servicios públicos o privados.

Se incluyen servicios públicos tales como el suministro de energía, acueductos y alcantarillados, telecomunicaciones y correos, puertos, transportes y otros similares.

Se exceptúan los servicios que se prestan en virtud de una relación laboral y los

servicios profesionales regulados por otra ley.

**Artículo 4.-** Para los efectos de esta Ley se adoptan las siguientes definiciones:

a) Consumidores: Toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes, productos o servicios de cualquier naturaleza.

b) Proveedores: Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores.

**Artículo 5.-** La importación, producción y comercialización de medicamentos de consumo humano deberá ser reguladas por el Poder Ejecutivo. El control de calidad y precios de estos productos deberán ser parte de estas regulaciones.

## CAPÍTULO II

## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 6.-** Los bienes y servicios que se oferten en el territorio nacional, deberán cumplir con las condiciones de cantidad y calidad de modo que su retribución sea equivalente al pago que hace el consumidor, todo de acuerdo a las normas de calidad, etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos que deban llenar los bienes y servicios que se vendan en el país.

**Artículo 7.-** Los productos, actividades y servicios puestos a disposición de los consumidores no deben implicar riesgos para la salud o la seguridad de los consumidores. Cuando la utilización de un bien o servicio signifique riesgo para la salud debe ser puesto en conocimiento de los consumidores por medios claros y apropiados. Quienes incurran en violación a esta disposición responderán civil o criminalmente, según el caso.

**Artículo 8.-** Cuando exista escasez de productos básicos de consumo necesarios para la subsistencia humana, el Ministerio de Economía y Desarrollo tomará las medidas necesarias para evitar su acaparamiento por las personas que se dedican a su comercialización.

**Artículo 9.-** No podrá condicionarse la venta de un producto a la prestación de un servicio o a la adquisición de otro bien no requerido por el consumidor; salvo cuando se trate de ofertas o de la prestación de servicios en la que los prestatarios importan sus repuestos para dar ese servicio.

Es obligación de los proveedores extender factura o constancia por la venta de bienes o servicios; se exceptúan los bienes básicos de consumo popular.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/408

**Artículo 10.-** Los representantes, distribuidores o expendedores de determinada marca de bienes, están obligados a mantener la necesaria cantidad de repuestos que garantice plenamente la reparación del bien objeto de la representación, distribución o expendio, en caso de deterioro del mismo.

**Artículo 11.-** Las autoridades administrativas competentes por sí o en colaboración con organizaciones de consumidores, realizarán, campañas y actividades educativas con la finalidad de mantener informados a los consumidores sobre la calidad de los productos, seguridad o riesgos que representan contra la salud.

## CAPÍTULO III

## DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

**Artículo 12.-** Los Consumidores tienen derecho a:

a) Protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios;

b) Educación para el consumo;

c) Una información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado;

d) Un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios;

e) Una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos y que sean responsabilidad del proveedor;

f) Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no cumpla;

g) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores;

h) Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes para la protección de sus derechos y legítimos intereses;

i) La preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales;

j) Reclamar a las instituciones del Estado las negligencias por los servicios públicos prestados y que hayan producido un daño directo al consumidor;

k) Estar protegido en relación a su vida, su seguridad y sus bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo, todo a cargo de los proveedores de estos servicios, que tienen que indemnizarlos cuando fueren afectados.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/408

## CAPÍTULO IV

## INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

**Artículo 13.-** Todo proveedor de bienes brindará al consumidor información clara, veraz y suficiente al menos sobre las siguientes características:

a) Composición, finalidad y aditivos utilizados;

b) Cantidad de productos;

c) Fecha de producción y vencimiento del producto;

d) Instrucciones e indicación para su uso;

e) Advertencia, riesgos e incompatibilidades con otros productos.

**Artículo 14.-** Los proveedores de servicios deberán tener una tarifa adecuada a la clase de los expuesta en sitio visible del lugar en que se prestan, y ajustarse a ella sin perjuicio de detallar al consumidor los materiales empleados, no incluidos en la tarifa con su precio respectivo.

**Artículo 15.-** Los precios de los bienes y servicios deberán incluir el valor de los mismos y toda clase de impuestos o cargas a que se encuentren afectos y que sean a cargo del consumidor. El monto del precio deberá indicarse en moneda nacional, de manera clara y se expondrán a la vista del público.

**Artículo 16.-** Los datos que ostenten los productos en sus etiquetas o empaques, se expresarán en idioma Español; y se ajustarán estrictamente a su naturaleza, características y condiciones, además de la finalidad enunciada; todo de acuerdo a las leyes sobre la normalización, etiquetas, metrología y al reglamento de la presente Ley.

Las leyendas garantizantes o cualquier otra equivalente deberán indicar en qué consiste la garantía, las condiciones, formas, alcances, plazos y el lugar en que el consumidor puede hacerla efectiva; además se utilizarán términos claros y precisos.

**Artículo 17.-** Cuando se expendan al público productos con alguna deficiencia, usados o reconstruidos, se deberán indicar tales circunstancias en las facturas, de manera clara y precisa.

**Artículo 18.-** Cuando se exija algún requisito para la venta de determinado producto o servicio y el consumidor lo cumple, no podrá negársele a éste la adquisición del producto o prestación del servicio ni podrá cobrársele un precio mayor que el de la oferta publicada.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/408

**Artículo 19.-** La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades o servicios constituye delito de estafa, sin perjuicio de otras responsabilidades penales y civiles.

Se considera que hay engaño cuando:

a) En cualquier tipo de información, comunicación, publicidad comercial, envases o etiquetas se utilicen textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente impliquen inexactitud, oscuridad, omisión, ambigüedad o exageración.

b) Se induzca al consumidor a engaño, error o confusión sobre:

- El origen comercial geográfico del bien ofrecido;

- El lugar de prestación del servicio;

- Componentes o ingredientes del bien ofrecido;

-Los beneficios o implicancias del uso del producto o la contratación del servicio;

-Las características básicas del producto a vender o el servicio a prestar, tales como dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad u otros;

-Fecha de elaboración y vida útil del bien;

-Los términos de garantías que se ofrezcan;

-Los reconocimientos nacionales o extranjeros tales como medallas, premios, trofeos o diplomas;

-El precio del bien ofrecido, las formas del pago y el costo al crédito.

**Artículo 20.-** En las promociones y ofertas comerciales deberá indicarse en forma clara los términos de la misma, o sea su plazo o duración y la calidad y número de bienes o servicios ofrecidos. Cuando se tratare de dinero, deberá especificarse la suma total ofrecida, debidamente desglosada en los diversos premios, si los hubiere. Esta información podrá ser verificada por la autoridad competente.

## CAPÍTULO V

## DE LA PROTECCIÓN CONTRACTUAL Y DEL CONTRATO DE ADHESIÓN

**Artículo 21.-** Se entiende por contrato de adhesión aquel cuyas cláusulas se establecen unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el

consumidor pueda discutir o modificar sustancialmente su contenido al momento de contratar.

**Artículo 22.-** Los contratos de adhesión deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Estar escritos en idioma español. En las comunidades indígenas que se expresan en lenguas autóctonas, el contrato deberá también estar escrito en sus propias lenguas;

b) Redactados en términos claros y sencillos;

c) Legible a simple vista para una persona de visión normal;

d) No ser remitidos a textos o documentos que no se faciliten al consumidor, previa o simultáneamente a la celebración del contrato, cuando tales textos o documentos no sean del conocimiento público.

**Artículo 23.-** Las cláusulas de los contratos serán interpretados del modo más favorable al consumidor.

**Artículo 24.-** No producen ningún efecto las cláusulas de un contrato cuando en ellas se establezca alguna de las siguientes circunstancias:

a) Modificación unilateral del contrato o la rescisión del mismo por parte del proveedor, en perjuicio del consumidor;

b) Exoneración del proveedor de su responsabilidad civil; salvo que el consumidor caiga en incumplimiento del contrato;

c) Fijación de término de prescripción inferiores a los establecidos en el Código Civil;

d) Limitar u obstaculizar el derecho de acción del consumidor contra el proveedor, o invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;

e) Imposición obligatoria del arbitraje;

f) Renuncia de los derechos del consumidor contenidos en la presente Ley.

## CAPÍTULO VI

## DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO Y LAS VENTAS A DOMICILIO

**Artículo 25.-** En las operaciones de venta en que se conceda crédito a los consumidores, deberá indicarse de manera clara lo siguiente:

a) Precio de venta de contado del producto que se ofrece;

b) Valor del pago inicial o prima;

c) Tasa de interés que se aplicará sobre el saldo, así como tasa de interés moratorio en caso de no pagar en el tiempo indicado las cuotas de amortización;

d) Monto total de los intereses a pagar;

e) Detalle y monto de cualquier otro recargo que se aplique en el contrato;

f) Suma total a pagar por el bien o servicio ofrecido;

g) Derecho del consumidor a pagar anticipadamente el crédito con la deducción de los intereses aún no causados.

Los contratos que se realicen a crédito deberán extenderse en original y duplicado, uno para el proveedor y otro para el consumidor.

De las Ventas a Domicilio.-

**Artículo 26.-** Venta a domicilio es la que se efectúa fuera del local o establecimiento del proveedor y en el domicilio del consumidor. Deberá estar amparada en documento escrito que deberá contener el nombre, dirección y teléfono del proveedor, representante o distribuidor; descripción del bien o servicio de que se trate y señalar la garantía ofrecida. Si la modalidad es a crédito deberá cumplir con lo establecido en el artículo anterior.

## CAPÍTULO VII

## RESPONSABILIDAD CIVIL

**Artículo 27.-** El proveedor incurre en responsabilidad civil en los casos siguientes:

a) Venta de bienes y servicios atribuyéndoles características o cualidades distintas de las que realmente tiene;

b) Falta de cumplimiento con las condiciones de la oferta, promoción o propaganda;

c) Venta de bienes usados o reconstruidos, como si fueran nuevos;

d) Promoción de bienes y servicios con base a declaraciones falsas, concernientes a desventajas o riesgos de la competencia;

e) Ofrecer garantías sin estar en capacidad de darlas.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/408

## CAPÍTULO VIII

## DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 28.-** El consumidor podrá optar por pedir la rescisión del contrato o la reducción del precio, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios, cuando la cosa u objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que la hagan impropia o disminuyan su calidad o su posibilidad de uso, al que normalmente se le destina; y que de haberlos conocido el consumidor éste no los hubiere adquirido.

**Artículo 29.-** Los consumidores deberán realizar directamente ante el expendedor, las reclamaciones por compra de bienes de mala calidad o con defectos identificados por aquellos, sin perjuicio de que posteriormente se determine si las responsabilidades deben correr a cargo del importador, distribuidor o fabricante.

**Artículo 30.-** Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto o en su caso a la devolución de la suma pagada por el mismo, en los siguientes casos:

a) Cuando habiendo sido considerados los límites de tolerancia permitidos, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser, o la calidad sea inferior a la indicada en el envase o paquete;

b) Si el producto se encontrare en mal estado.

**Artículo 31.-** Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho a que se le repare sin costo adicional en el plazo más breve posible, sin perjuicio de la indemnización por daños y perjuicios que correspondan. Este derecho deberá ejercerse dentro de los treinta días siguientes, a partir de la recepción del bien.

**Artículo 32.-** Los derechos que esta ley otorga a los consumidores con respecto a las responsabilidades civiles, deberán ser ejercidos dentro de un plazo de 15 días a la fecha de la recepción del bien o dentro de 30 días cuando se trate de servicios; el proveedor deberá dar satisfacción al reclamo en un plazo que no exceda de los 10 días.

**Artículo 33.-** Si el proveedor no satisface el reclamo al consumidor, éste lo interpondrá ante el órgano competente que designe el Ministerio de Economía y Desarrollo, quien intervendrá para hacerle valer su derecho; todo de acuerdo al procedimiento administrativo que se establezca en el reglamento a la presente ley.

**Artículo 34.-** El Ministerio de Economía y Desarrollo en uso de las facultades que le confiere la presente ley puede ordenar las siguientes sanciones:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/408

a) Reposición inmediata del producto u objeto del reclamo;

b) Devolución de la suma pagada en exceso por el mismo;

c) Establecer multas en los límites administrativos y de acuerdo con el reglamento que se establezca;

d) Cierre temporal en caso de reincidencia o de alta peligrosidad, o cierre definitivo cuando no haya otra solución de negocios, de establecimientos o unidades de producción. Quedan a salvo los derechos de los trabajadores;

e) Realizar decomisos, en coordinación con el Ministerio de Salud, cuando los productos representen riesgos para la salud, estén adulterados o se compruebe que infringen las disposiciones sobre normalización, etiquetas, metrología y el reglamento de la presente ley;

f) El funcionario o empleado público pondrá en conocimiento a la parte que corresponda, la demanda presentada para que en un término de 48 horas la conteste. Las partes presentarán las pruebas del caso en un plazo de ocho días, debiendo el funcionario fallar a los tres días de vencido el plazo. Las partes podrán apelar ante el Ministerio de Economía y Desarrollo en un plazo de dos días a partir de la notificación; el Ministerio deberá fallar en un plazo fatal de tres días.

**Artículo 35.-** Cuando de acuerdo a lo establecido en la presente ley y al Código Penal vigente, se deduzcan responsabilidades penales, el interesado interpondrá la denuncia o acusación en su caso ante la autoridad jurisdiccional competente.

## CAPÍTULO IX

## DERECHOS DE REPRESENTACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES

**Artículo 36.-** Las asociaciones de consumidores se constituirán de acuerdo a lo establecido en la Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro y tendrán como finalidad la defensa de los intereses de los consumidores, incluyendo la educación e información de los mismos; podrán recibir ayuda y subvenciones de parte del Estado.

**Artículo 37.**- Las asociaciones de consumidores tiene derecho a representar a los mismos en las instancias administrativas que se establezcan, por lo que no podrá negárseles ninguna información relacionada con los objetivos que se persiguen; y sus directivos serán atendidos con diligencia por los funcionarios o proveedores.

**Artículo 38.-** No podrán disfrutar de los beneficios reconocidos en esta ley, las asociaciones que concurran en algunas de las siguientes circunstancias:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/408

a) Percepción de ayuda o subvenciones de las empresas o agrupaciones de empresas que suministren bienes, productos o servicios a los consumidores.

b) Realizar publicidad comercial y no meramente informativa de bienes, productos o servicios.

## CAPÍTULO X

## DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 39.-** Corresponde al Ministerio de Economía y Desarrollo la competencia y aplicación de la presente ley, asimismo adoptará las estructuras organizativas necesarias, previa consulta con las asociaciones de consumidores para hacer efectivo el cumplimiento de las mismas.

**Artículo 40.-** Las multas establecidas en la ley y los montos regulados en el reglamento serán depositados a la orden del Ministerio de Economía y Desarrollo, en un fondo especial destinado a llevar a cabo una campaña permanente de divulgación y educación al consumidor. Dicho fondo especial será auditado en su manejo por la Contraloría General de la República. También deberán ser beneficiados con el 25% de este fondo las asociaciones de consumidores establecidas en el artículo 36 de esta Ley.

**Artículo 41.-** Dentro de los 180 días siguientes a la entrada en vigencia de esta Ley, el Presidente de la República elaborará y publicará su reglamentación.

**Artículo 42.-** Los servicios profesionales que carezcan de regulación propia, dispondrán de un período de dos años para regular su práctica, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Ley; si no lo hicieren durante este período les serán aplicables las disposiciones de esta Ley y su reglamento.

**Artículo 43.-** La presente Ley entrará en vigencia a partir de su publicación en cualquier medio de comunicación social sin perjuicio de su posterior publicación en La Gaceta, Diario Oficial y causará todos los efectos legales que procedan aun no estando reglamentada.

Dado en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los veintisiete días del mes de Septiembre de mil novecientos noventa y cuatro. **REINALDO ANTONIO TÉFEL VÉLEZ,** PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA NACIONAL POR LA LEY.- **RAY HOOKER TAYLOR,** SECRETARIO DE LA ASAMBLEA NACIONAL.

## POR TANTO:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/408

Téngase como Ley de la República. Publíquese y Ejecútese. Managua, primero de Noviembre de mil novecientos noventa y cuatro. **VIOLETA BARRIOS DE CHAMORRO,** PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/408