



Managua, 01 de febrero del 2021.

DICTAMEN FAVORABLE

Doctor
Gustavo Porras Cortés
Presidente
Asamblea Nacional
Su Despacho

1

Estimado Doctor Porras:

Los suscritos integrantes de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, recibimos el mandato de parte del Plenario el 28 de enero del año en curso de dictaminar la iniciativa de **Ley de Reforma y Adición a la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías**, con Registro N°. 20219720 remitida por la Primer Secretaria en esta misma fecha.

I INFORME DE LA COMISIÓN

1. Antecedentes

A partir del 13 de junio del año dos mil trece se inicia una nueva etapa en la legislación sobre consumidores y usuarios en el país, con la aprobación de la la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, que derogó a la Ley predecesora con más de trece años de vigencia y que urgía una modernización del ordenamiento jurídico acorde a las necesidades de protección de los derechos y la globalización de las relaciones comerciales.

La Ley N°. 842 entró en vigencia el 10 de octubre del año dos mil trece y selló un hito en la historia del derecho de consumo, puesto que estableció que estos derechos son irrenunciables y son reconocidos como derechos humanos fundamentales. Además de ser la primera legislación en hacer que las resoluciones de los entes reguladores tengan carácter vinculante lo que puso a la vanguardia a Nicaragua en esta temática.

Asimismo, dicha Ley estableció disposiciones sobre relaciones de consumo con equidad, certeza y seguridad jurídica entre los proveedores de bienes

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60





ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos; dictó reglas para garantizar a los consumidores la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad; contempló la promoción y divulgación de la cultura de consumo responsable, respetuosa y una amplia educación sobre los derechos de los consumidores y/o usuarios.

Nuestra Ley superó con creces al ordenamiento jurídico del momento, dotando a nuestro país de un marco jurídico, lógico y funcional que de manera efectiva protegería los derechos de los consumidores y/o usuarios. No obstante, a lo largo de siete años de vigencia, con el dinamismo de las relaciones de consumo y las situaciones que día a día se presentan ante los entes reguladores, se hace imperativo continuar afianzando las garantías jurídicas de los nicaragüenses en su acceso a los bienes y servicios necesarios para su desarrollo humano.

2. Objetivo de la Reforma.

El objetivo de la iniciativa de **Ley de Reforma y Adición a la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias** es garantizar una mejor y mayor protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el acceso a los bienes y servicios, al ser estos un derecho humano reconocido por el Estado de Nicaragua, con lo cual se daría cumplimiento a los preceptos constitucionales sobre la plena protección, salvaguarda, defensa y tutela de los derechos fundamentales por el Estado.

II CONSULTAS

Una vez recibido el mandato por parte del Plenario de este Poder del Estado en fecha 28 de enero del año en curso, la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto en cumplimiento con lo establecido en los Artículos 110 y 111 de la Ley N°. 606, Ley Orgánica del Poder Legislativo y sus reformas, solicitó la comparecencia de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), Banco Central de Nicaragua (BCN), Consejo Nacional de Microfinanzas (CONAMI), Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), y el Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa (MEFCCA). Asimismo, fueron invitados al proceso de consulta el Instituto Nacional de Defensa de los Consumidores (INDEC) y el Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOO).

El 28 y 29 de enero del año en curso comparecieron ante la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto en representación de la SIBOIF el

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60



Compañero Rafael Avellán Rivas, Director Legal; del BCN la Compañera Ruth Rojas, Gerente de la División Jurídica y el Compañero Gerardo Calderón Gerente de Asesoría Legal; de la CONAMI el Compañero Álvaro Contreras, Director de la División Legal y la Compañera Jessenia Aguilar, Responsable de Atención al Usuario; del MHCP el Compañero Bruno Gallardo, Asesor Principal de la Dirección Superior, del MIFIC el Compañero Erwin Ramírez Corrales, Director de Asesoría Legal, el Compañero Freddy Rodríguez, Director General de la Dirección de General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarias (DIPRODEC) y el Compañero Luis Rodríguez, Director de la Dirección de Atención Ciudadana e Instrucción de Procesos; y del MEFCCA la Compañera Justa Pérez, Ministra y el Compañero Miguel Ángel Baca, Asesor Legal. Por parte del INDEC asistió el Compañero Marvin Pomares, Director, el Compañero Gustavo Ortega, Sub Director y el Compañero Ricardo Vásquez, Metodólogo, y por CONACOOOP el Compañero Ariel Bucardo, Presidente, y el Compañero Javier Pasquier Luna, Director.

Los representantes de dichas instituciones expusieron los alcances e importancia de la aprobación de la iniciativa de **Ley de Reforma y Adición a la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias**. Asimismo, presentaron propuestas para la consideración de la Comisión y respondieron las inquietudes planteadas por los y las Diputados y Diputadas de la Comisión.

Además, la Asociación de Bancos Privados de Nicaragua (ASOBANP) participó en el proceso de consulta presentando sus planteamientos por la vía escrita, siendo los mismos analizados por esta Comisión y retomándose algunos para el fortalecimiento de este Dictamen.

III CONSIDERACIONES DE LA COMISIÓN

Los integrantes de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, después de haber revisado y analizado la iniciativa de **Ley de Reforma y Adición a la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias**, consideramos importante la aprobación de esta, en el marco del Estado Social de Derecho que rige a Nicaragua. Asimismo, expresamos las siguientes consideraciones:

1. El Artículo 4 Constitucional reconoce a la persona, la familia y la comunidad como el origen y el fin de su actividad, estando el Estado organizado para asegurar la satisfacción de los derechos colectivos. Asimismo, el Artículo 46 de esta norma suprema reconoce

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60



ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

la protección estatal y el reconocimiento de los derechos inherentes a la persona humana, es decir los derechos humanos. Por su parte, el Artículo 99 de la misma Constitución establece la responsabilidad del Estado de promover el desarrollo integral del país y actuar como gestor del bien común y en su párrafo segundo contempla la promoción y tutela los derechos de las personas consumidoras o usuarias en las relaciones de libre competencia.

4

Estas disposiciones procuran el bienestar y desarrollo humano de los nicaragüenses a través de la promoción de políticas que garantizan una efectiva protección de los derechos humanos fundamentales, siendo los derechos de las personas consumidoras y usuarias en las relaciones económicas y de comercio uno de los derechos humanos que goza de preponderancia en nuestro Estado Social de Derecho por cuanto significan el acceso a bienes y servicios, su disponibilidad y calidad necesarios para el buen vivir.

Por lo anterior, los integrantes de la Comisión consideramos que esta iniciativa de Ley responde a la necesidad de cumplir con estos mandatos constitucionales; por lo que respaldamos el fortalecimiento de nuestro marco jurídico que permitirá que el Estado garantice la responsabilidad y el deber de proteger a las personas consumidoras y usuarias, anteponiendo los principios de igualdad y no discriminación también establecido en los Artículo 5 y 6 de la Constitución Política.

2. Los Diputados y Diputadas de esta Comisión señalamos que de conformidad con el segundo párrafo del Artículo 1 de la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, estos derechos son considerados derechos humanos traduciéndose en una garantía para su plena protección, salvaguarda, defensa y tutela por parte del Estado nicaragüense.

Por lo anterior, valoramos que esta iniciativa de Ley constituye un paso más en aras de que el Estado continúe siendo garante de los derechos de los nicaragüenses, especialmente en sus relaciones de consumo, en el acceso y disponibilidad de bienes y servicios necesarios para su desarrollo económico y social.

3. Esta Comisión considera que la Constitución Política y el ordenamiento jurídico nicaragüense son respetuosos del principio de la autonomía de la voluntad contractual presentes en las relaciones entre las personas consumidoras o usuarias y los proveedores de bienes y servicios. Sin embargo, también reconocemos que estas

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO

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





ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

libertades están limitadas a normas de orden público que contienen derechos irrenunciables, tal es el caso de los derechos humanos, derechos laborales y derechos de consumidores.

Además, es importante indicar que la libertad de empresas no es irrestricta, por el contrario, el Artículo 104 Constitucional limita su pleno ejercicio a los motivos sociales o de interés nacional que imponga la Ley.

5

4. La Comisión considera que esta reforma está en consonancia con las disposiciones del ordenamiento jurídico nacional, relativas al lavado de dinero, el terrorismo, la proliferación de armas de destrucción masiva y sus financiamientos, que están consignados como obligaciones asumidas por Nicaragua como Estado parte de los organismos internacionales vinculados con el combate de estos flagelos. Es decir, que desde ningún punto de vista se pretende poner obstáculos al deber de ejecutar todas las medidas dictadas y necesarias en el contexto de los compromisos asumidos en el combate en esta materia.

Esto se reafirma en la modificación al numeral 3 del Artículo 54 de esta iniciativa, por cuanto deja a salvo la obligación de confidencialidad, aplicación de la Debida Diligencia de Conocimiento y otras medidas que deben cumplir los proveedores de bienes y servicios en los casos que el marco jurídico establezca.

5. Los integrantes de esta Comisión consideramos que el objetivo que persigue esta Ley es dar mayor protección a la parte más vulnerable de las relaciones económicas y comerciales, en tanto las personas consumidoras y usuarias al adquirir bienes o contratar y utilizar servicios están frente a un experto profesional en la materia de que se trate, como lo es el proveedor por ser el giro propio de su negocio.

Por ello, ante tal desigualdad natural se hace imperiosa la salvaguarda y la seguridad jurídica, que no es más que el fin primordial del derecho de consumo, con el objetivo de recomponer con sentido ético de justicia y de solidaridad social, el equilibrio que debe existir en el vínculo entre proveedores y consumidores o usuarios.

6. Para la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto es importante resaltar que esta iniciativa de Ley, al igual que la tendencia legislativa de la región, busca ampliar el espectro de consumidores

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60





y usuarios dejando el concepto clásico y contemplando a todos aquellos que adquieren o utilizan bienes o servicios tal como el Estado mismo en sus relaciones de consumo y por ser este normalmente el principal consumidor de la economía nacional.

Por tanto, en esta iniciativa de Ley el Estado se convierte en consumidor para que como garante de los intereses y el bienestar común de la población nicaragüense, continúe satisfaciendo las necesidades en la prestación de los servicios de infraestructura, salud, educación, agua potable, energía eléctrica, telecomunicaciones, etcétera; mismos que por disposición constitucional es obligación del Estado promoverlos, facilitarlos y regularlos.

7. Los integrantes de esta Comisión destacamos que los avances tecnológicos obligan a adecuar el marco jurídico existente para regular la prestación de otros servicios ofrecidos a los consumidores o usuarios que no contempla la Ley.

Con esta iniciativa de Ley se amplía el catálogo de servicios básicos para incluir la telefonía celular, internet y televisión por suscripción. En los últimos años dichos servicios han tenido un incremento en su oferta y demanda, lo que hace necesario garantizar que los consumidores o usuarios de estos servicios tengan una protección efectiva y ejerzan los derechos que correspondan.

8. Esta Comisión valora positivamente la adecuada delimitación de los entes reguladores de los servicios financieros que propone esta iniciativa, puesto que precisa según el ámbito de competencia de cada uno, la instancia a la que podrán recurrir las personas consumidoras o usuarias en el caso que consideren la violación de sus derechos. Con ello se reafirma la seguridad jurídica para todos los sujetos involucrados.

Además, se faculta a los entes reguladores para establecer y ejecutar en sus respectivas normativas las infracciones y sanciones necesarias y acordes a los servicios que regulan, distinguiéndolo de las establecidas en la Ley que son aplicadas por la Dirección de General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarias (DIPRODEC) en el ámbito de su competencia. Esto fortalece las herramientas de cada ente regulador para hacer efectivo la tutela de los derechos de los consumidores y usuarios.



ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

9. Los Diputados y Diputadas de esta Comisión consideramos que con esta reforma las personas consumidoras o usuarias de servicios financieros que regula el Banco Central de Nicaragua (BCN) podrán acudir ante esta instancia en el caso de posibles denuncias, consultas o resolución de reclamos o conflictos, puesto que dicha entidad está siendo incorporada entre los entes reguladores de esta Ley; beneficiando a los consumidores o usuarios de estos servicios.

7

Con lo anterior, también se cumple con los mandatos legales establecidos en el Artículo 32 de la Ley N°. 977, Ley contra el lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, que facultó al BCN como regulador de la actividad comercial de los proveedores de servicios de remesas y de compraventa y/o cambio de moneda.

10. Esta Comisión determina que esta iniciativa de Ley contribuirá con la salvaguarda y protección de los derechos de los consumidores y usuarios para acceder o conservar una determinada oferta de bienes o prestación de servicios sin ningún tipo de discriminación, por cuanto en las obligaciones de las personas proveedoras se señala que no se podrá negar bienes o servicios sin fundamento de Ley expresa, normativas o resoluciones de los Entes Reguladores y/o causa jurídicamente justificada o cancelarlos cuando han sido legítimamente gestionados.

Esta regulación fortalece los mecanismos legales existentes para garantizar que los consumidores no vean vulnerados sus derechos ante una decisión unilateral de un proveedor que actuando sin sustento legal o jurídico impide el acceso a bienes y servicios requeridos, ocasionando incluso perjuicios si estos no son concedidos o restituidos.

11. En ese mismo sentido, los integrantes de esta Comisión vemos con beneplácito que la reforma planteada tutela las garantías procesales de los consumidores y usuarios de servicios financieros, al otorgar el derecho a recibir una notificación verificable en caso de una negación o cancelación, lo que permitirá que los mismos estén plenamente informados sobre las decisiones de un determinado proveedor brindándole la posibilidad de recurrir ante la instancia competente en defensa de sus intereses.

Además, esta disposición contempla que los entes reguladores del bien o servicio que se trate también deban ser informados por el

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60





ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

proveedor de la decisión tomada por este, con lo cual dichos entes podrán actuar en el ámbito de su competencia en los casos que sean necesarios y preservar los derechos de quienes acudan a esta instancia cuando se determine han sido violentados.

12. Por otro lado, esta Comisión respalda que esta iniciativa estipule que las decisiones unilaterales de un proveedor, con respecto a la negación o cancelación de bienes o servicios, no pueden extenderse a terceras personas distintas al consumidor o usuario afectado. Con este elemento señalado se protegerá a los consumidores o usuarios vinculados con el afectado por tal decisión, resguardando los derechos individuales y evitando efectos jurídicos en perjuicio de terceros.
13. Para la Comisión es importante señalar que el fortalecimiento de nuestra legislación en la materia consumidores, reafirma no sólo la necesidad de un Estado proteccionista de los derechos de los consumidores y usuarios sino también las oportunas disposiciones que nuestra Ley N°. 842 tiene en materia de educación y cultura de consumo responsable, que complementan el hecho de un consumidor protegido pero además informado, activo, participe y fundamentalmente dotado de acceso irrestricto a la justicia.

Finalmente, los integrantes de esta Comisión respaldamos la aprobación de esta iniciativa de **Ley de Reforma y Adición a la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias**, con la cual dicha regulación permitirá garantizar la plena protección, salvaguarda, defensa y tutela por parte del Estado de Nicaragua de los derechos humanos de las personas consumidoras y usuarias al acceso a los bienes y servicios.

IV

DICTAMEN DE LA COMISIÓN

La Comisión de Producción, Economía y Presupuesto de la Asamblea Nacional, habiendo analizado el objeto y alcance que persigue la iniciativa de Ley de Reforma y Adición a la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, misma que está acorde con la Constitución Política y la legislación vigente; con fundamento en los Artículos 110 y 111 de la Ley N°. 606, Ley Orgánica del Poder Legislativo de la República de Nicaragua y sus reformas, emitimos el presente **DICTAMEN FAVORABLE** de la **Ley de Reformas y Adición a la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas**

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60



ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

Consumidoras y Usuarías y solicitamos al honorable Plenario la aprobación del mismo. Los Diputados Walter Espinoza Fernández y Azucena Castillo Barquero, integrantes de la Comisión, suscribieron un **VOTO RAZONADO** con base al Artículo 112 de la Ley N°. 606, Ley Orgánica del Poder Legislativo.

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO

Wálmaro Gutiérrez Mercado
Presidente

José Figueroa Aguilar
Vicepresidente

Mario José Asensio Florez
Vicepresidente

Gustavo Eduardo Porras Cortés
Integrante

Douglas Alemán Benavidez
Integrante

Santiago José Martínez Lacayo
Integrante

Luis Manuel Velásquez Manzanarez
Integrante

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60





ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

Ángela Espinoza Tórrez
Integrante

Iris Marina Montenegro Blandón
Integrante

10

Andrés Zamora Peralta
Integrante
Suplente del Diputado Pedro Haslam Mendoza

José Leonel Martínez Herrera
Integrante
Suplente del Diputado José Antonio Zepeda López

Antenor Enrique Urbina Leyva
Integrante

Carlos Wilfredo Navarro Moreira
Integrante

Walter Edén Espinoza Fernández
Integrante
Voto razonado con base en el Artículo 112 de la Ley N°. 606, Ley Orgánica del Poder Legislativo

Haydeé Azucena Castillo Barquero
Integrante
Voto razonado con base en el Artículo 112 de la Ley N°. 606, Ley Orgánica del Poder Legislativo





ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente:

LEY N°. _____

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

Artículo Primero: Reforma

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

"Art. 5 Definiciones

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

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

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

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Phx: (505) 2276-8430/60





Art. 9 Obligaciones de las personas proveedoras

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

10. Ofrecer bienes o prestar sus servicios a las personas consumidoras o usuarias sin discriminación alguna por motivos políticos, raza, sexo, género, nacionalidad, idioma, discapacidad, estatus económico o social, condiciones de salud, religión, edad, opinión, estado civil, o cualquier otro motivo. En tal sentido, las personas proveedoras, no podrán negar la atención de solicitudes, ni cancelar contratos o transacciones que legítimamente gestionadas realicen las personas naturales o jurídicas públicas, privadas o mixtas, para la satisfacción de los bienes y servicios requeridos o contratados, sin estar fundadas en Ley expresa, en normativas o resoluciones que para tal efecto emita el respectivo Ente Regulador y/o en causa jurídicamente justificada. Entiéndase por transacciones legítimamente gestionadas, aquellas solicitudes, contratos o transacciones que cumplan con todos los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico correspondiente.

En los casos de servicios financieros ofrecidos por instituciones reguladas y/o supervisadas por la SIBOIF, CONAMI, BCN y MEFCCA, las personas usuarias deberán cumplir con los requisitos de las leyes, normativas y políticas, éstas últimas ajustadas al marco jurídico;

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

Art. 53 Regulación de servicios financieros

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

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

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60





1. A la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras la aplicación de la presente ley en materia de servicios financieros prestados por los bancos, sociedades financieras y otras entidades sujetas a su regulación, supervisión y fiscalización de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°. 316, "Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras", y demás leyes financieras aplicables;
2. A la Comisión Nacional de Microfinanzas la aplicación de lo preceptuado en la presente Ley en materia de servicios financieros prestados por las instituciones reguladas y supervisadas por ésta;
3. Al Banco Central de Nicaragua la aplicación de lo preceptuado en la presente ley en materia de servicios financieros relacionados con los sistemas de pagos del país, incluyendo los servicios de tecnología financiera de servicios de pagos; así como los servicios de remesas y compraventa y/o cambio de monedas brindado por personas proveedoras;
4. Al Ministerio de Economía Familiar, Comunitaria, Cooperativa y Asociativa la atención de las instituciones cooperativas en el marco de las funciones, atribuciones y facultades que le otorga la Ley de la materia; y
5. Al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio en los casos de los reclamos de usuarios de servicios financieros no regulados por ninguno de los anteriores Entes Reguladores.

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

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

2. A seleccionar y acceder a los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia ofrecidos por las distintas entidades que prestan servicios financieros;
3. A ser notificados de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de la entidad financiera sobre la contratación de productos o servicios solicitados de previo por el usuario, o de la cancelación o suspensión de los contratos de productos o servicios.

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60





Dichas decisiones deberán estar fundadas en Ley expresa, en normativas o resoluciones que para tal efecto emita el respectivo Ente Regulador y/o en causa jurídicamente justificada, las cuales deberán ser dadas a conocer a la persona usuaria, salvo en los casos establecidos en el marco jurídico correspondiente. Tales decisiones deberán notificarse en los plazos estipulados en la presente Ley o en su defecto, en los plazos que establezca el respectivo Ente Regulador, y no podrán trascender a la persona afectada. Asimismo, la entidad financiera deberá notificar dicha decisión a los entes reguladores de los servicios financieros.

14

En caso de la decisión de cancelación o suspensión unilateral de los productos o servicios prestados por parte de la entidad financiera, el usuario afectado podrá presentar su reclamo ante las instancias administrativas competentes con el fin de solicitar la restitución de sus derechos, si así lo resolviese el respectivo ente regulador. Queda a salvo el derecho del usuario a reclamar en la vía jurisdiccional los posibles daños o perjuicios que se hubieren ocasionado, todo de conformidad con la Ley de la materia.

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.

Los Entes Reguladores distintos a la DIPRODEC que no tengan establecidos por Ley los montos de las sanciones pecuniarias en esta materia, estarán facultados para establecer y ejecutar en sus propias normativas internas los tipos de infracciones y los montos de las multas.





Para la imposición de las multas en esta materia, los Entes Reguladores distintos a la DIPRODEC aplicarán el criterio de proporcionalidad y gradualidad, en atención a la gravedad de la falta, trascendencia del hecho, antecedentes del infractor o infractora y el daño potencial o real causado; por lo cual debe circunscribirse a criterios objetivos para graduar apropiadamente la sanción a imponer.

15

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

Artículo Segundo: Adición

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

"Artículo 6 Derechos de las personas consumidoras y usuarias

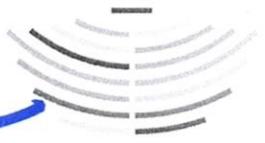
Las personas consumidoras y usuarias tendrán entre otros, los siguientes derechos:

22. A ser notificados por parte de la persona proveedora, de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de esta respecto a la contratación de bienes o servicios, solicitados de previo por el consumidor o usuario, o de la cancelación o suspensión de los contratos de bienes o servicios, salvo en los casos establecidos en el marco jurídico correspondiente. Dichas decisiones deberán estar legal y jurídicamente justificadas y deberán notificarse en los plazos estipulados en la presente Ley o en su defecto, en los plazos que establezca el respectivo Ente Regulador, y no podrán trascender a la persona afectada. Asimismo, el proveedor de bienes y servicios deberá notificar dicha decisión al Ente regulador respectivo."

Artículo Tercero: Adecuación del Reglamento

El Reglamento de la Ley N°. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, deberá adecuarse a lo establecido en la presente Ley, todo de conformidad a lo establecido en el numeral

COMISIÓN DE PRODUCCIÓN, ECONOMÍA Y PRESUPUESTO
Asamblea Nacional, Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal General Augusto C. Sandino
Managua, Nicaragua
Pbx: (505) 2276-8430/60



www.asamblea.gob.ni



ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Dictamen

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

10 del Artículo 150 de la Constitución Política de la República de Nicaragua.

Artículo Cuarto: Actualización de normativas

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

16

Artículo Quinto. Publicación y Vigencia

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

Dado en el Salón de Sesiones de la Asamblea Nacional, en la ciudad de Managua a los _____ días del mes de _____ del año dos mil veinte.
MSP. Loria Raquel Dixon Brautigam, Primera Secretaria de la Asamblea Nacional.





VOTO RAZONADO

VOTO RAZONADO AL DICTAMEN DE MAYORIA DE LA INICIATIVA DE LEY DE REFORMA Y ADICION A LA LEY No. 842 LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS.

Los suscritos Diputados miembros de la Bancada Parlamentaria del Partido Liberal Constitucionalista (PLC), al amparo de lo establecido en el Artículo 8 de la Ley No. 606 Ley Orgánica del Poder Legislativo de la República de Nicaragua y en el Artículo 113, Párrafo 5 de la misma Ley No. 606, que establece que los miembros de la comisión podrán razonar su voto en el dictamen de mayoría, presentamos en tiempo y forma VOTO RAZONADO al Dictamen de Mayoría **DE LA INICIATIVA DE LEY DE REFORMA Y ADICION A LA LEY No 842 LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**, suscrito por los miembros de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto, exponiendo lo siguiente:

Habiendo expresado durante los dos días de consulta nuestra preocupación sobre la reforma y adición a la Ley 842, donde en su Arto. 5 Definiciones, se pretende incluir al Estado y sus Instituciones como consumidor o usuario,

A la vez que se propone ampliar en el concepto de servicios básico la telefonía celular, la internet y la televisión por suscripción,

Como también abarcar los Servicios Financieros que prestan las entidades sujetas a supervisión y regulación, de la Superintendencia de Banco y de otras Instituciones Financieras (SIBOIF),

Ratificamos nuestra oposición a que el Estado y sus Instituciones pueda asumir posición de ciudadano, cuando ya, excepto para el Ejército y la Policía Nacional, existe toda una amplia gama de regulaciones sobre las Compras de Gobierno y las Contrataciones Públicas, y en cuanto a las contrataciones de Servicios Financieros, específicamente con la Banca quienes nacen de una concesión de Gobierno, éstas tienen su propio marco Jurídico, a partir de:

- La Ley de Bancos,
- La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF) y,
- La Rectoría del Banco Central.

Señor Presidente, Señores Diputados, la Bancada del PLC manifiesta aquí en el plenario, tal como lo manifestamos en la Comisión de



Handwritten signature



ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Producción, Economía y Presupuesto, lo sensible que son los Servicios Financieros, en un sistema de libre comercio, donde el Estado no debe exponerse como juez y parte a interferir en la economía más allá de los límites que permiten los artículos No.99, No. 100, No. 103 y No. 104 de la Constitución de la República, sin advertir el peligro a que se expondría el Sistema Financiero de Nicaragua que depende de la inversión privada.

Tratar de intervenir desde esta Reforma y Adición en las políticas privadas de la Banca puede ser contraproducente, y en todo caso no basta con llamar como consultadas a la Superintendencia y al Banco Central para dar por concluidas las consultas sino que también deberían haber llamado a las instituciones afectadas en su contratación privada como es la Banca, a las Consultas.

Siendo que éstas ya se han pronunciado públicamente con la nota enviada a los Diputados miembro de la Comisión de Producción, Economía y Presupuesto, y coincidiendo con nuestra advertencia de que cualquier imposición del Estado obviando que el Sector Financiero Bancario por su naturaleza traspasa las normas nacionales en el sentido que Nicaragua participa en el sistema financiero global, sin implicar ninguna afectación a nuestra soberanía,

Hacemos mención de la posición de la Asociación de Bancos Privados de Nicaragua, recibida en la Asamblea Nacional el Viernes 28 de Enero de 2021 a las 4:50PM, que se adjunta al presente Voto Razonado, y donde claramente expresa, que dicha iniciativa de Ley que reforma los artículos 9, 10 y 25, el artículo 54 y la adición al artículo 6 numeral 22, "transgreden el principio de autonomía de la voluntad de los contratos y la libertad contractual, al impedirle a los Bancos que de manera libre elijan con quien iniciar sus relaciones comerciales, e igualmente decidir cuándo cancelar una relación con un usuario o un consumidor, facultad que está en sus contratos y reglamentos...."

Conociendo todo el proceso de apertura de la economía para salir de la estatización y poder acceder hoy a los mercados internacionales con TLCs de tercera generación como es el CAFTA, el ADA, México, y en la propia Región Centroamericana,

El Sector de Servicios Financieros se negoció precisamente para abrir las puertas al comercio, la inversión y las exportaciones, que conllevan a la tecnología y a las remesas, donde es indispensable una

BANCADA PARTIDO LIBERAL CONSTITUCIONALISTA

Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal "General Augusto C. Sandino"
Teléfono: 2276 8473
www.asamblea.gob.ni

2



9



ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Banca Privada sólida y confiable para sus depositantes, clientes y corresponsales,

Pero también se requiere de un gobierno serio y confiable que no ponga en peligro las relaciones financieras internacionales que son la base para las transferencias que permitan a los sectores productivos, los ciudadanos y al mismo Gobierno llevar a cabo sus transacciones para pagar y cobrar, recibir remesas, y desembolsos de préstamos y donaciones respectivamente.

Señores Diputados, de esta iniciativa de Reforma y Adición a la Ley 842, queda claro que su objeto no es congruente con una política para fortalecer el derecho de las personas usuarias de los servicios financieros, ni de los clientes de negocios de comercio.

Desafortunadamente con esta ley se intenta utilizar el sistema de protección a los consumidores para otro fin, pues se quiere incluir al Estado y sus instituciones para presionar a las instituciones de servicios financiero en sus políticas internas para que no se les niegue los servicios ni se les cancelen sus contratos existentes, sujetándolos solamente a los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico correspondiente,

Obviando que en el caso de las instituciones supervisadas por la SIBOIF, y CONAMI, tanto la Banca con sus corresponsalías, los seguros con los reaseguros y en el caso de las micro financieras que trabajan con fondos internacionales, todas tienen que cumplir con normativas internacionales, mas allá de las leyes, normativas y políticas vigentes, y de la GAFI,

Implementar esa política para el Sector de Servicios Financiero es una imprudencia que podría llevar a consecuencias sobre el Estado de Derecho y la confianza de los inversionistas.

Existiendo ya los reguladores respectivos para los sectores mencionados esta Ley viene a confundir precisamente cuando la economía pasa por una recesión seria y una crisis socio política donde la discrecionalidad del Estado y las continuas leyes atemorizantes ya resiente las actividades de los sectores y a la sociedad en su conjunto, impactando en cuenta el desempleo y la agudización de la pobreza.



BANCADA PARTIDO LIBERAL CONSTITUCIONALISTA

Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal "General Augusto C. Sandino"
Teléfono: 2276 8473
www.asamblea.gob.ni





ASAMBLEA NACIONAL

NICARAGUA

Querer equiparar al Gobierno con el Consumidor, es un desacierto. Hay que recordar que la Protección al Consumidor es un Derecho Humano, no un Derecho del Estado.

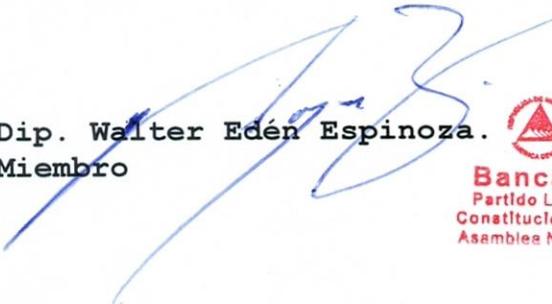
Nicaragua precisamente aprobó las Directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor en su versión ampliada del año 1999, donde estipula que son las personas naturales los consumidores, las que **"afroitan a menudo desequilibrios en cuanto a capacidad económica, nivel de educación, poder de negociación y en el derecho de acceso a productos."**

Lo que cabe al respecto entonces, es que, tomen en cuenta lo que dictan las directrices de las Naciones Unidas, **"teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos, así como la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido, y la protección del medio ambiente..."**.

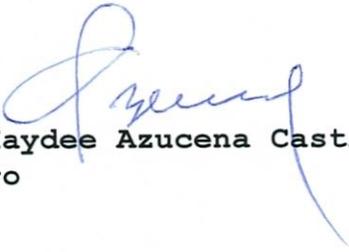
Por lo tanto, el PLC propone una reforma y una adición a la Ley 842, pero que se analicen a la luz de las necesidades de los consumidores, y no buscando como acomodar a las instituciones de Gobierno como ciudadanos.

Por todo lo anteriormente expuesto, la Bancada del PLC se opone a la forma y el fondo de esta INICIATIVA DE REFORMA Y ADICION A LA LEY DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS que de ninguna manera viene a proteger los derechos de los consumidores, sino que por el contrario pone en peligro al país ante la comunidad financiera, que afectará a los ciudadanos nicaragüenses.

Dado en la Ciudad de Managua al primer día del mes de Febrero del dos mil veintiuno.


Dip. Walter Edén Espinoza.
Miembro




Dip. Haydee Azucena Castillo B.
miembro

BANCADA PARTIDO LIBERAL CONSTITUCIONALISTA

Complejo Legislativo Carlos Núñez Téllez
Avenida Peatonal "General Augusto C. Sandino"
Teléfono: 2276 8473
www.asamblea.gob.ni

