

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

UNAN-LEÓN.

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.



Monografía previa a optar al título de Licenciado en Derecho.

TEMA: El Consumidor y sus Derechos en Nicaragua al Amparo de la Ley N° 182/1994.

Integrantes:

Br. Gabriela José Méndez Matamoros.

Br. Electra Patricia Zamora Gutiérrez.

TUTORA: Dra. Azucena Navas.

Agosto 2003.

León, Nicaragua.



DEDICATORIA

A nuestros padres quienes con el sacrificio de su trabajo y con su ejemplo de lucha ante la vida, nos han motivado siempre en nuestra superación personal y profesional.

A nuestros hijos que diariamente nos brindan su amor y que nos motivan a seguir adelante en la vida.



AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro hacedor y en quien confiamos, por habernos permitido llegar hasta este momento de nuestra vida.

Al Lic. Salvador Guevara Mejía por todo el tiempo y trabajo que dedico de manera desinteresada a la elaboración de nuestro trabajo monográfico.

A la Dra. Irma Méndez Juárez Jefa del Departamento de Divulgación y Educación al Consumidor de la Dirección de Defensa del Consumidor por sus sabios consejos, orientaciones oportunas y por suministrarnos información sobre nuestro tema.

A nuestra tutora Dra. Azucenas Navas Mendoza por la orientación que nos brindó en la realización de nuestro trabajo monográfico.

A nuestros maestros por habernos brindado sus conocimientos y enseñarnos los principios éticos y profesionales por lo que se debe regir el profesional del derecho.

Al Sr. Mariano Salinas por su amabilidad y atención en el servicio bibliotecario durante todos los años que estuvimos en la facultad.



INTRODUCCIÓN

Nicaragua ha experimentado grandes avances en el desarrollo del mercado de productos y servicios básicos, razón por la cual consta de una reciente ley como es la Ley de Defensa de los Consumidores que entró en vigencia desde Noviembre de 1994, pero es a partir de Noviembre de 1999 que fue objeto de reglamentación.

Para que el mercado funcione satisfactoriamente es necesario que entre consumidores y proveedores exista una buena comercialización de bienes y servicios lo cual se hace posible a través del conocimiento de los derechos de los consumidores contemplados en la Ley de Defensa de los Consumidores; la falta de información y conocimiento del tema hace creer erróneamente al consumidor que cuando se enfrenta a un problema determinado basta reclamar para que la ley se aplique automáticamente, la ausencia de divulgación y promoción oportuna sobre el contenido y alcance de la ley, tiene como resultado que la mayoría de la población desconozca que la Ley de Defensa de los Consumidores es un instrumento importante y fundamental para garantizar la tutela de sus derechos.

Esta ley requiere de acciones que se concreten en hacer una efectiva publicidad con el objeto de educar y orientar al consumidor para así poder eliminar en su gran mayoría arbitrariedades que se producen en el mercado Nicaragüense.

Siendo parte de la realidad nicaragüense la falta de conocimiento de nuestros derechos como consumidores, el presente trabajo monográfico tiene por objeto el estudio de los Derechos de los Consumidores al amparo de la Ley de Defensa de los Consumidores.



En el capítulo I abordaremos una Breve Reseña Histórica sobre los Derechos de los Consumidores, los Antecedentes de la Ley de Defensa de los Consumidores en Nicaragua, las Diferencias entre Derecho y Derechos del Consumidor, el Ámbito de Aplicación de la Ley de Defensa de los Consumidores y los Sujetos del Derecho de los Consumidores.

En el Capítulo II abordaremos la Naturaleza del Derecho del Consumidor, las Semejanzas y Diferencias del Derecho del Consumidor con algunas disciplinas jurídicas, Conceptos del Derecho del Consumidor, los Derechos de los Consumidores según nuestra Ley N° 182, la Clasificación de los Derechos de los Consumidores por la Doctrina, haremos énfasis en el Derecho a la Información, el papel que juegan las Oficinas y Servicios de Información en Nicaragua, la Publicidad, los Datos Estadísticos, el Procedimiento Administrativo según la Ley de Defensa de los Consumidores y la Eficacia de la Ley de Defensa de los Consumidores.

En el Capítulo III abordaremos Algunas Disposiciones Normativas de Protección al Consumidor dentro del Derecho Positivo Nicaragüense como lo son el Código Penal, el Código Civil y la Constitución política de Nicaragua, así como también la comparación de algunos artículos de las Constituciones sobre protección al Consumidor en América Latina con énfasis en los Derechos de los Consumidores.



INDICE

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

1. BREVE RESEÑA HISTÓRICA SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....	1
2. ANTECEDENTES DE LA LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES EN NICARAGUA.....	3
3. DIFERENCIAS ENTRE EL DERECHO DEL CONSUMIDOR Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	4
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.....	5
5. SUJETOS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR.....	5
5.1 CONCEPTOS DE CONSUMIDOR.....	6
5.2. CONCEPTOS DE PROVEEDOR DE SERVICIOS.....	10
5.3. CONCEPTOS DE BIENES Y SERVICIOS.....	11
5.4. EL ROL DEL ESTADO.....	13

CAPITULO II

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES CON ÉNFASIS EN LOS DERECHOS DE INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

1. NATURALEZA DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR.....	15
2. SEMEJANZAS Y DIFERENCIAS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR CON ALGUNAS DISCIPLINAS JURIDICAS.....	18
3. CONCEPTOS DE DERECHO DEL CONSUMIDOR.....	20



4. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES SEGÚN LA LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.....	23
4.1 CLASIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES POR LA DOCTRINA.....	24
5. DERECHO A LA INFORMACION.....	34
5.1 VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	38
6. OFICINAS Y SERVICIOS DE INFORMACION AL CONSUMIDOR O USUARIO.....	40
7. PUBLICIDAD.....	44
7.1. PUBLICIDAD ENGAÑOSA.....	48
8. DATOS ESTADÍSTICOS DE LOS CASOS RECEPCIONADOS Y RESUELTOS POR LA DIRECCIÓN DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.....	54
9. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE UN RECLAMO.....	56
10. EFICACIA DE LA LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.....	58

CAPITULO III

ALGUNAS DISPOSICIONES NORMATIVAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DENTRO DEL DERECHO POSITIVO NICARAGÜENSE

1. NORMAS COMPLEMENTARIAS Y AUXILIARES DE LA LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	66
1.1 CÓDIGO PENAL.....	67
1.2 CÓDIGO CIVIL.....	72
1.3 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE NICARAGUA.....	74
2. COMPARACIÓN DE ALGUNOS ARTÍCULOS DE LAS CONSTITUCIONES SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN AMÉRICA LATINA.....	77



CONCLUSIÓN.....82

RECOMENDACIONES.....84

BIBLIOGRAFIA.....85