



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN-LEÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**MONOGRAFIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE**  
**LICENCIADO EN DERECHO**

**ANÁLISIS DE LA NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR: EFICACIA EN SU**  
**APLICACIÓN EN LA CIUDAD DE LEÓN NICARAGUA.**

**Autores:**

- ❖ ARLE ESTEBAN GOMEZ RIOS
- ❖ ELVIN ELIEZER MEJIA MENDEZ
- ❖ VICENTE DE JESÚS MANZANARES TRUJILLO

**Tutor:**

MSC. Luis Mayorga Sirera

LEÓN, 16 DE DICIEMBRE DEL 2014



**ANÁLISIS DE LA NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR: EFICACIA EN SU  
APLICACIÓN EN LA CIUDAD DE LEÓN NICARAGUA.**



## “DEDICATORIA”

Al concluir con nuestro trabajo monográfico como parte fundamental para nuestra formación profesional, experimentamos la satisfacción de haber logrado con éxito la culminación de esta fase de nuestras vidas, por lo que con mucho amor y dicha dedicamos este trabajo a nuestras queridas esposas y padres, porque son los fieles instructores y guías en el trayecto de nuestras vidas, ya que con amor, sabiduría y sacrificio han sabido darnos el apoyo moral y material que hemos necesitado.

Es por eso que al dedicarles este trabajo, pedimos a Dios que los conserve con nosotros por muchos años más para que ellos también puedan gozar de nuestros éxitos, que son el beneficio múltiple de tareas y esfuerzos y así optar a una vida mejor.

ELVIN MEJÍA

ARLE GÓMEZ

VICENTE MANZANAREZ



## **“AGRADECIMIENTO”**

Desde lo más profundo de nuestros corazones damos gracias infinitas a “Dios nuestro señor” por su amor y misericordia al darnos la vida y por habernos permitido culminar esta fase de nuestros estudios.

Gracias Dios por darnos la salud, inteligencia y la capacidad de amar y comprensión que nos sirvió para tener buenas relaciones con nuestros compañeros, familiares y demás personas con las que interactuamos a lo largo de nuestra carrera y período de nuestro trabajo monográfico.



## “AGRADECIMIENTO”

Gracias a nuestros padres y esposas por su apoyo incondicional por su paciencia y amor que nos permitió llegar con éxito a la culminación de nuestra carrera profesional.

Gracias a nuestros maestros que con paciencia, sabiduría, abnegación y entrega nos dieron una formación integral, alimentándonos con el pan de la educación.

Gracias a todas las personas que nos brindaron su apoyo y conocimiento para poder realizar nuestra monografía, ya que sin su ayuda esto no hubiese sido posible, como lo son:

- Msc. Luis Mayorga Sirera. Quien fue nuestro guía en la elaboración de nuestro trabajo monográfico.
- Dr. Denis Iván Rojas Lanuza. Quien en todo el transcurso del trabajo nos asesoró y proporcionó información necesaria para desarrollar el tema.
- Representantes de las Instituciones pro defensa de los consumidores y principalmente a todas esas personas consumidoras y usuarias que nos brindaron información a través del instrumento de campo.



<b>Contenido</b>	<b>N° de Pág.</b>
Introducción.....	1-9
 <b>CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES Y TEORICOS DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES.</b>	
<b>1.1 Conceptos Generales.....</b>	<b>10</b>
1.1.1Concepto de Consumidor.....	10
1.1.2Concepto Abstracto. ....	11
1.1.3Noción Concreta de Consumidor.....	11
1.1.4Concepto de Usuario.....	12
1.1.5Concepto de Proveedor.....	12-13
1.1.6Persona Proveedora.....	13
1.1.7Bienes y Servicios.....	13
1.1.8Persona usuaria de servicios financieros.....	14
1.1.9 Relación de consumo.....	14
1.1.10Servicios básicos.....	14
1.1.11Ente Regulador.....	14
1.1.12Contrato por adhesión.....	14-15
<b>1.2 Evolución Histórica del derecho del Consumidor.....</b>	<b>15-17</b>
<b>1.3 El derecho de consumo como base estructural y funcional.....</b>	<b>17-19</b>



**1.4 Relación del derecho de consumo con otros derechos..... 19-20**

**1.5 Clasificación de los derechos de los consumidores según la doctrina.... 20**

1.5.1 Derechos Primarios Fundamentales..... 20-22

1.5.2 Derechos Sustanciales..... 22-24

1.5.3 Derechos instrumentales..... 25-26

**CAPITULO II FUNDAMENTACION JURIDICA Y FORMAS DE TUTELAR  
LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FRENTE A LOS PROVEEDORES.**

**2.1 Objeto de la Protección al Consumidor..... 27**

2.1.1 Intereses que deben ser protegidos..... 27-28

**2.2 Formas de Tutelar los Derechos al Consumidor..... 28**

2.2.1 Control Institucional..... 28-29

2.2.2 Control de los entes reguladores..... 29-30

2.2.3 El control Judicial..... 30

2.2.4 El control administrativo..... 30-31

**2.3 Defensa de los Derechos de los Consumidores..... 31-33**

**2.4 Condiciones Generales de Contratación..... 33**

2.4.1 Autonomía De La Voluntad..... 33-35

2.4.2 Contrato De Adhesión..... 35-37

2.4.3 La Formación del Contrato..... 37-38



2.4.4 Requisitos del Contrato de Adhesión.....	38-39
2.4.5 Reglas de Interpretación.....	39-41
2.4.6 Interpretación Pro Consumidor.....	41
2.4.7 Cláusulas Abusivas.....	41-43
<b>2.5 Del Procedimiento Administrativo para interponer Reclamos.....</b>	<b>44-49</b>
2.5.1 Sanciones Administrativas a los Infractores.....	49-50
2.5.2 Régimen de Sanciones y clasificación de infracciones.....	50-58
2.5.3 Plazo de extinción.....	58
 <b>CAPITULO III: LA EFICACIA JURÍDICA DE LA LEY 842 EN SU APLICACIÓN Y RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO EXTRAÍDOS DE UN ESTUDIO DE CAMPO APLICADO A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.</b>	
<b>3.1 La Eficacia.....</b>	<b>59</b>
3.2 Eficacia Jurídica.....	59
3.3 La Eficacia de la Ley en el Tiempo y el Espacio.....	60
3.4 Validez y Eficacia .....	60-61
<b>3.5 Aspectos Materiales Del Estudio De Campo.....</b>	<b>61</b>
3.5.1 Diseño Metodológico.....	61-64
<b>3.6 Análisis de resultados del Estudio de Campo.....</b>	<b>65-75</b>
Conclusiones.....	76-79



Recomendaciones.....	80-81
Fuente del Conocimiento.....	82-84
Anexos.....	85



## INTRODUCCIÓN

La necesidad que presentan los consumidores y usuarios en relación a la defensa y tutela de sus derechos y ante la falta de empoderamiento que obstaculiza la cultura de la defensa de las personas consumidoras hace que se presente como tema de investigación: **ANÁLISIS DE LA NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR: EFICACIA EN SU APLICACIÓN EN LA CIUDAD DE LEÓN NICARAGUA.** Este tema contiene estudios anteriores que constituyen los **antecedentes históricos y doctrinarios** o científicos que relatan los hechos pasados y las formas en que se ha venido comportando el estudio en cuestión.

Se puede afirmar entonces que entre **los antecedentes históricos** se señala que la protección al consumidor data desde unos 2000 años A.C. El Código Hammurabi que regía en Asiria, Reino de los Sumerios, regulaba el crédito, el arrendamiento, la calidad de alimentos y servicios, los precios, las pesas y las medidas.

La evolución hacia leyes de protección al consumidor se da a partir de la II Guerra Mundial y sobre todo entre fines de los años 50 y los años 70. En 1985 las Naciones Unidas elevaron a categoría de Derechos Humanos los Derechos de los Consumidores, definiendo directrices para la protección de éstos, que centran su atención en los intereses y necesidades de los consumidores, reconociendo que éstos afrontan a menudo un desequilibrio en cuanto a su capacidad económica a nivel de Educación y poder de negociación frente a sus proveedores.



Los derechos fundamentales de los consumidores son: Derecho a Elegir, Derecho a Reclamar, Derecho a la Información y Derecho a la Seguridad. En Nicaragua, la protección de los consumidores con respaldo de normativas jurídicas nace a partir de la aprobación de la Ley No. 182 “Ley de Defensa de los Consumidores” el 27 de septiembre de 1994 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 213 del 14 de noviembre del mismo año y su Reglamento en 1999, pero dado los cambios en el sistema económico-social moderno y las consecuencias del mismo que vulneran 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, por la ley 842 aprobada el día trece del mes de junio del año dos mil trece y su reglamento publicado el día diez de octubre del 2013 en la Gaceta Diario Oficial N° 192. Es importante señalar que también existen **antecedentes doctrinarios** que muestran estudios sobre la protección al derecho de los consumidores cuyo sustento jurídico son las leyes y los planteamientos doctrinarios.

En relación al fundamento del derecho del consumidor diversos tratadistas coinciden en afirmar que: <sup>1</sup>“La razón que justifica el derecho del consumo, es la de subordinación que tienen los consumidores en el mercado o la situación de inferioridad en que se encuentran los consumidores en el mercado”. Los clásicos de la economía también han afirmado: <sup>2</sup>“El consumidor era libre para elegir entre los múltiples productos y servicios que se ofrecen en el mercado,

---

<sup>1</sup> - ORUE CRUZ José René. Análisis sobre el régimen jurídico de protección al consumidor. 1era edición. Hispamer. Managua – Nicaragua. 2003. Pág. 35.

<sup>2</sup>ídem



en donde esas elecciones del consumidor son las que determinan una asignación eficiente de recursos. Sin embargo no ocurre de tal forma lo que implica que el consumidor se encuentra en una franca desventaja e inferioridad al momento de contratar. Ante esa situación desventajosa se trata de proteger al consumidor debido a las situaciones de desigualdad y de inferioridad que enfrenta el mercado”.

Los consumidores carecen de facultad negociadora porque el mercado se encuentra condicionado por las modernas técnicas de mercadeo; pero además se enfrenta con la realidad de encontrarse con modelos de contratos impresos, los cuales contienen cláusulas de adhesión. Es decir, los denominados contratos injustos que no permiten al consumidor tomar decisiones libremente.

Es necesario entonces establecer leyes y reglamentos que permitan garantizar el uso o consumo de bienes y servicios que no pongan en riesgo la vida, la salud y la integridad de los consumidores. A la vez se garantice el derecho que tiene el consumidor de bienes y servicios a contratar en condiciones equitativas.

La defensa de los derechos de los consumidores se logra de dos maneras, una de ellas es por medio del fomento y creación de asociaciones de consumidores, que les permita mejorar la posición de los consumidores frente a los empresarios. Pero también por medio del trabajo de educación e información al consumidor.

Estos planteamientos son coincidentes con el análisis sobre el régimen jurídico de protección al consumidor en Nicaragua por el Dr. José René Orue Cruz en el año dos mil tres (2003) y la monografía Aplicación de la ley de defensa del consumidor y su procedimiento administrativo en el año dos mil



cinco (2005). Se afirma en una de sus recomendaciones, impulsar desde las facultades de Derecho, un proceso educativo, que permita asimilar los principios y objetivos de las leyes, que defienden a los consumidores, logrando con esto una correcta interpretación”<sup>3</sup>. Así como La protección del consumidor de Jorge Cordero Dávila de México en el año de mil novecientos ochenta y uno (1981).

Es necesario decir que este trabajo monográfico se **justifica** por cuanto plantea alternativas de solución a los problemas que cada día enfrentan los consumidores y usuarios en relación a la protección de sus derechos.

Este trabajo constituye una información de mucho valor y utilidad para los consumidores y usuarios de productos y servicios, así como para los estudiosos del derecho, porque es una herramienta sustentada en el conocimiento jurídico y experiencias vividas por los mismos, así como los aportes doctrinarios de los especialistas en materia de protección a los derechos de los consumidores.

Lo novedoso en esta monografía es un diagnóstico que presenta una información sobre la eficacia de la aplicación de la ley de protección a los derechos de las personas consumidoras ley 842. Este estudio es facilitador de conocimientos prácticos y jurídicos que en su proceso de análisis a la ley 842 brinda información que beneficia tanto a los consumidores como a los proveedores ya que mejora las relaciones comerciales entre ellos.

Aquí también es importante señalar que este trabajo es promovedor de una cultura responsable para el empoderamiento y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. En este contexto se afirma que el **objetivo**

---

<sup>3</sup> Díaz Calderón, Blanca Adriana, Espinoza Treminio, Juan José, Martínez Blandón Heimy Lucia, Aplicación de la ley de defensa del consumidor y su procedimiento administrativo (2005), pág. 115.



**fundamental** de este estudio investigativo es **analizar** la nueva ley de protección a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como la eficacia en su aplicación. Para lograr dicha tarea se recurre a líneas específicas tales como: **Valorar** el trabajo de la instancia responsable de tutelar los derechos de las personas consumidoras y usuarias, **Constatar** la eficacia de la ley de protección a los derechos de las personas consumidoras en su aplicación, **Señalar** los mecanismos claves para que los consumidores se empoderen y puedan ejercer la cultura de la defensa de sus derechos, **Demostrar** mediante un diagnóstico los problemas más sentidos de los consumidores en relación a la tutela de sus derechos y **Explicar** los tipos de sanciones que la ley establece en caso de incumplimiento por parte de los proveedores.

Considerando los elementos **justificativos** de este estudio monográfico se presenta como planteamiento del problema que en Nicaragua se cuenta con disposiciones en diferentes normativas referidas a la protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios tal es el caso de la ley (842) de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

A pesar de la existencia de este instrumento jurídico los consumidores reclaman el acompañamiento del Estado en la tutela de sus derechos ante los diferentes proveedores de bienes y servicios que aprovechan la falta de capacidad de reclamo y empoderamiento que tienen los usuarios y consumidores para ejercer la cultura de defensa de sus derechos.

Según la red de defensa de los consumidores en la ciudad de León existen casos de reclamo de facturación de energía eléctrica no consumida, servicio de micro finanzas entre otros reclamos que los proveedores no cumplen por qué



no se les aplica sanciones que los obliguen a cumplir con las demandas de los consumidores.

<sup>4</sup> También es importante señalar que el Instituto Nacional de Defensa del consumidor (INDEC). Después de presentar una encuesta realizada por su organismo a diez mil personas en veinte municipios del país que de acuerdo con esta investigación, el 72% de los encuestados señalan que los consumidores y usuarios desconocen la vigencia de una ley que protege sus derechos, el 52% ignora el organismo, donde denunciar, cuando sus derechos son violentados por las empresas. Y si los porcentajes anteriores son alarmantes, solo 1% de los encuestados dijo conocer la Dirección General de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC), de acuerdo a la información brindada por Marvin Pomares director del (INDEC).

Dichas situaciones generan efectos negativos para los consumidores que en muchas ocasiones abandonan sus demandas por que se sienten incompetentes ante los proveedores que si tienen conocimiento de la ley y los recursos económicos para hacerse acompañar de asesores legales que los usuarios en su mayoría no pueden pagar.

<sup>5</sup> “Pero un verdadero sistema de soluciones, concretas y específicas, que garanticen la efectiva tutela de los intereses de los consumidores, contra las prácticas empresariales, que generan suposiciones de vulnerabilidad, únicamente puede emerger del derecho del florecimiento de un nuevo derecho, que es el derecho del consumidor”.

---

<sup>4</sup>ROY MONCADA La prensa consultado el 15/03/14.

<sup>5</sup>STILIZT, Gabriel A; Derechos y defensa de los consumidores. Buenos Aires: Ediciones La Roca, 1994 pág. 24



**Ante tal situación se plantean las siguientes preguntas de investigación:** ¿Cómo lograr una efectiva aplicación de la ley 842? ¿Cuál es la instancia responsable de tutelar los derechos de los consumidores? ¿Cómo se lograra que los consumidores se empoderen y puedan ejercer la cultura de defensa de sus derechos? ¿De qué manera se sanciona a los proveedores de bienes y servicios cuando incumplen la norma jurídica? ¿Cuáles son los problemas más sentidos que expresan los consumidores en relación a la aplicación de la ley 842?

Este trabajo monográfico se apoya en una **simbiosis de métodos investigativos** como el **método documental bibliográfico**, ya que el proceso de indagación se realiza a través del examen, análisis y estudios de fuentes que contienen y reproducen el pensamiento humano, como son por ejemplo, las leyes, libros y manuales, documentos electrónicos, Internet, videos, revistas, grabaciones, etc. Otro **Método utilizado es el Analítico** Conforme a este procedimiento el investigador divide intelectualmente el objeto de su estudio para examinar y entender cada una de sus partes. Y por último dos **Métodos que en este estudio están íntimamente relacionados como son el Empírico o de campo**. Es aquel en que la fuente de la información es la realidad viva, de modo que los datos se recogen directamente mediante la observación del fenómeno. Por ejemplo: “Impacto de la Nueva Ley de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios. Así como **el método inductivo** que parte de hechos particulares para llegar a principios generales.

Es así como cada uno de estos métodos orientan el proceso de investigación por que convergen en un mismo propósito ya que mediante el método documental se estudian todas aquellas fuentes de información bibliográficas que hacen referencia al tema de investigación.



En cuanto al método analítico se utiliza en esta investigación por que el tema en cuestión se divide en partes para una mejor fundamentación y los métodos empíricos o de campo porque una parte de la información se obtiene de la propia realidad mediante la aplicación de un instrumento de investigación. El método inductivo tiene una vital importancia porque en esta investigación orienta al estudio de hechos particulares extraídos de la realidad contextual para luego extraer una verdad general.

En cuanto a las fuentes del conocimiento esta investigación se sustenta en fuentes primaria tales como la constitución política de Nicaragua como la norma suprema de la cual se desprenden todas las leyes del país, la Ley de Protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias (Ley 842), Códigos, doctrina de autores especializados en la materia, Reglamentos y todo el régimen jurídico que hace referencia al objeto estudiado. Así como fuentes secundarias como revistas, medios informativos artículos periodísticos, documentos electrónicos etc.; y como fuentes terciarias tenemos el informe generado del diagnóstico aplicado a los consumidores y personas usuarias.

Este estudio investigativo para su comprensión se estructura en tres capítulos:

**CAPITULO I** Aborda los aspectos generales en cuanto a conceptualización doctrinaria y jurídica de las personas consumidoras y usuarias frente a los proveedores de productos y servicios.

**CAPITULO II** Señala la fundamentación jurídica de los derechos de los consumidores, así como las formas de tutelar los derechos de los consumidores frente a la posición de los proveedores.



**CAPITULO III** Se plantea la eficacia jurídica de la ley 842 en su aplicación y resultados del diagnóstico extraídos de un estudio de campo aplicado a las personas consumidoras y usuarias de productos y servicios.



## **CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES Y TEORICOS DEL DERECHO DE LOS CONSUMIDORES.**

Antes de abordar los conceptos relacionado con los derechos de los consumidores, es importante reconocer que se persigue un equilibrio de las relaciones de consumo entre los proveedores y consumidores.

En el análisis de la nueva ley del consumidor se pretende valorar la eficacia en su aplicación en la ciudad de León, para lo cual se hace necesario el conocimiento normativo del derecho y conceptos teóricos que se presentan a continuación.

### **1.1 Conceptos Generales**

#### **1.1.1 Concepto de Consumidor.**

En tal sentido, se tiene expresado que el consumidor es una persona física o moral que adquiere, posee o utiliza un bien o un servicio emplazado en el seno del sistema económico por un profesional sin proseguir ella misma con la fabricación, la transformación, la distribución o la prestación.( Bourgoignie Thierry, *Éléments...*,cit.,p.17)<sup>6</sup>

Persona física y jurídica que demanda, disfruta, utiliza o adquiere un bien o servicio descrito doctrinariamente consumidor o usuario quien adquiere (consumidor jurídico) o utiliza o disfruta (consumidor material) bienes o servicios, que ya por este acto se extraen del mercado (consumidor final) y se destinan a un uso privado, familiar o doméstico.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> STILIZT, Gabriel A; *Derechos y defensa de los consumidores*. Buenos Aires: Ediciones La Roca, 1994. Pág. 112.

<sup>7</sup> Diccionario Jurídico Espasa, Editorial Espasa Calpe S. A. Madrid 1988. p 235- 236



### **1.1.2 Concepto Abstracto.**

Una noción amplia o abstracta del concepto de consumidor, es aquella que incluye a todos los ciudadanos en cuanto personas que aspiran a tener una adecuada calidad de vida.

Por otro lado se determina como un concepto abstracto de consumidor cuando se identifica al consumidor con el ciudadano, ejemplo concreto, cuando así lo denominó el presidente Kennedy en el congreso de los EEUU en relación a una política de defensa de los consumidores. Otro ejemplo lo encontramos en la Resolución del Consejo del 14 de abril de 1975 relativa a un programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información de los consumidores.<sup>8</sup>

### **1.1.3 Noción Concreta de Consumidor.**

Es importante señalar que en relación a la noción concreta de consumidor existen dos nociones una noción concreta o estricta del consumidor es aquella que está centrada esencialmente en quienes adquieren bienes o servicios para su uso privado, sin tener que considerar la naturaleza de la relación jurídica operada por el transferente del bien o de la prestación. Se puede decir entonces que esta noción se refiere al consumidor final.

La noción amplia se refiere al consumidor como "cliente", en dicha noción se incluye a toda persona que interviene en las relaciones jurídicas, ubicadas en la posición de demanda en un hipotético y convencional vínculo con el titular de la oferta. Esta noción comprendería a los clientes de un empresario, sin que sea relevante la finalidad perseguida por éstos al tomar parte en esa relación contractual.

---

<sup>8</sup> ORUE CRUZ, José René. Análisis sobre el régimen jurídico de protección al consumidor en Nicaragua- 1<sup>a</sup> ed.- Managua: HISPAMER 2003 90 p



#### **1.1.4 Concepto de Usuario.**

Según la Real Academia española es quien usa habitualmente una cosa. Tomando este concepto podemos decir es quien adquiere un bien o un servicio para satisfacer una necesidad.

Al consumidor, desde la perspectiva del destinatario de los servicios públicos se le denomina usuario. Puede ser usuario de servicios públicos prestados directamente por la Administración o a través de empresas privadas concesionarias. El usuario de los servicios públicos, cuando éstos son prestados por empresas privadas se encuentra en una posición de inferioridad tanto jurídica como económica, ya que las empresas concesionarias establecen prácticamente las condiciones de prestación del servicio que el concesionario sólo puede aceptar o rechazar dada la situación monopolista de la que gozan la mayoría de las empresas concesionarias.<sup>9</sup>

Según la Ley: persona consumidora o usuaria: es toda aquella persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios, tanto privados, como públicos como destinataria final.<sup>10</sup>

#### **1.1.5 Concepto de Proveedor:**

Según el diccionario de la lengua española: “es la persona o empresa que se dedica a suministrar uno o varios productos a una colectividad”. Tomando en cuenta este concepto podemos decir que es quien proporciona un producto o varios a una población concreta o amplia dependiendo su campo de desarrollo comercial.

---

<sup>9</sup>DICCIONARIO JURIDICO ESPASA, Editorial Espasa Calpe S.A. Madrid 1998. p991.

<sup>10</sup> Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, Gaceta Diario Oficial N° 129 del 11 de Julio de 2013



Es un término que sustituye las actividades del industrial, comerciante, banquero, asegurador, importador, o al más genérico de empresario. Los proveedores son la organización que por lo habitual pueden, usando una expresión que es a la vez jurídica y económica, traducirse como empresario, en consecuencia proveedores: -a los obligados por la ley, -organización empresarial siendo persona jurídica o no, -a la actuación bajo la forma jurídica de una sociedad o personas físicas, -a la actividad del Estado tanto nacional como municipal, -a cualquier personaje del mercado que concurra a posibilitar una prestación: el importador del bien, el inventor o titular del derecho intelectual de marca, patente o diseño; el fabricante, el comerciante mayorista o minorista.<sup>11</sup>

#### **1.1.6 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.<sup>12</sup>

#### **1.1.7 Bienes y Servicios:**

Comprende los bienes no duraderos, entre los cuales están los alimentos, medicinas, vestuario, entre otros; bienes duraderos de inversión como viviendas, autos, maquinaria, entre otros; y servicios prestados por personas naturales o jurídicas, por los que se cobre precio o tarifa.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> GOZAINI, Osvaldo Alfredo. *Protección procesal del usuario y consumidor*. 1ª ed.- SantaFe: Rubinzal-Culzoni editores, 2005. p 38-39. P 679

<sup>12</sup>Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, Gaceta Diario Oficial N° 129 del 11 de Julio de 2013

<sup>13</sup>Idem.



### **1.1.8 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.<sup>14</sup>

### **1.1.9 Relación de consumo:**

Vínculo jurídico establecido entre una persona proveedora y una consumidora o usuaria con la finalidad, por parte de ésta última, de adquirir, usar o gozar bienes o servicios finales, incluyendo la provisión de bienes y servicios finales a título gratuito.<sup>15</sup>

### **1.1.10 Servicios básicos:**

Para efectos de la presente ley, se entenderá por servicios básicos todos aquellos prestados por empresas públicas, privadas o mixtas en materia de: agua potable y alcantarillado sanitario, energía eléctrica y alumbrado público, telefonía básica y correo.<sup>16</sup>

### **1.1.11 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.<sup>17</sup>

**1.1.12 Contrato por adhesión:** Es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por la persona proveedora de bienes y servicios, sin que la

---

<sup>14</sup>Idem.

<sup>15</sup>Idem.

<sup>16</sup>Idem.

<sup>17</sup>Idem.



persona consumidora o usuaria pueda negociar o modificar su contenido al momento de contratar.<sup>18</sup>

## 1.2 Evolución Histórica Del Derecho Del Consumidor.

La protección al consumidor data desde unos 2000 años A.C y en algunas civilizaciones se trató de proteger ciertos derechos de los consumidores.

El código de Hammurabi por ejemplo que regía en Asiria, reino de los sumerios, regulaba el Crédito, el Arrendamiento, la Calidad de los Alimentos y Servicios, los Precios, las Pesas y Medidas.

El Antiguo Testamento y el Corán hablan sobre el comportamiento dentro del mercado. Las leyes Hebreas antiguas tenían disposiciones relacionadas con la manipulación de la carne, así como otras referidas a la adulteración de diferentes alimentos como en Roma, Atenas y la India. En el siglo XIX en EEUU se dictaron leyes que protegían algunos Derechos de los Consumidores: Ley que reprimían los fraudes (1872), Ley de inspección de carnes (1904), Ley de la pureza de alimentos y medicamentos (1906). En Europa los temas relacionados con la protección del consumidor se regían por las leyes civiles comunes (Código Civil). La evolución hacia Leyes de Protección al Consumidor se dio finalizada con la segunda guerra mundial, principalmente a finales de los años 50 y los años 70.

En 1985 las Naciones Unidas elevaron a categoría de Derechos Humanos los Derechos de los Consumidores, definiendo directrices para la protección de éstos, que centran su atención en los intereses y necesidades de los

---

<sup>18</sup>Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Op. Cit, arto 5.



consumidores, reconociendo que éstos afrontan a menudo un desequilibrio en cuanto a su capacidad económica a nivel de Educación y poder de negociación frente a sus proveedores después que en Marzo de 1961 el presidente Kennedy estableciera cuatro derechos fundamentales: Derecho a Elegir, Derecho a Reclamar, Derecho a la Información, Derecho a la Seguridad.

A mediados de los años 70 la mayoría de los países desarrollados ya habían sancionado leyes y adoptado medidas destinadas a dar tutela a los derechos de este grupo social. En 1972 la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa formuló la Carta Europea de Protección al Consumidor luego plasmada en acciones concretas en el Programa Preliminar para una política de protección e información de los derechos de los consumidores.

En 1977 en Consejo Económico y Social de la ONU encomendó la realización de un relevamiento y estudio de las leyes vigentes en la materia en los distintos países ya que su diversidad y dispersión ocasionaban gran heterogeneidad en la protección y tratamiento de los consumidores en los países desarrollados. Finalmente la Asamblea General de la ONU sancionó el 9 de abril de 1985 las Directrices para la Protección del Consumidor que constituyeron un conjunto de objetivos básicos internacionalmente reconocidos como base para la estructuración y el fortalecimiento de las leyes de protección al consumidor.

Posteriormente, surgió una tendencia a incluir la cuestión del **consumo sostenible** en la temática de la protección del consumidor lo que motivó que el Consejo Económico y Social en 1998 formulara una propuesta para ampliar las Directrices en la dirección de contemplar el desarrollo sustentable. La preocupación se centró en la racionalización de los hábitos de consumo. En



esta nueva etapa se introducen deberes a cargo de los consumidores, ya que el objetivo no es sólo protegerlo de abusos sino preservar el medioambiente a los efectos de asegurar las posibilidades de acceso al consumo para las futuras generaciones de consumidores.<sup>19</sup>

Sobre la base de lo establecido en las Directrices, de la evolución experiencia del movimiento de consumidores, Consumers Interna con el consenso de sus miembros, logro sistematizar los derechos de los consumidores. Los cuatro que el Presidente John F. Kennedy enumerará, ante el Congreso de su país, Consumers International logro que se ampliaran y que sé consideraran básicos.

Los 8 derechos básicos de los consumidores son:” Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, a la seguridad, a la información, a elegir, a la representación, a la reparación, a la educación del consumidor y a un medio ambiente saludable.

### **1.3 El derecho de consumo como base estructural y funcional.**

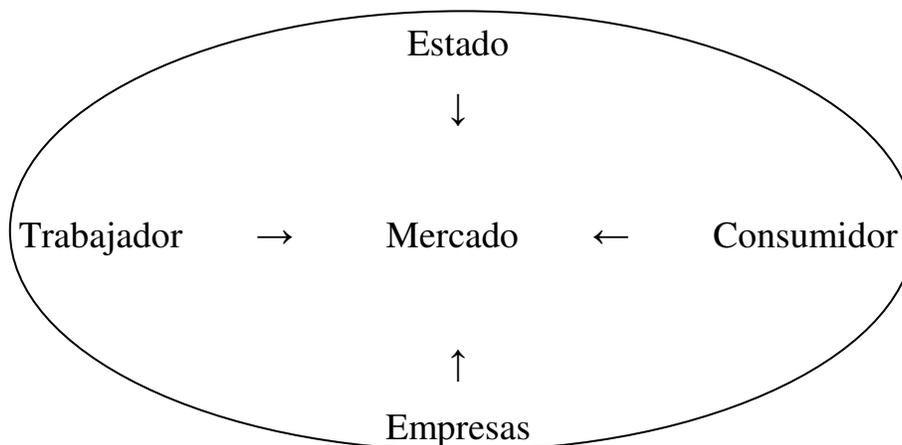
Presentada la idea, comienza la tarea de fundar la disciplina, y tal vez la primera premisa es que el derecho de consumo posee hoy en su historia una vocación integradora, (como antes la tenía el derecho civil) en la medida en que se constituye en integradora de un conjunto de roles y funciones del ser humano, interactuando en un marco objetivizado(diferente del derecho civil y comercial).

---

<sup>19</sup>Informe de Disponible en:  
n<http://www.unctadxi.org/Sections/DITC/COMPAL/docs/Informes%20de%20Consumidor/Informe%20Nicaragua%20PROTECCION%20CONSUMIDOR.pdf>. Consultado el 23/12/2013



En este sentido nos encontramos con los roles y las funciones de la persona como trabajador/recolectorde recursos económico (integrando en derecho del trabajo), y de consumidor, es decir distribuidor mediante erogaciones económicas de aquellos recursos, y ello se desarrolla en el mercado, (diferenciado a partir del capitalismo como modelo funcional) donde concurren las empresas. Todo ello se efectúa (o debería efectuarse) bajo las leyes que dicta y controla el Estado, como institución garante del sistema conforme a lo articulado a la Constitución Nacional.<sup>20</sup>



Éste es el conjunto de elementos primarios que podemos detectar en el derecho del consumo, donde cada uno se constituye, a su vez, en una estructura, con sus elementos propios. Así el trabajador, construyendo su aptitud para presentarse en el mercado y obtener la mejor remuneración (inversión, proceso de culturización, perfeccionamiento, alimentación acorde, familia, etc.); el consumidor, organizándose y estableciendo una relación entre recursos económicos, distribución sobre necesidades básicas, mejor calidad de vida (relación costo-beneficio); la empresa, produciendo bienes y productos a

<sup>20</sup>WEINGARTEN, Celia. Derecho del consumidor. Buenos Aires, Editorial Universidad, 2007. Pág.22



partir de insumos, valor agregado, entre otros. El Estado, conforme a la ideología propia de su creación (incorporación constitucional del sistema de economía capitalista de acumulación privada), y con el fin que cada gobierno que lo ocupa transitoriamente pretende, y puede darle (liberal, social, neoliberal).

Como podemos apreciar, este comienzo nos muestra un modelo interactuado (que se conforma como propio del derecho de consumo), donde las empresas fijan su posición, construyen el marco objetivado (mercado), con ayuda de los aparatos del Estado, imponen su posición dominantes a los trabajadores y consumidores y donde el Estado tiene su rol de preponderancia de protección hacia estos últimos (lo que sucede conforme a la medida del gobierno que ocupe el Estado).

El modelo expuesto posee los elementos estructurales y funcionales de interacción básicos del derecho de consumo.<sup>21</sup>

#### **1.4 Relación del derecho de consumo con otros derechos.**

**Derecho de familia:** Lo concerniente a los deberes de alimentos, su composición: consumo de supervivencia; (alimento, vestido, vivienda, salud, educación, etc.)

**Derecho civil:** Lo relativo a los contratos de consumo y reparación de daños en materia de adquisición o locación de bienes y servicios. Regulación del contrato de adhesión y principios generales de la contratación consumista.

**Derecho comercial:** Las nuevas obligaciones empresariales. La regulación del mercado, la coordinación con las leyes de competencia y publicidad desleal.

---

<sup>21</sup> WEINGARTEN, Celia. Op.cit. pág. 23 y 24



**Derecho administrativo:** Las empresas de prestación de servicios básicos domiciliarios y su relación con los entes controladores. El rol y las funciones del Estado ante los consumidores.

**La economía y políticas económicas:** Las relaciones económicas y socioeconómicas del consumo, las políticas de inversiones y gastos en materia de consumo, medio ambiente, educación etc.

**Derecho político:** Las relaciones del poder del Estado y las empresas/consumidoras, los roles de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial frente al derecho de consumo.<sup>22</sup>

## **1.5 Clasificación De Los Derechos De Los Consumidores Según La Doctrina.**

### **1.5.1 Derechos Primarios Fundamentales (deberes y funciones del estado).**

**Derechos de acceso al consumo:** El derecho mismo del acceso al consumo, se plantea como prerrogativa primaria de los consumidores, frente a los empresarios y el propio estado, pues es menester, previo a todo, que los gobiernos garanticen a todos los sectores de la población, su participación en el mercado. De lo contrario, todos los demás derechos y garantías que se reconocieran, devienen ilusorios.

Como hemos señalado, ello significa que, inicialmente, se elevan una serie de derechos fundamentales de carácter primario, que se encuentran en relación con el propio posicionamiento del consumidor como sujeto activo del mercado: el derecho del acceso al consumo, libertad de elección, sin

<sup>22</sup> WEIGARTEN, Celia. Op. Cit. Pág. 26 y 27



discriminación ni arbitrariedades, trato equitativo y respeto a la dignidad del consumidor como ser humano.

**Libertad de elección:** la vigencia de una real y efectiva libertad de elección constituye uno de los pilares del sistema de protección del consumidor.

A grandes rasgos, se podría sostener que un mercado sería totalmente propicio para asegurar el operativo de la defensa del consumidor, en la medida de que se encontrara dotado tan solo de dos elementos:

- Libre elección para todos los sectores de la población.
- Calidad de los productos y servicios.

**No discriminación ni arbitrariedad:** un complemento del derecho de acceso al consumo y libertad de elección, está representado por el derecho a no sufrir discriminación ni arbitrariedades en el mercado, reconocido por la nueva ley Mexicana de los derechos de los consumidores (1993), que otorga el derecho a un trato no discriminatorio ni arbitrario por parte de los proveedores.

Ello revela con elocuencia que la consagración de este derecho de acceso al consumo, en favor de todos los sectores de la población, queda formulado de modo tal que el sujeto pasivo de las obligaciones consiguientes, no es ya solo el empresario, proveedor de bienes y servicios, sino, principal y directamente, el estado, garante de la efectiva satisfacción de los intereses del consumidor.

**Acceso digno y equitativo:** el derecho de acceso al consumo supone, finalmente, el derecho a un acceso digno y equitativo, sin menoscabo de los tributos esenciales del consumidor como ser humano, que aparecen afectados no solo en razón de tratos discriminatorios o arbitrarios por parte de los empresarios, sino cuando el aprovechamiento importa menoscabar las



pretensiones y dignidad y equidad del público. Se trata de asegurar al consumidor, a través de las herramientas jurídicas de protección, que al procurar la obtención de los bienes y servicios aptos para la satisfacción de sus necesidades vitales, no se encuentra sometido a sacrificar atribuciones esenciales que hacen a su dignidad como ser humano.

**Derecho a la educación para el consumo.** Stiglitz añade el derecho a la educación para el consumo, pues la posibilidad de tener efectivamente conocimiento de los derechos, es el primero de los derechos, sin el cual la vigencia real de los demás es imposible. No pasarían de ser sino el contenido de una declaración meramente formal, carente de aplicación práctica.

La educación para el consumo (tanto formal, desde las escuelas, como informal, a través de medios de medios de difusión y divulgación) es una primera medida necesaria para lograr la concientización generalizada de la población, por la trascendencia de su rol en el mercado, su situación en las relaciones con las empresas, derechos que le asisten y mecanismos para hacerlos valer.<sup>23</sup>

### **1.5.2 Derechos Sustanciales. (Soluciones del derecho de fondo)**

**Derecho a la seguridad:** la protección de los atributos esenciales del consumidor, es también objeto, directamente, de otra serie de derechos fundamentales (además de los que hemos denominados primarios), ahora sustanciales o de fondo, que les son reconocidos –antes que como sujetos del mercado- como persona humana: derecho a la vida, salud, integridad, protección del medio ambiente, y prevención de daño.

---

<sup>23</sup> STILIZT, Gabriel A; Derechos y defensa de los consumidores. Buenos Aires: Ediciones La Roca, 1994. Pág. 40



Bien se los podría calificar- en contraposición con los derechos de contenido económico como derechos básicos, dentro de los llamados derechos sustanciales o de fondo.

Este derecho básico sustancial, que resumimos en la idea de seguridad, es una prolongación, hacia la figura del consumidor, de las prerrogativas consagradas en los distintos ordenamientos constitucionales, que rodean la pretensión vital de garantía de la integridad psicofísica del género humano (desde su vida hasta la salud, incluyendo la salubridad del medio ambiente y la prevención de todo tipo de daño).

*Protección de la vida, la salud y la integridad psicofísica.* Prevención de daños. La directriz de las naciones unidas reconoce explícitamente como necesidades legítimas de los consumidores, La protección frente a los riesgos para su salud y seguridad.

*Protección del medio ambiente.* La aspiración ecológica de los ciudadanos y sus derechos como consumidores, confluyen en una misma reivindicación, por el mejoramiento de la calidad de vida, amenazada por los efectos perversos de un sistema económico de producción masiva y de explotación irracional de los recursos naturales.

**Derecho a la información.**- El derecho a la información bien puede ser planteado en el centro de los derechos sustanciales de los consumidores. Es uno de los derechos básicos, pues la información adecuada sobre los bienes y servicios es determinante de la protección, tanto de la seguridad como de los intereses económicos de los consumidores. Correlativamente, las deficiencias en la información, pueden producir perjuicio a los consumidores en su patrimonio y hasta atinente en su misma vida y salud.



**Derecho a la protección de los intereses económicos.** El derecho a la protección de los intereses económicos está estrechamente ligado a la pretensión de calidad de los productos y servicios, a la vigencia de una verdadera justicia contractual y de un sistema de compensación efectiva en materia de reparación de daños.

*Calidad de los productos y servicios.* La calidad de los productos y servicios atañe al interés legítimo del consumidor, entorno a que los mismos sean, de acuerdo con su naturaleza y características, idóneos para satisfacer la finalidad a las que están destinados y, consiguientemente, colmar las expectativas y necesidades de los consumidores.

*Justicia contractual.* El imperativo de justicia contractual, ligado al equilibrio y equidad en el contenido y operatoria de las relaciones entre empresario y consumidores, constituye otro de los componentes del derecho del consumidor a la protección de sus intereses económicos.

*Compensación efectiva.* Reparación de daños. Finalmente, la protección de los intereses económicos de los consumidores, supone la vigencia efectiva del derecho a la compensación; la reparación de los daños sufridos.

Al desenvolver las reglas sobre la promoción y protección sobre los intereses económicos de los consumidores y, en partículas, sobre las medidas que permiten a los consumidores obtener compensación.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> STILIZT, Gabriel A. Op. Cit. Pág. 41



### **1.5.3 Derechos instrumentales (mecanismos de implementación)**

Derecho a la organización. Se trata de un interés ligado a la actitud asociativa de los consumidores, que aparece indispensable para la realización de sus derechos, a través de un encausamiento grupal, hacia la satisfacción de necesidades análogas.

Las directrices de las Naciones Unidas reconocen, expresamente, como necesidad legítima de los consumidores, la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores (arto. 3º, inc. F).

Derecho a la participación.- Tanto individualmente como a través de las organizaciones que los agrupan, se reconocen a los consumidores una serie de prerrogativas atinentes a su participación social.

En principio lo expuesto, exige la creación de una autoridad administrativa fuerte, independiente y eficaz, que atienda los intereses de los consumidores. Que además, el parecer del público y sus entes representativo sea motivo de consulta por dicha autoridad, acerca de las medidas a adoptar en los ámbitos de interés para el consumidor.

Derecho de acceso a la solución de conflictos.- Supone, como primera medida, la recepción de asesoramiento y asistencia, la facilitación del acceso a la justicia, y a la participación en instancia conciliatoria y en procedimientos judiciales y administrativos rápidos y eficaces.

A través de la vigencia de estos derechos, se fortalece el matiz de efectividad del sistema, mediante la consagración del mecanismo de facilitación de la defensa de los derechos de los consumidores, reconocimiento a favor de intereses supraindividuales, procedimientos rápidos y justos, etcétera.



*Asesoramiento y asistencia.* En primer término, aparece como esencial la necesidad de que los consumidores reciban información adecuada sobre los mecanismos instrumentales (reclamaciones, procedimiento, organismos de aplicación, etc.) a través de los cuales puedan hacer valer sus derechos sustanciales.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> STILIZT, Gabriel A. Op. Cit. Pág. 61



## **CAPITULO II: FUNDAMENTACION JURIDICA Y FORMAS DE TUTELAR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FRENTE A LOS PROVEEDORES.**

El presente capítulo contiene los elementos jurídicos establecido en la República de Nicaragua así como los aportes de los expertos en la materia que protegen a los consumidores y personas usuarias de servicios frente a los proveedores, así como las formas legales de tutelar sus derechos.-

Es por tal razón que la fundamentación jurídica está encaminada a la determinación de un marco jurídico eficaz que de las respuestas oportunas a las necesidades que presentan los consumidores al requerir que sus derechos sean tutelados bajo el principio de igualdad frente al proveedor.

### **2.1 Objeto de la Protección al Consumidor.**

El marco jurídico de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias debe tener como objeto principal garantizar el uso o consumo de bienes y servicios que no pongan en riesgos la vida, la salud y la integridad de los consumidores.

A la vez se garantice el derecho que tiene el consumidor de bienes y servicios a contratar en condiciones equitativas. Esto guarda relación con las cláusulas generales de contratación, el conocimiento de las características, de los bienes y servicios ofertados y con la libertad de decisión.

#### **2.1.1 Intereses que deben ser protegidos.**

Según el profesor Whitmore Gray, de la Universidad de Ann Arbor, Michigan, EEUU, dice, que actualmente, está claro que en acciones en contra del vendedor basadas en las negligencias, será compensado cualquier tipo de



daño. Esto incluye tanto el daño a la persona como el daño a la propiedad, como los defectos de los bienes muebles u otra propiedad. Sin embargo, existen casos en que la única pérdida es la pecuniaria. Por ejemplo, se pierden las ganancias porque una maquina no funciona en un periodo en particular, o una persona tiene que rentar un auto mientras el suyo está en reparaciones. La razón de esto no es muy clara. Una de las razones esta expresada en las opiniones de que las consecuencias físicas de la negligencia por lo general han sido limitadas, pero las repercusiones económicas indirectas pueden ser mucho más amplias, virtualmente, infinitamente abiertas.<sup>26</sup>

## **2.2 Formas De Tutelar los Derechos del Consumidor.**

Entre las formas que se establecen para la protección del consumidor se encuentran las siguientes:

### **2.2.1 Control Institucional.**

En relación con esta forma de control Orué Cruz, dice, que se requiere de un trabajo coordinado y sistemático de las distintas instituciones públicas (Ministerios – Alcaldías), para impulsar acciones dirigidas al aseguramiento en cuanto al cumplimiento de leyes sobre metrología, normalización técnica, control sanitario, comercialización de medicamentos, etc.

Se trata de garantizar que todo el sistema de protección al consumidor funcione de forma ágil y permanente. Pero además, es necesario que la Dirección de Defensa del Consumidor cuente con el presupuesto adecuado y

---

<sup>26</sup>Gray Whitmore, La protección del consumidor, ed. nueva imagen S. A. 1981. Pg. 302-303



del personal competente a fin de dar respuesta ágil, y apegados a derecho ante cualquier reclamo que se presente.<sup>27</sup>

### **2.2.2 Control de los entes reguladores:**

Gozaini, plantea que los servicios públicos son una actividad central en las prestaciones que pueden exigir los usuarios que habitan una ciudad. Es por dicha afirmación que los entes reguladores deben tener como finalidad esa misma actividad como son los servicios públicos y las prestaciones que por derecho y disposiciones de la ley pueden reclamar los consumidores en los momentos que aparecen situaciones conflictivas por deficiencias en la calidad o cumplimiento de servicios.

Con los entes reguladores nace una faceta distinta para el trámite de esos descontentos; hay una evolución significativa que se relaciona con cuestiones de imagen y transparencia y es el Estado y sus Empresas el obligado de las atenciones primarias del público usuario.<sup>28</sup>

Por ministerio de la presente ley 842, 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

---

<sup>27</sup>OrueCruz, JoséRené. Análisis sobre el régimen jurídico de protección al consumidor en Nicaragua, 1. ed. Managua: Hispamer, 2003. Pág. 37-38.

<sup>28</sup>Gozaini, Osvaldo Alfredo, Protección procesal de los derechos de los usuarios y consumidores. 1 ed.- Santa fe: Rubinzal- Culzoni Editores, 2005. Pág. 243-244, 247.



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.<sup>29</sup>

### **2.2.3 El control Judicial.**

Un análisis global de los “instrumentos judiciales” de protección al consumidor revela las carencias, contradicciones y errores que pueden detectarse en cada programa que se confía a la acción de las cortes para resolver los problemas de Consumer Protection; organizados para la aplicación de reglas de derecho privado, tales programas reflejan, en efecto, un enfoque de la problemática que no puede dejar de definirse como parcial, circunscrito y escasamente útil.<sup>30</sup>

### **2.2.4 El control administrativo.**

Según Guido Alpa: El surgimiento en otras experiencias de forma de control administrativo consagrado de manera exclusiva a la protección de aquel, sería, efectivamente, un fenómeno que no debe de ser pasado por alto en análisis de los proyectos de reformas que se pretenden realizar siguiendo la dirección del consumismo. Pero no se trata tanto de modelos para uniformar mecánicamente nuestras estructuras como de simples indicaciones, que permiten desarrollar un examen más articulado de las modalidades y formas con que proteger, no desde el punto de vista individual, sino desde el punto de vista colectivo, a los consumidores.

Schiffman, expone, de la política pública (o política social, como también se le ha llamado) se cruza con el campo de comportamiento del consumidor

<sup>29</sup> Ley de Protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Arto 88.

<sup>30</sup> Guido, Alpa. La protección del consumidor, ed. nueva imagen S. A. 1981. Pág. 28, 33.



cuando los que diseñan las políticas creen que la intervención en el proceso o resultado de los intercambios de mercadotecnia (es decir, entre los mercadólogos y los consumidores) traen un beneficio para la sociedad como un todo.

Los que diseñan las políticas públicas reconocen que es responsabilidad del gobierno promover y proteger el interés público, y contribuir con el bienestar general.

Ante el intercambio comercial entre los proveedores y consumidores en donde estos últimos se encuentran en una posición de desventajas frente a los proveedores el gobierno debe implementar tres tipos de intervenciones para la protección común estas son **1) La regulación, 2) La educación del consumidor, 3) La previsión de incentivos para estimular los comportamientos deseados.** Con la regulación, los diseñadores de las políticas pueden prohibir cierto tipo de prácticas de mercadotecnia (por ejemplo, la venta de productos que no son seguros), pueden influir en la naturaleza de ciertas prácticas (por ejemplo, la información proporcionada por las etiquetas de productos alimenticios) y puede eliminar ciertas prácticas (publicidad engañosa).<sup>31</sup>

### 2.3 Defensa De Los Derechos De Los Consumidores

En cuanto a la defensa de los derechos de las personas consumidoras el considerando segundo y cuarto de la ley 842 establece 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

<sup>31</sup>Schiffman, G. León. Comportamiento del consumidor. 5 edición, tipografía barsa, pág. 627-628.



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 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.<sup>32</sup>

Por otro lado Orue Cruz, señala, que para defender a los consumidores es necesario considerar los derechos de estos establecido en su momento en ley 182 donde hizo hincapié en el fomento y creación de asociaciones de consumidores, lo cual permite mejorar la posición de los consumidores frente a los empresarios. Pero por medio del trabajo de educación e información al consumidor, ante la imposibilidad de agrupar a todos los ciudadanos, como una alternativa a implementar a nivel nacional, con bajos costos, educando a los jóvenes en especial. La educación para el consumo consiste en uno de los pilares estratégicos para impulsar y asegurar la tutela de los derechos del consumidor. Esta actividad debe comenzar por el Estado al establecer planes y programas de estudio obligatorio en primaria y secundaria; en los centros de formación vocacional y universidades e incluso a impulsar a los empresarios a que capaciten a su personal en planes de orientación al buen servicio dirigido hacia los consumidores.<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Ley 842, CONSIDERANDO II Y IV

<sup>33</sup> ORUE CRUZ, José René Op. cit. Pág. 93-96.



En cuanto al señalamiento que hace Orúe Cruz, la ley 842 vigente en Nicaragua establece en uno de sus principios (Accesibilidad) que el Estado a través de sus órganos de aplicación, 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.

En este proceso de tutelar y defender los derechos de las personas consumidoras esta misma ley en su arto. 87 Establece que 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 Dirección General De Protección De Los Derechos De Las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC), como la instancia encargada de Velar, y cumplir lo establecido en esta misma Ley, su reglamento y demás disposiciones.

## **2.4 Condiciones Generales De Contratación**

### **2.4.1 Autonomía de la voluntad.**

Antes de sustentar la autonomía de la voluntad se requiere recordar la definición de Contrato que es un término con origen en el vocablo latino contractus que nombra al convenio o pacto, ya sea oral o escrito, entre partes que aceptan ciertas obligaciones y derechos sobre una materia determinada. El documento que refleja las condiciones de este acuerdo también recibe el nombre de contrato.

El contrato, en definitiva, es un acuerdo de voluntades que se manifiesta en común entre dos o más personas (físicas o jurídicas). Sus cláusulas regulan las relaciones entre los firmantes en una determinada materia



El sistema de derecho privado se fundamenta en el principio de la autonomía de la voluntad. El código civil art. 2435 establece que el contrato es un acuerdo de dos o más personas para constituir, regular o aclarar entre las mismas un vínculo.

El mismo código señala en el art. 2436 que además de las condiciones indispensables para la validez de las obligaciones en general, se requiere, de las que nacen del contrato y que cumplan las solemnidades que la ley exija.

El art. 2447 menciona que no hay contrato, sino cuando concurran los requisitos siguientes:

- a) Consentimiento de los contratantes.
- b) Objeto cierto que sea materia de contrato.
- c) Solemnidad que exija la Ley art. 2436 C.

Por tanto, el principio de la autonomía de la voluntad rige en todo el ámbito de la contratación, sea civil, mercantil, contratos de adhesión, etc.

Pero sucede que las actividades comerciales se desarrollan con mayor amplitud y agilidad, lo que se ha generado como consecuencia que la negociación contractual individual a dado paso a la celebración de contratos por medio de cláusulas negociables elaboradas de previo o estandarizadas.

Con el transcurrir del tiempo se han presentado inconvenientes con los denominados contratos pre elaborado o de adhesión, debido a que en su gran mayoría contienen clausulas prohibitivas o abusivas. Esto significa que los consumidores se colocan en franca desventaja, en especial cuando la compra se efectúa al crédito. Ante esta situación las Leyes de protección al consumidor



se encargan de regular los contratos celebrados mediante cláusulas predispuestas o estandarizadas.<sup>34</sup>

Según Stiglitz; la autonomía de la voluntad no se puede traducir en una supremacía absoluta (siempre, en relación con todo co-contratante, en cualquier circunstancia) de los derechos subjetivos contractuales, pues ello importaría lo mismo que admitir la inexistencia de límites impuestos a la libertad contractual, lo que implica una concepción antisocial.

Retracción del voluntarismo:

Ha quedado expuesto que la voluntad individual no juega un rol exclusivo ni excluyente. Hemos manifestado que lo que la doctrina individualista enuncia como; libertad para contratar, y libertad contractual.<sup>35</sup>

#### 2.4.2 Contrato de adhesión

Stiglitz dice que el contrato de adhesión es aquel en que la configuración interna del mismo (reglas de autonomía) es dispuesta anticipadamente solo por una de las partes (predisponente, profesional, proveedor, empresario, etc.), de manera que la otra (adherente, consumidor, no profesional, etc.), si es que decide contratar, lo debe hacer sobre la base de aquel contenido. La Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias en el capítulo VIII regula el contrato de adhesión.

En el **art. 5** de las definiciones establece lo que es un contrato por adhesión. Es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por la persona

---

<sup>34</sup> ORUE CRUZ, JoséRené. Óp. cit. Pág. 99-100

<sup>35</sup> Stiglitz, Gabriel, defensa y derechos de los consumidores. Edición Roca Buenos Aires argentina 1994, pág. 289-290, 294.



proveedora de bienes o servicios, sin que la persona consumidora o usuaria pueda negociar o modificar su contenido al momento de contratar.”

Veamos algunos aspectos que conviene destacar:

- Se trata de cláusulas establecidas unilateralmente por el proveedor.
- El consumidor no puede discutir o modificar sustancialmente su contenido.

Cabe señalar que el contrato de adhesión debe de cumplir con el elemento de la predisposición, es decir redactado previamente a la fase de negociación del contrato. Este elemento ha sido obviado por la Ley. A demás debe contener el elemento de la imposición, considerando que uno de los contratantes no puede modificar el contenido del contrato.<sup>36</sup>

Orúe Cruz, dice, que la directiva del consejo 93/13/CCE del 5 de abril de 1993 sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores las cuales define que “son las contractuales abusivas las que no se hayan negociado individualmente si, pese a las exigencias de la buena fe, causan en detrimento al consumidor un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato.

Se considera que una clausula no se ha negociado individualmente cuando haya sido redactada previamente y el consumidor no haya podido influir en su contenido, en particular en el caso de los contrato de adhesión.”<sup>37</sup>

De todo esto se deduce que las contrataciones predisuestas portan los siguientes caracteres:

La ordinaria determinación bilateral del contenido del vínculo, que caracteriza a la contratación discrecional, que se desenvuelve desde la etapa de tratativas,

<sup>36</sup> Ley de Protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Arto 5.

<sup>37</sup> ORUE CRUZ, José René. Op. Cit. Pág 101



queda sustituida por un simple acto por adhesión a un esquema predeterminado unilateralmente.

Otro elemento característico del contrato de adhesión lo constituye la rigidez del esquema predeterminado por el empresario. Ello significa que la contraparte carece del poder de negociación que consiste en discutir o intentar influir en la redacción del contrato o tan siquiera de una cláusula.

La predisposición contractual es inherente al poder de negociación que concentra el profesional y que generalmente (no siempre) coincide con la disparidad de fuerzas económicas.

Las alternativas de que dispone el adherente consiste en no contratar, hipótesis excepcional, pues habitualmente se halla en estado de compulsión, del cual no se puede sustraer, pues necesita del bien o servicio que presta al predisponente, preferentemente en ocasión del ejercicio de un monopolio de hecho o de derecho o, en su defecto, contratar, en cuyo caso debe de adherir en bloque el esquema (contenido) programado por el profesional.<sup>38</sup>

### **2.4.3 La formación del contrato.**

Continúa Stiglitz, diciendo, que, una de las notas salientes de los contratos por adhesión, está referida a la formación. Si bien es cierto que nos hallamos en presencia de una declaración de voluntad común destinada a reglar los derechos de las partes, y que se manifiesta por medio de una oferta y una aceptación, el esquema predispuesto o formulario impreso de oferta tiene un destinatario genérico: el público consumidor o usuario, y no va dirigido a persona determinada. Sirve a una pluralidad indeterminada y recién se individualiza con el perfeccionamiento de cada contrato particular.

<sup>38</sup>Stiglitz, Gabriel. Óp. Cit. Pág. 289-294



Ocurre que el consumidor o usuario adhiere a un esquema contractual que le viene (le llega) predeterminado. Y lo hace a través de una manifestación de voluntad particular y concluyente, que se traduce en una oferta. De tal manera que esta parte del adherente, quien propone contratar sobre la base de las condiciones generales predispuestas por el profesional o empresario, quien a pesar de que la oferta lo es soportada por un formulario de cuyo contenido es su autor exclusivo, se reserva el derecho de aceptarla, en consideración a las condiciones específicas que le son ofrecidas.<sup>39</sup>

#### **2.4.4 Requisitos del contrato de adhesión**

En el arto. 34 de la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias se establecen los requisitos que ha de cumplir el proveedor a fin de que las cláusulas formen parte del contrato a celebrar:

El primero de ellos se refiere a la perceptibilidad y comprensibilidad, en vista que las cláusulas reúnen requisitos de estar redactados en términos claros y sencillos; legibles a simple vista para una visión normal. Estar escritas en idioma español, en las comunidades indígenas que se expresen en lenguas autóctonas el mismo se redactara en sus propias lenguas.

En el segundo y el cuarto, están relacionados a la entrega o facilitación al consumidor del clausurado contractual predispuesto, al indicar que no serán remitidos a textos o documentos que no se faciliten al consumidor, previa o simultánea a la celebración del contrato, cuando tales textos o documentos no sean del conocimiento público.

Es decir que el clausurado predispuesto para ser considerado parte importante del contrato deberá ser parte del documento contractual.

---

<sup>39</sup>Stiglitz, Gabriel. Op. Cit. Pág. 297



Por último en el tercero, se establecen los datos generales que debe de contener el contrato, la exposición clara de los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores, refiriéndose este también a los costos, el tiempo, las garantías de los contratos etc.<sup>40</sup>

#### **2.4.5 Reglas De Interpretación**

Sobre las reglas de interpretación de las cláusulas contractuales, la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias en el arto. 36 dice. “Las cláusulas contractuales serán interpretadas siempre de la manera más favorable a la persona consumidora o usuaria, sin menoscabo del debido proceso.”

Es decir, la Ley consagra el principio indubio pro consumidor, eso implica que ante cualquier duda se estará siempre a la interpretación que favorezca al consumidor.<sup>41</sup>

Esta disposición responde al hecho de que en el contrato de adhesión el consumidor expresa su consentimiento sobre la totalidad de las cláusulas, sin expresar su voluntad de forma individual sobre las cláusulas.

Siendo la razón para que se incluya dicha regla de interpretación, su objeto es proteger al consumidor el cual se encuentra en situación de inferioridad e indefensión.

La Ley de defensa del consumidor y usuario de Argentina en su arto. 3 señala: las disposiciones de esta ley se integran con las normas generales y especiales aplicables a las relaciones jurídicas antes definidas, en particular la defensa de la competencia y lealtad comercial. En caso de duda se estará siempre a la interpretación más favorable del consumidor.

---

<sup>40</sup> Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Arto 34

<sup>41</sup> Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Arto 36



El arto. 2503 C. determina que la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiere ocasionado la oscuridad; es decir contiene la denominada regla contra preferente. Requerimos a ello solamente cuando la interpretación es dudosa.<sup>42</sup>

Las directivas de interpretación del contrato por adhesión constituyen un control indirecto sobre las cláusulas predispuestas. No se nos oculta que, en ocasiones, se ha afirmado que la interpretación frecuentemente ha sido utilizada por los Jueces, para efectuar un control indirecto de los contratos predispuestos.

Y que ello acontecía, especialmente, en los países que aún no disponían de una legislación específica sobre el control de contenido. Son dos las razones que nos inducen a afirmar exactamente lo contrario.

En primer lugar, la interpretación de los contratos, aun predispuestos, tiene un objeto ajeno y extraño al control de contenido. A tal punto, que el último apunta a verificar la existencia de un abuso que conduzca al desequilibrio de la relación contractual.

Al extremo de que, comprobado, se declara la nulidad de la cláusula abusiva. De la interpretación de una condición general surgirá su sentido y alcance, pero no su supresión.

En segundo lugar los ordenamientos jurídicos que han sido sancionados, han previstos mecanismos de control directo mediante cláusulas generales y enunciado de cláusulas abusivas y directivas de interpretación, lo que significa, universalmente, se atribuye autonomía funcional y, obviamente, didáctica, a los dos temas.

-De lo expuesto hasta aquí surgen las siguientes conclusiones.

---

<sup>42</sup> Código Civil de la Republica de Nicaragua.



La buena fe es principio rector y habrá de percibir las conductas de las partes, desde la instancia en que el contenido contractual constituye una invitación a oír ofertas, hasta la extinción del vínculo.

-Se habrá de estar a la literalidad de los términos utilizados, cuando proceda la interpretación restrictiva, a esos fines no se habrá de desatender que la interpretación filológica cobra relieve en cada caso que haya que desentrañar el sentido y alcance del contrato de seguro.

La finalidad y economía del contrato se revalorizan como directiva genérica de interpretación y, como tal, aplicable en el marco del contrato de seguro cuando, al intentar alcanzar al sentido de una cláusula, se repara en que de su aplicación resultaría una grave desnaturalización de la materia (objeto) del contrato y del motivo que determino a las partes contratar.

#### **2.4.6 Interpretación Pro Consumidor**

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa.

La modalidad que, corrientemente, adopta la formación de contrato de consumo, la predisposición, impide acudir a criterios subjetivos como podría ser la indagación de la intención común de los contratantes, mediante la reconstrucción del pensamiento y de los propósitos de los autores de la regla contractual.

#### **2.4.7 Cláusulas Abusivas.**

La Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias en el arto. 36, establece:

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.
2. Limiten, exoneren o atenúen la responsabilidad de la persona proveedora por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios contratados.
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.
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.
13. Establezcan la renuncia al derecho de terminar anticipadamente el contrato.



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.<sup>48</sup>

La Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias en el art. 36, acápite último, señala, que 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. La Gaceta, Diario Oficial.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Arto 36



## **2.5 Del Procedimiento Administrativo para interponer Reclamos.**

El artículo 99 establece que el 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. Art. 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.

Art. 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. Art. 102 Causales



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

1. No sean de su competencia, de acuerdo con la presente Ley y su Reglamento. 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;
3. No se hubiese efectuado un reclamo previo ante la persona proveedora, de conformidad a la presente ley. Art. 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 éste 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.

Art. 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. Art. 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. Art. 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. Art. 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. Art. 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. Art. 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 de Procedimiento Civil. Art. 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. Art. 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, ésta podrá resolver según corresponda:

- 1- Reparación del bien o bienes objeto del reclamo; 2. Reposición del bien o bienes objeto del reclamo; 3. Devolución de las sumas pagadas; 4. Imposición de multas; 5. Prohibición de continuar con el acto violatorio; 6. Cierre temporal o definitivo; 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. Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup>Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Art.99 - 114



### 2.5.1 Sanciones Administrativas a los infractores.

En relación a las sanciones la ley 842 establece en su Art. 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, ésta podrá resolver según corresponda:

- 3 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.<sup>45</sup>

### **2.5.2 Régimen de Sanciones y clasificación de infracciones**

La ley 842 en sus artículos 115 al 125 establece todo lo relacionado a las sanciones a las que pueden ser objeto toda persona natural o jurídica que infrinja la ley. Es así que en el marco jurídico pro defensa del consumidor se establece un conjunto de sanciones que se determinan en relación a los tipos infracciones.

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

---

<sup>45</sup>Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Arto 111



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;
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. Art. 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 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 ésta no existe;
23. No facilitar a la DIPRODEC las muestras de productos requeridas para la elaboración de análisis de los mismos, durante el proceso de investigación;
24. No proporcionar la información requerida a la instancia resolutoria;



25. No permitir u obstaculizar las facultades de inspección y vigilancia de la DIPRODEC;
26. No entregar a 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;
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. Art. 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 lesivas 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. Art. 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. Art. 120 Aplicación de sanciones Las infracciones a los preceptos de la presente ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, serán sancionadas administrativamente por la DIPRODEC, 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. Art. 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 a juicio motivado infrinja los preceptos de la presente ley, y no se encuentre establecida en este capítulo, se tendrá como infracción leve.

Cuando de la infracción de esta ley se deriven daños para la salud y seguridad que ejerzan un efecto adverso sobre las personas consumidoras o usuarias, deberá aplicarse el máximo de la sanción administrativa. Art. 122 Multas para las infracciones leves Las infracciones leves se sancionarán con multa de una a cien unidades de medida. Art. 123 Multas para las infracciones graves Las infracciones graves se sancionarán con multa de ciento una a doscientos cincuenta unidades de medida. Art. 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 éstos hubieren pagado indebidamente por el bien o servicio, cuando así sea el caso.

Art. 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.

### **2.5.3 Plazo de extinción**

En relación al 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;
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. Art. 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.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup>Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Arto 115 -125



### **CAPITULO III: LA EFICACIA JURÍDICA DE LA LEY 842 EN SU APLICACIÓN Y RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO EXTRAÍDOS DE UN ESTUDIO DE CAMPO APLICADO A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

El presente capítulo está sustentado en un estudio de campo aplicado a los consumidores y usuarios de bienes y servicios de la ciudad de León cuyo propósito fundamental es destacar los problemas más sentidos en relación al consumo y la tutela de sus derechos.

En este proceso se hace necesario plantear algunas definiciones y conceptos que permitan aclarar la eficacia jurídica desde una perspectiva doctrinaria y práctica fundamentada en un estudio de campo.

#### **3.1 LA EFICACIA.**

Del latín *efficacia*, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que se desea o se espera tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

El diccionario de la Real Academia Española brinda el siguiente significado de Eficacia: es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Y Eficaz como que produce el efecto propio o esperado.

#### **3.2 EFICACIA JURÍDICA.**

Es el elemento que vincula el precepto lógico, escrito a la realidad subyacente. La ley es tanto más eficaz cuando más se proyecta en el medio social, en el que debe actuar cuando más sus términos abstracto se enriquecen del contenido social del derecho cultural, más eficaz es.



### **3.3 LA EFICACIA DE LA LEY EN EL TIEMPO Y EL ESPACIO.**

La eficacia de todas las normas jurídicas está limitada en el espacio y en el tiempo; cuando hablamos de que está limitada en el tiempo nos referimos a la duración de la ley; y en el espacio se refiere a la extensión territorial en que tiene vigencia la misma.

La ley como cualquier hecho humano, tiene, con respecto al tiempo; principio y fin: el principio es el momento en que entra en vigor, mientras que el fin es el momento en que cesa su eficacia obligatoria.

### **3.4 VALIDEZ Y EFICACIA**

Dice KELSEN que la validez de las normas jurídicas significa que la ley debe ser obedecida y aplicada; la eficacia quiere decir que la ley es, en verdad obedecida y aplicada. En un orden jurídico como un todo, y las normas jurídicas particulares que constituyen este orden jurídico, se consideran válidos si son, en todos los ámbitos, obedecidas y aplicadas, ó sea, si tienen eficacia. Pero su validez no debe confundirse con su eficacia. La validez significa que la ley debe ser obedecida y aplicada; la eficacia quiere decir que la ley es, en verdad, obedecida y aplicada. La eficacia es solamente una condición de la validez, no es igual a ella. Una norma jurídica puede ser válida antes de que se convierta en efectiva. Si un tribunal aplica una ley, por primera vez, inmediatamente después que ha sido adoptada por el órgano legislativo, consecuentemente antes que pudiera convertirse en efectiva, el tribunal aplica una ley válida. El tribunal sólo puede aplicar una ley si es válida; y es válida porque ha sido creada de conformidad con la Constitución. Pero la ley pierde su validez, si no ha cobrado efectividad o ha dejado de ser efectiva. Al hecho que una norma jurídica advenga efectiva, debe añadirse al hecho de que es



creada por un acto, a fin de que la norma jurídica se mantenga válida. Pero así como el acto, por el que se crea la norma, no es idéntico o igual a la norma que es el significado o resultado de este acto, la eficacia de una norma jurídica no es idéntica a su validez.<sup>47</sup>

### **3.5 ASPECTOS MATERIALES DEL ESTUDIO DE CAMPO.**

#### **3.5.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

##### **a) Tipo de estudio**

El estudio será concluyente de carácter descriptivo con diseño de sección transversal.

##### **b) Población de estudio**

En este estudio se tomó como población a todos los habitantes del casco urbano de la ciudad de León siendo este de 153,511.00 habitantes según registro proporcionado por la Alcaldía Municipal de León.<sup>48</sup>

##### **c) Tamaño de la muestra**

Para calcular la muestra utilizamos la fórmula de Fischer y Navarro, para obtener una proporción muestral representativa de acuerdo a la población en estudio, y luego utilizar la técnica del muestreo por conveniencia de lugar para obtener la información que este estudio investigativo requiere.

Siguiendo los pasos de la fórmula, el tamaño de la muestra es de 100

$$n = Z^2 N p q / e^2 (N - 1) + Z^2 p q$$

<sup>47</sup><https://es.scribd.com/doc/50862482/EFICACIA-JURIDICA-INVESTIGACION>

<sup>48</sup>[http://www.leonmunicipio.com/uploads/1/3/8/2/1382165/datos\\_generales\\_del\\_municipio\\_de\\_len.pdf](http://www.leonmunicipio.com/uploads/1/3/8/2/1382165/datos_generales_del_municipio_de_len.pdf).



Donde:

$Z=1.96$  con un intervalo de confianza de 95%

$e$ =error permitido del 10%

$p$ =población a favor 50%

$q$ =población en contra 50%

$N$ =población total 153,511.00 habitantes

$n$ =tamaño de la muestra

#### **d) Recolección de datos**

Los datos se recopilaron mediante: El llenado de una ficha cuestionable, con preguntas cerradas y abiertas y calificación de la preferencia.

#### **e) Fuentes.**

Primaria: La información fue brindada directamente por los consumidores y usuarios que llegan a reclamar o demandar por un mal servicio y facturaciones altas generadas por empresas proveedoras, ante instituciones pro defensa de los consumidores y usuarios en la ciudad de León.

#### **f) Instrumento:**

Se elaboró un cuestionario para la recolección de datos y entrevistas a los representantes de instituciones de defensa de los consumidores y usuarios en la ciudad de León.



### g) Procedimiento:

La recolección de datos se realizó mediante el llenado de una ficha que fue aplicada a los consumidores y usuario que llegan a las instituciones de defensa del consumidor y usuario de bienes y servicios, ubicados en la ciudad de León (Instituto Nacional de Defensa del Consumidor/León-Nic (INDEC), Asociación de Consumidores de León (ADECONLE), Movimiento Comunal Nicaragüense (MCN).

### h) Plan de análisis:

Para el procesamiento de la información obtenida se utilizó programas tales como Word, Excel, Power Point, Paint y con la información recaudada se realizó cruces de variable, porcentaje, los resultados se presentan en tablas y gráficos.

### i) Conceptualización y Opereralización de Variables

Variable	Conceptos	Valores
<b>Conocimiento</b>	Hechos o información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación.	Ley de defensa del consumidor y Usuario (842)
<b>Procedimientos</b>	Conjunto de acciones u operaciones que se realizan para obtener un resultado.	Administrativos de la Ley 842.
<b>Proveedor</b>	Persona natural o jurídica de carácter	❖ Disnorte – Disur ❖ Claro.



	público, privado o mixto que de forma habitual desarrolla las actividades de producción, fabricación, distribución y comercialización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Micro financieras.</li> <li>❖ Enacal.</li> <li>❖ Supermercados.</li> <li>❖ Movistar.</li> <li>❖ Otras.</li> </ul>
<b>Nivel de satisfacción</b>	Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alto</li> <li>➤ Medio</li> <li>➤ Bajo</li> </ul>
<b>Obstáculo</b>	Situación o hecho que impide el desarrollo de una acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo.</li> <li>✓ Económico.</li> <li>✓ Desconocimiento jurídico.</li> </ul>



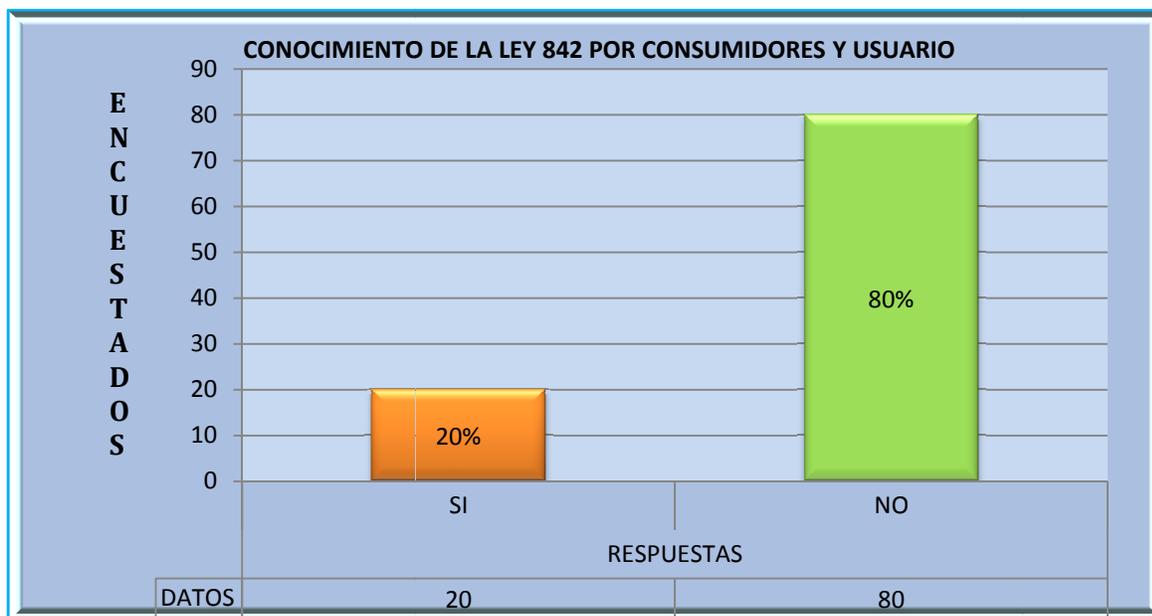
### 3.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DE CAMPO

#### Pregunta N°1

1-¿Conoce usted a cerca de la Ley de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarias? (Ley 842)

Opciones	Nº de Encuestados	Total
Si	20	20
No	80	80
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Opciones	Nº de Encuestados %
Si	20%
No	80%



En relación a esta pregunta el 80% de las personas encuestadas expresan no conocer la Ley de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarias (Ley 842), es importante destacar que este ítems es aplicado a



consumidores y usuarios que han realizado reclamos mediante acompañamiento de las instituciones de defensa de los consumidores en la ciudad de León, esto indica que el conocimiento de dicha ley es bajo, porque solo refleja que el 20% conoce de esta, a pesar de tener aproximadamente año y medio de aprobada. Es importante resaltar que este 20% que afirma conocer la ley, precisamente porque han buscado ayuda y acompañamiento de las instituciones pro defensa del consumidor en los casos que los proveedores de bienes y servicios les han violentado sus derechos, problemática vivida que los ha orientado a conocer la ley.

Según entrevista aplicada a representantes de instituciones de defensa de los Consumidores afirman categóricamente, que los consumidores no tienen conocimiento de la ley.

## Pregunta N° 2

4 ¿Conoces la institución DIPRODEC? (La Dirección General de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras o Usuarias)

**n=100**

Opciones	N° de Encuestados	Total
Si	10	10
No	90	90

Opciones	N° de Encuestados %
Si	10%
No	90%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



En este segundo ítems relacionados con el conocimiento que tienen los consumidores sobre la institución DIPRODEC (La Dirección General de Protección de los Derechos de las personas Consumidoras o Usuarias), el 90% de los encuestados respondieron no conocer dicha institución porque en la ciudad de León no existe una oficina de DIPRODEC. Esta situación señala la existencia de una ineficacia en la aplicabilidad de la ley, ya que el artículo 89 de la ley (842) establece la creación de oficinas en las cabeceras departamentales, sin embargo estas no han sido establecidas.

### Pregunta N° 3

3-¿Conoce usted una institución en la ciudad de León que proteja los Derechos de los consumidores y usuarios?

**N=100**

Opciones	N° de Encuestados	Total
Si	20	20
No	80	80
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Opciones	N° de Encuestados %
Si	20%
No	80%

En el tercer ítem se refleja que el 80% de la población no conoce una institución en la ciudad de León que proteja sus derechos como consumidores. No así el 20% que si conoce alguna de las tres instituciones existente en la ciudad de León pro defensa de los consumidores porque en el momento que se



sintieron afectados por los proveedores buscaron ayuda y fue de esta forma como conocieron de las instituciones existentes en la ciudad de León.

Esto indica que la población consumidora de bienes y servicios en su mayoría se les han violentado sus derechos, por parte de los proveedores y no han elevado sus reclamos a instancias superiores precisamente porque no conocen una institución donde puedan interponer sus reclamos o les puedan brindar acompañamiento jurídico. A aquí se puede afirmar que los consumidores están reclamando, pero solo ante la empresa proveedora y el ente regulador. Cuando el consumidor recibe una resolución desfavorable por parte de las instancias señaladas anteriormente no sabe a dónde acudir. Es por tal razón que los encuestados en su mayoría respondieron que no conoce ninguna institución que defienda sus derechos.

#### **Pregunta N° 4**

4-¿Ha realizado usted algún tipo de reclamo por haber recibido un servicio público por ser excesivamente caros o por defectos presentados?

<b>Opciones</b>	<b>N° de Encuestados</b>	<b>Total</b>
<b>Si</b>	<b>80</b>	<b>80</b>
<b>No</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>Opciones</b>	<b>N° de Encuestados %</b>
<b>Si</b>	<b>80%</b>
<b>No</b>	<b>20%</b>



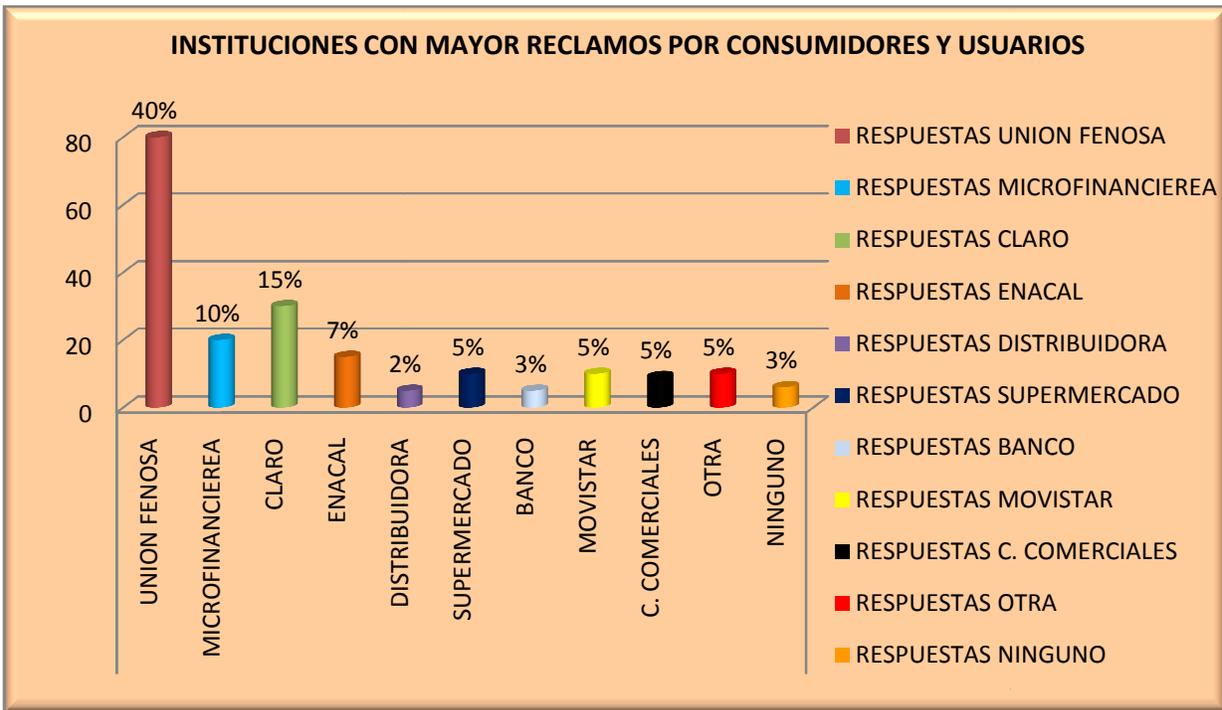
Al preguntar sobre la acción de reclamar por un mal servicio o ser excesivamente caro, el 80% de la población encuestada respondió que sí ha realizado algún tipo de reclamo y el 20% no ha realizado reclamos.

Es importante aclarar que los reclamos que la mayoría de los consumidores ha realizado, los han hecho sin acompañamiento ante la empresa proveedora o el ente regulador correspondiente.

De esta forma se han quedado con las resoluciones que el proveedor emite sea está a favor o en contra de sus derechos.

#### Pregunta 4.1

OPCIONES	Nº DE RESPUESTA	TOTAL
UNION FENOSA	80	80
MICROFINANCIERA	20	20
CLARO	30	30
ENACAL	15	15
DISTRIBUIDORA	5	5
SUPERMERCADO	10	10
BANCO	5	5
MOVISTAR	10	10
CASAS COMERCIALES	9	9
OTRO	10	10
NINGUNO	6	6



consumidores son las altas facturaciones de Disnorte-Disur, Enacal comunicaciones, micro financiera entre otras y los que más reclaman son los pobres, los desposeídos según instrumento de investigación aplicado a representantes de instituciones pro defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios en la ciudad de León.

### Pregunta N° 5

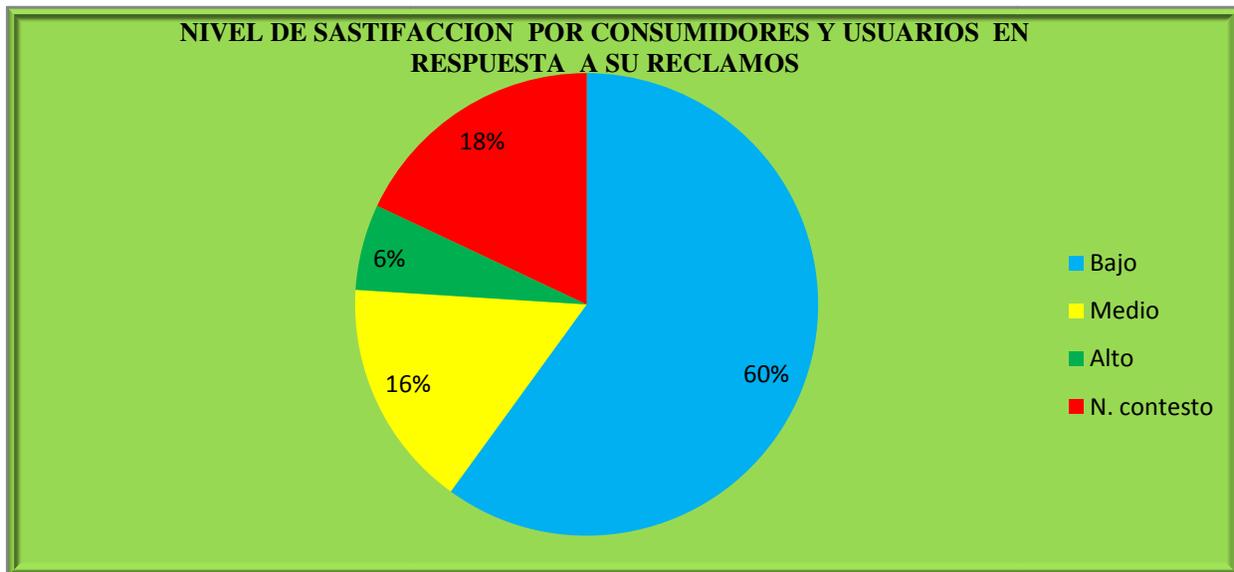
5-Si en algunos de estos reclamos le han resuelto ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción?

**N=100**

Opciones	N° de Encuestados	Total
Bajo	60	60
Medio	16	16
Alto	6	6
N. contesto	18	18
Total	100	100



Opciones	N° de Encuestados %
Bajo	60%
Medio	16%
Alto	6%
N. contesto	18%



En cuanto a los reclamos que interponen los consumidores y usuarios y con base a las resoluciones emitidas por los proveedores y los entes reguladores refleja que el nivel de satisfacción que tienen los reclamantes es bajo en un 60% indicando así que las empresas proveedoras violentan los derechos de los consumidores, manifestando su poderío económico. El 16% de los reclamantes manifestó que su nivel de satisfacción fue medio, el 6% dijo que era alto y el 18% no contesto. Este resultado indica que los casos que resuelven a favor del consumidor son mínimos.

### Pregunta N° 6

6-¿Conoce usted el procedimiento para interponer sus reclamos por la vía administrativa y la que se encuentra establecida por la ley 842?



**N=100**

Opciones	N° de Encuestados	Total
Si	10	10
No	90	90
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Opciones	N° de Encuestados %
Si	10%
No	90%

Con relación al conocimiento que tienen los consumidores sobre el procedimiento para interponer reclamos en la vía administrativa de acuerdo a lo establecido en la norma jurídica ley 842 el 90% manifestó que no conoce el procedimiento que la ley establece, coincidiendo así con la información brindada por los representantes de las instituciones pro defensa de los consumidores que señala los mismos porcentajes y solo un 10% indico conocer dicho procedimiento.

### Pregunta N° 7

7-¿Cree usted que el factor tiempo, económico, falta de conocimientos de la ley es un obstáculo para el seguimiento y finalización del reclamo?

**N=100**

Opciones	N° de Encuestados	Total
Si	100	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



Opciones	N° de Encuestados %
Si	100%
No	0%



En cuanto a los obstáculos que tienen los consumidores y usuarios de bienes y servicios, para darle seguimiento y finalizar los reclamos el 100% respondió afirmativamente diciendo que el factor tiempo, la falta de recursos económicos y la falta de conocimiento de la ley 842 no les permiten concluir sus reclamos ante las instancias correspondientes.

Esta respuesta es coincidente con las afirmaciones de los representantes de las instituciones pro defensa de los consumidores en la ciudad de León, quienes además agregan que la mayoría de los reclamantes son pobres y que no podrían pagar un abogado para que les lleve su caso de reclamo.

Todas estas limitantes son evidentes por que el estado no ha cumplido con el principio de accesibilidad contenido en el artículo 4 inciso 1 de la ley 842 en donde debe procurar la cobertura más amplia y más cercana a la población



para que sea 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.

Es importante también señalar que la ley 842 en su artículo 89 establece la creación de oficinas de DIPRODEC en las cabeceras departamentales, para que las personas consumidoras tengan la facilidad de interponer sus reclamos o denuncias sin costo alguno, sin embargo esta oficina no existe, solo tiene presencia en Managua.

El desconocimiento que tienen los consumidores acerca de la ley es por la falta de divulgación y la orientación adecuada en los procesos de reclamos y denuncias.

### **Pregunta N° 8**

8-¿Usted como usuario y consumidor de bienes y servicios se siente en desventaja ante su proveedor cuando reclama la violación de sus derechos?

<b>Opciones</b>	<b>N° de Encuestados</b>	<b>Total</b>
<b>Si</b>	<b>96</b>	<b>96</b>
<b>No</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<b>Opciones</b>	<b>N° de Encuestados %</b>
<b>Si</b>	<b>96%</b>
<b>No</b>	<b>4%</b>



Al preguntarle a los consumidores y usuarios de bienes y servicios si sentían en desventajas ante su proveedor cuando reclamaban la violación de sus derechos el 96% respondió afirmativamente, explicando que las empresas proveedoras tienen los recursos económicos para enfrentar cualquier tipo de reclamo o denuncia por que estas tienen sus asesores legales, además están bien informadas de lo que establece la ley, mientras los consumidores no saben a dónde deben acudir para que sus derechos se respeten y no sean violados. Otro argumento que exponen los consumidores es que al final ellos terminan desgastándose y perdiendo más de lo que estaban reclamando, ya viajar hasta Managua en busca de acompañamiento implica un enorme gasto económico y pérdida de tiempo, porque hasta la fecha la DIPRODEC solo tiene oficina en la capital.



## CONCLUSIONES

El proceso investigativo sustentado en la temática “ANÁLISIS DE LA NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR: EFICACIA EN SU APLICACIÓN EN LA CIUDAD DE LEÓN NICARAGUA” describe una serie de resultados conclusivos, después de un estudio de campo, que refleja el sentir de los consumidores en la Ciudad de León.

Es importante señalar que el estudio de campo está en estrecha relación con la norma jurídica que tutela los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, así como la consideración del contexto socioeconómico en donde interactúan los proveedores y consumidores.

Este trabajo investigativo considera los aportes doctrinarios como uno de los elementos fundamentales en materia de consumo por que permite entender la eficacia jurídica como el elemento que vincula el precepto lógico, escrito a la realidad subyacente. La ley es tanto más eficaz cuando más se proyecta en el medio social.

Se puede afirmar entonces que una norma jurídica es eficaz cuando resuelve un problema o surte los efectos positivos y esperados de la población.

Es con esta breve descripción del proceso investigativo como se llega a las siguientes conclusiones:

**1-**Que los consumidores y usuario de bienes y servicios en la ciudad de León no conocen la ley 842 a pesar de que esta ley tiene aproximadamente año y medio de haber sido aprobada. Este es un indicador de la falta de divulgación de la ley así como de los derechos de las personas consumidoras y usuarias; de tal manera que **el Arto12** de la ley 842 no se cumple puesto que este artículo



establece la 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.

En consecuencia no se está cumpliendo el objeto de la ley en materia de divulgación, contenido en **el Arto1 inciso C que es**, Promover y divulgar la cultura de consumo responsable, respetuoso y educación sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

**2-** Que en la ciudad de León no existe una oficina de DIPRODEC que de atención a los consumidores y usuarios que han sido afectados en sus derechos; por tanto no se cumple con el principio de accesibilidad contenido en **el Arto.4 inciso 1 de la ley 842** que literalmente expresa: 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.

Otro precepto jurídico que no se cumple y que está referido a la representación territorial de la DIPRODEC el **Arto.89** señala que 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.

**3-** Los consumidores y usuarios de bienes y servicios en la ciudad de León se encuentran en desventaja frente a sus proveedores porque no tienen acompañamiento jurídico para interponer sus reclamos o denuncias, por otro lado, los problemas de reclamos más sentidos por la población, se concentran en las altas facturaciones de energía eléctrica, Claro, agua potable, micro finanzas, entre otras; donde lamentablemente la DIPRODEC como órgano rector de tutelar los derechos de los consumidores y usuarios no tiene competencia para conocer ni resolver los reclamos señalados anteriormente, trasladándole dicha competencia a los entes reguladores correspondientes. Artos. 87 y 88 de la ley 842.

**4-** La ley 842 no cumple con el principio de Igualdad y no Discriminación que también contiene la constitución política de Nicaragua Artos. 27cn estableciendo que las personas consumidoras y usuarias deben ser tratadas 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.

Se afirma que no cumple con el principio de igualdad por que según la ley los proveedores de bienes y servicios en muchas ocasiones asumen el papel de juez y parte en los procesos de reclamos, condición ventajosa que los consumidores no tienen y que al final terminan desgastados, económicamente, porque los tramites son dilatados y engorrosos, abandonando así el proceso de reclamo.



Aquí se puede agregar otro factor importante y es que la gran mayoría de los reclamantes es la población más pobre de la ciudad de León.

**5-**Que los consumidores y usuarios de bienes y servicios en la ciudad de León tienen un bajo nivel de satisfacción, en cuanto a los reclamos que interponen porque en términos de daños y perjuicios no existe ningún beneficio que compense todos sus gastos económicos y el tiempo perdido; sin embargo cuando se aplica una multa ya sea en el proceso administrativo, como en el de la vía judicial quien recibe el beneficio es el Estado, cuando este no es el perjudicado.

Este criterio tiene como sustento jurídico el Arto.126 de la ley 842 en el que se señala que 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.



## RECOMENDACIONES

Partiendo del análisis conclusivo de la ley (842), y su eficacia en su aplicación en la ciudad de León y cuyo proceso investigativo está sustentado en el contexto socio económico de las personas Consumidores y Usuarios de bienes y servicios, que nos brindaron información mediante la aplicación de instrumentos investigativos, así como la brindada por representantes de instituciones pro defensa de los Consumidores. Es así que con base al análisis señalado anteriormente planteamos las siguientes recomendaciones:

**1. Divulgación masiva:** El Estado debe de dar mayor apoyo logístico y presupuestario a la DIPRODEC, para que se divulgue de forma masiva y a nivel nacional la ley 842, pero fundamentalmente los derechos y los procedimientos, denuncias y reclamos, que deben seguir las personas consumidoras y usuarias, de tal manera que se vaya creando una cultura responsable de consumo en los ciudadanos y de esta forma hacer eficaz los artículos 1, inciso C, el artículo 12 y 90 inciso 6.

**2. Cobertura más amplia y cercana a los ciudadanos consumidores de bienes y servicios:** El órgano rector de la DIPRODEC (MIFIC), debe de tener mayor beligerancia y gestionar recursos económicos, ante el Estado y organismos internacionales para darle cumplimiento a los artículos 4 inciso 1, el artículo 89 de la ley (842).

**3. Eficacia jurídica por parte de los entes reguladores y a acompañamiento de DIPRODEC en los servicios públicos:** Que el ente regulador al dictar las resoluciones se apegue a la protección de los derechos de las personas consumidores y usuarios de bienes y servicios. De tal manera que los resultados en defensa de los consumidores tengan mayor eficacia.



En consecuencia y en la búsqueda de una eficacia jurídica se debe reformar el artículo 88, párrafo tercero, en donde se le de competencia a la DIPRODEC de conocer y resolver en última instancia, una vez agotado el procedimiento administrativo con el ente regulador.

**4. Protección al principio de igualdad entre proveedores y consumidores de bienes y servicios:** Que el Estado establezca un sistema de defensoría pública conexas a DIPRODEC, que de acompañamiento jurídico a las personas Consumidoras y usuarias, para que estas puedan continuar el proceso de reclamos y denuncias agotando no solo la vía administrativa, sino también la vía judicial hasta la Corte Suprema de Justicia, para que se concrete el Principio de igualdad y el Derecho a la defensa, estipulados en la Constitución Política de Nicaragua artículo 27cn y en la Ley 842: artículos 4, incisos 5 y 6, y el artículo 6 inciso 18.

**5. Satisfacción de los consumidores y usuarios:** Que se reforme el artículo 126 de la Ley 842, para que establezca un porcentaje económico, que compense los daños y perjuicios, ocasionados a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, y no solo el Estado reciba el pago total de las multas aplicadas a los Proveedores.

Es importante fundamentar que los consumidores siendo los perjudicados directamente no reciban un beneficio que satisfaga todo los gastos generados durante todo el proceso de reclamos o denuncias, tanto en la vía Administrativa como en la Judicial. Por tanto se percibe como contradictorio que el Estado reciba un beneficio, cuando este no es el perjudicadodirecto, ni quien promovió el proceso de denuncia y reclamo, más bien el Estado es el responsable de tutelar los derechos de las personas consumidoras y usuarias, y según nuestro criterio no debería recibir un beneficio.



## FUENTES DEL CONOCIMIENTO

### FUENTES PRIMARIAS:

- Constitución política de Nicaragua; aprobada el 19 de Noviembre de 1986, publicada en la Gaceta N°5 del 9 de Enero de 1987.
- Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, (Ley 842), Gaceta Diario Oficial No 129 del 11 de Julio de 2013.
- ASAMBLEA NACIONAL. Reglamento a la Ley 842. Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 192. 10 de octubre del 2013. Managua – Nicaragua.
- ASAMBLEA NACIONAL Ley de Defensa de los Consumidores. Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 213 del 14 de noviembre de 1994 (Ley 182). Managua – Nicaragua.
- ASAMBLEA NACIONAL. Reglamento a la Ley 182. Publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 169 del 03 de septiembre de 1999. Managua – Nicaragua.
- Código Civil de la República de Nicaragua.
- Estudio de campo ( Encuesta a consumidores y usuarios de bienes y servicios – Entrevistas a representantes de instituciones pro defensa de consumidores en la ciudad de León )



## FUENTES SECUNDARIAS

- ORUE CRUZ José René. Análisis sobre el régimen jurídico de protección al consumidor. 1era edición. Hispamer. Managua – Nicaragua. 2003. Pág. 35.
- Díaz Calderón, Blanca Adriana, Espinoza Treminio, Juan José, Martínez Blandón Heimy Lucia, Aplicación de la ley de defensa del consumidor y su procedimiento administrativo (2005), pág. 115.
- STILIZT, Gabriel A; Derechos y defensa de los consumidores. Buenos Aires: Ediciones La Roca, 1994 pág. 24
- Diccionario Jurídico Espasa, Editorial Espasa Calpe S. A. Madrid 1988. p 235- 236
- GOZAINI, Osvaldo Alfredo. Protección procesal del usuario y consumidor. 1a ed.- Santa Fe: Rubinzal- Culzoni editores, 2005. p 38-39. P 679
- WEINGARTEN, Celia. Derecho del consumidor. Buenos Aires, Editorial Universidad, 2007. Pág.22
- Gray Whitmore, La protección del consumidor, ed. nueva imagen S. A. 1981. Pg. 302-303
- Guido, Alpa. La protección del consumidor, ed. nueva imagen S. A. 1981. Pág. 28, 33.
- Schiffman, G. Leon. Comportamiento del consumidor. 5edición, tipografía barsa, pág. 627-628.
- ROY MONCADA La prensa consultado el 15/03/14.



## FUENTES Terciarias:

- <http://www.unctadxi.org/Sections/DITC/COMPAL/docs/Informes%20de%20Consumidor/Informe%20Nicaragua%20PROTECCION%20CONSUMIDOR.pdf>. Consultado el 23/12/2013
- <https://es.scribd.com/doc/50862482/EFICACIA-JURIDICA-INVESTIGACION>
- [http://www.leonmunicipio.com/uploads/1/3/8/2/1382165/datos\\_general\\_es\\_del\\_municipio\\_de\\_len.pdf](http://www.leonmunicipio.com/uploads/1/3/8/2/1382165/datos_general_es_del_municipio_de_len.pdf).
- <http://www.laprensa.com.ni/2014/03/14/nacionales/186724-consumidores-desconocen-ley-842-que-defiende-sus-derechos>.
- <http://www.mific.gob.ni/INICIO/PROTECCIONALCONSUMIDOR/ta/bid/210/language/es-NI/Default.aspx>.
- <http://www.tortillaconsal.com/tortilla/es/node/7930>.



# ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
(UNAN – LEÓN)  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
ENCUESTA A CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Estimado(a) señor(a) somos estudiantes de V año de la facultad de derecho de la UNAN-LEÓN, y estamos realizando un trabajo de investigación para optar al título de Licenciado en Derecho para lo cual solicitamos su valiosa cooperación en la contestación de las siguiente encuesta, con el objetivo de Analizar la Nueva Ley del Consumidor (842), para efectos de la eficacia en su aplicación en la ciudad de León Nicaragua.

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN SOBRE LA EFICACIA DE LA APLICACIÓN DE LA NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR Y USUARIOS**

1. ¿Conoce usted acerca de la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias? (Ley 842):  
a-Si: \_\_\_\_\_ b-No: \_\_\_\_\_
2. ¿Conoces la institución DIPRODEC? (La Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarias):  
a-Si: \_\_\_\_\_ b-No: \_\_\_\_\_
3. ¿Conoce usted una institución en la ciudad de León que proteja los derechos de los consumidores y usuarios?:  
a-Si: \_\_\_\_\_ b-No: \_\_\_\_\_  
Si su respuesta es afirmativa diga ¿Cuál? \_\_\_\_\_
4. ¿Ha realizado usted algún tipo de reclamo por haber recibido un servicio público por ser excesivamente caro o por defectos presentado?  
a-Si: \_\_\_\_\_ b-No: \_\_\_\_\_



Califique en orden de preferencia en las que más han tenido reclamo o queja.

- |                    |                          |                     |                          |
|--------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| 1-UNION FENOSA     | <input type="checkbox"/> | 6-SUPERMERCADOS     | <input type="checkbox"/> |
| 2-MICROFINANCIERAS | <input type="checkbox"/> | 7-BANCO             | <input type="checkbox"/> |
| 3-CLARO            | <input type="checkbox"/> | 8-MOVISTAR          | <input type="checkbox"/> |
| 4-ENACAL           | <input type="checkbox"/> | 9-CASAS COMERCIALES | <input type="checkbox"/> |
| 5-DISTRIBUIDORAS   | <input type="checkbox"/> | 10-OTRA_____        | <input type="checkbox"/> |

5. Conoce usted el procedimiento para interponer sus reclamos por la vía administrativa y la que se encuentra establecida en la ley 842?

a. Si \_\_\_\_\_ b. No \_\_\_\_\_

6. Si en algunos de estos reclamos le han resuelto. ¿cuál ha sido su nivel de satisfacción?

a-Bajo: \_\_\_\_\_ b-Medio: \_\_\_\_\_ c-Alto: \_\_\_\_\_

7. ¿Cree usted que el factor tiempo, económico, falta de conocimientos de la ley es un obstáculo para el seguimiento y finalización del reclamo?

a-Si: \_\_\_\_\_ b- No: \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

8. Usted como usuario y consumidor de bienes y servicios se siente en desventaja ante su proveedor, cuando reclama la violación de sus derechos:

a-Si: \_\_\_\_\_ b-No: \_\_\_\_\_

¿Por qué?

\_\_\_\_\_

***MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***



## **ENTREVISTA A REPRESENTANTES DE INSTITUCIONES PRODEFENSA DE LOS CONSUMIDORES EN LA CIUDAD LEÓN**

Los estudiantes V años de la facultad de derecho de la UNAN-León, le solicita su valiosa cooperación en la contestación de las siguientes preguntas con el objetivo de Analizar la Nueva Ley del Consumidor (842), para efectos de la eficacia en su aplicación en la ciudad de León Nicaragua.

---

### **DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_

Tiempo de laborar \_\_\_\_\_ Cargo \_\_\_\_\_

### **INFORMACIÓN SOBRE LA EFICACIA DE LA APLICACIÓN DE LA NUEVA LEY DEL CONSUMIDOR Y USUARIOS 842.**

1. ¿podría decirme cuales son los sectores más sentidos con respecto a reclamos o denuncias que hacen los consumidores y usuarios por incumplimientos de sus derechos?
2. ¿Qué opina del arto. N° 4 inciso 1 de la ley 842 del principio de accesibilidad el cual expresa que: 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. ¿ha sido efectivo su cumplimiento o no?
3. Según su valoración, tomando en cuenta los casos que se presentan ante esta institución, las personas que asisten conocen el procedimiento, para interponer sus reclamos por la vía administrativa y lo establecido en la ley 842.



4. ¿Cada cuánto realizan inspecciones a las personas proveedoras de bienes y servicios en el departamento de León - Nicaragua?
  
5. ¿Revisan condiciones generales de los contratos por adhesión de las personas proveedoras? Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ mencíoneme algunos de esos proveedores.
  
6. ¿Cree usted que el factor tiempo, económico, falta de conocimientos de la ley es un obstáculo para el seguimiento y finalización del reclamo?  
a-Si: \_\_\_\_\_ b- No: \_\_\_\_\_  
¿Por qué?\_\_\_\_\_



## ASOCIACION DE CONSUMIDORES DE LEON ADECONLE





# MOVIMIENTO COMUNAL NICARAGÜENSE MCN





## INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR LEÓN-NIC. INDEC

