

**LA GACETA  
DIARIO OFICIAL**

|          |                              |        |
|----------|------------------------------|--------|
| AÑO CIII | Managua, Viernes<br>3/9/1999 | Nº 169 |
|----------|------------------------------|--------|

**ASAMBLEA NACIONAL DE  
LA REPÚBLICA DE NICARAGUA**

**DECRETO A.N. Nº 2187**

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA**

Hace saber al pueblo nicaragüense que:

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

HA DICTADO

El siguiente:

DECRETO

**REGLAMENTO A LA LEY Nº 182  
"LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES"**

## **CAPITULO I**

### **OBJETO Y DISPOSICIONES PRELIMINARES**

**Arto. 1.** El presente Reglamento tiene por objeto la definición de los preceptos contenidos en la Ley N° 182, Ley de Defensa de los Consumidores. Establece los procedimientos que garantizan los derechos de los consumidores de adquirir bienes y servicios de la mejor calidad, asegurando en sus relaciones comerciales y de consumo, un trato justo y equitativo de parte de los proveedores, sean éstos públicos o privados.

**Arto. 2.** Para los efectos del presente Reglamento se entenderá como:

- a.- La Ley: La Ley N° 182, Ley de Defensa de los Consumidores.
- b.- El Ministerio: Es el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, que de acuerdo a la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, sustituyó al Ministerio de Economía y Desarrollo de que habla la Ley 182, facultado por la misma para conocer en materia de Derechos del Consumidor.
- c.- La Dirección o DDC: Es la Dirección de Defensa del Consumidor, en el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.
- d.- Ente Regulador: Es la Entidad Pública facultada por la Ley para regular una determinada prestación de servicios básicos, ofrecida por empresas públicas o privadas, a los consumidores.
- e.- El Consumidor: Es toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza bienes o servicios, de cualquier naturaleza.
- f.- Proveedor: Es toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación distribución o comercialización de bienes o prestaciones de servicios a los consumidores.
- g.- Contrato de Adhesión: Es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por el proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor pueda discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.
- h.- Oferta: Es toda acción de ofrecer bienes y servicios en el comercio.
- i.- Promoción: Es la práctica comercial de ofrecer al público, bienes o servicios, con un incentivo adicional de corto plazo, sea éste de precios, entrega de bonos o de participación en rifas y concursos.
- j.- Conciliador: Es el funcionario de la DDC, facultado para ejercer, durante el proceso de conciliación en la instancia administrativa, la labor de procurar

que las partes en conflicto lleguen a un avenimiento sobre el caso en disputa.

k.- Recursos: Es la acción de comparecer ante el Ministro de Fomento, Industria y Comercio, por considerar el interesado que su derecho ha sido violentado.

l.- Precio CIF: Es el precio de importación que incluye precio, seguro y flete.

m.- Precio al Consumidor: Es el precio final pagado por el consumidor incluyéndose en éste, el impuesto de ventas que establece la ley. En el caso de la venta de servicios, queda a criterio del consumidor pagar o no la propina y en ningún caso ésta deberá incluirse en el precio de venta.

n.- Acaparamiento: Es la acción de retener bienes fuera del comercio, con ocultamiento o sin él, con la finalidad de provocar su alza de precio o su escasez; y la negativa sin causa justificada, de prestar servicios con el fin de encarecer sus precios.

ñ.- Especulación: Es la acción de vender bienes o prestar servicios a precios superiores a los fijados por el ente regulador competente.

## **CAPITULO II DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

**Arto. 3.** Son derechos de los consumidores consignados en la Ley:

a.- La protección de salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.

b.- Recibir educación para el consumo.

c.- Recibir información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado.

d.- Recibir un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.

e.- Demandar una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos que sean responsabilidad del proveedor.

f.- Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no las cumpla.

g.- Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores.

h.- Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes, para la protección de sus derechos y legítimos intereses.

i.- La preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la

conservación y desarrollo de los recursos naturales.

j.- Demandar a las instituciones del Estado por la negligencia en los servicios públicos prestados que hayan producido un daño directo al consumidor.

k.- Estar protegido en relación a su vida, seguridad y bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo; todo a cargo de los proveedores de estos servicios e indemnizarlos cuando fuesen afectados.

### **CAPITULO III DEL ÓRGANO DE APLICACIÓN DE LA LEY E INSTANCIAS CONSULTIVA**

**Arto. 4.** La Dirección de Defensa del Consumidor, DDC, creada en virtud de la Ley 290, ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo y del Artículo 115 de su Reglamento, será la instancia del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, encargada de velar y hacer cumplir lo estatuido en la Ley 182 y en el presente Reglamento.

**Arto. 5.** Para la eficiente aplicación de la Ley y de conformidad con la ley y el Artículo 6 de la Ley 290, Ley de Organización Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, el Ministerio solicitará la colaboración de los Gobiernos Municipales y otras instituciones del Poder Ejecutivo, cuyo ámbito de competencia esté vinculado a la promoción y defensa de los derechos del consumidor.

**Arto. 6.** Son funciones de la DDC, además de las establecidas en el Artículo 115 del Reglamento de la Ley 290, las siguientes:

a.- Elaborar propuestas de políticas y programas de trabajo anuales para el logro de sus objetivos.

b.- Vigilar y hacer cumplir la Ley 182 y el presente Reglamento.

c.- Establecer un Registro de las asociaciones de consumidores sin fines de lucro, así como controlar la ejecución de los fondos que otorgue el Ministerio, conforme el Artículo 40 de la Ley.

d.- Conocer y resolver de las demandas y denuncias que interpongan los consumidores en contra de los proveedores de servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda.

e.- Promover entre las partes un avenimiento através del procedimiento establecido en el Capítulo IV del presente Reglamento.

f.- Establecer relaciones con la representación de los consumidores y darle cumplimiento a lo establecido en el Capítulo IX de la Ley 182.

- g.- Procurar el desarrollo e implementación de los programas de educación e información para beneficio de los consumidores.
- h.- Realizar inspecciones a los proveedores a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por queja o por denuncia de los consumidores.
- i.- Para efectos de resolver las causas que ante ésta se interpongan, la DDC, podrá auxiliarse de expertos para realizar peritajes.
- j.- Solicitar la colaboración de otras instituciones, para el desempeño de sus funciones.
- k.- Elaborar los procedimientos administrativos que sean necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- l.- Recomendar nuevos instrumentos legales y administrativos que se consideren necesarios para mejorar la calidad de los bienes y servicios en el país.
- m.- Vigilar el cumplimiento del control de precios de aquellos productos de consumo básicos, que por circunstancias excepcionales en virtud de la Ley estén sometidos a dicho control, tales como medicamento de consumo humano.
- n.- Todas las demás funciones complementarias par el logro de sus objetivos.

**Arto. 7.** De conformidad con el Artículo 37 de la Ley, créase el Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, con sede en la ciudad de Managua, como una instancia de naturaleza consultiva de la DDC, cuyo objetivo principal será la promoción y defensa de los consumidores en todo el territorio nacional.

**Arto. 8.** El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores actuará en representación de los consumidores ante la Dirección y ante cualquier otra institución pública y privada, cuando se trate de defender los intereses generales de los mismos, cuando existan situaciones de desastre o de emergencia que exijan prevenir la especulación y acaparamiento de bienes básicos de consumo. Así mismo cuando por resolución tomada de conformidad con sus estatutos internos, el Consejo lo considere necesario.

**Arto. 9.** El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, estará conformado de la siguiente manera:

- a.- El Director General de la Dirección de Competencia y Transparencia en los Mercados del MIFIC.
- b.- Un Delegado de la Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC); y

c.- Dos Delegados seleccionados de las Asociaciones de Consumidores que estén conformadas de manera permanente, y que cumplan con los requisitos establecidos de conformidad con el Capítulo X del presente Reglamento.

El Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, sesionará ordinariamente una vez al mes. El nombramiento y funciones de los miembros del Consejo será Ad Honoren.

**Arto. 10.** Son funciones y facultades del Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores:

a.- Elaborar propuestas de políticas y programas de trabajo para la promoción de los derechos de los consumidores y someterla a consideración del MIFIC para su aprobación e implementación.

b.- Gestionar ante el MIFIC y los Gobiernos Municipales la conformación inmediata de las estructuras administrativas necesarias en los municipios del país, para la aplicación eficiente de la Ley y del presente Reglamento.

c.- Organizar campañas educativas y de información vinculadas con el consumo de bienes y servicios, dirigidas a los consumidores.

d.- Brindar apoyo y asesoramiento a grupos de personas que deseen conformar nuevas asociaciones o grupos privados que trabajen en pro de los consumidores.

e.- Aprobar sus propios estatutos internos para su debida organización y funcionamiento.

f.- Ampliar el número de sus miembros cuando a su juicio lo considere necesario. Esta resolución se adoptará por mayoría calificada de los dos tercios de sus miembros.

**Arto. 11.** Para la conformación del Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, sus miembros procederán a su acreditación formal ante el MIFIC. Las organizaciones de la sociedad civil presentarán, transcurridos treinta días de la publicación del presente Reglamento, a dos representantes elegidos de entre sus organizaciones, a convocatoria de la Comisión de Producción, Distribución y Consumo de la Asamblea Nacional. La conformación e instalación del Consejo se hará dos meses después de entrar en vigencia el presente Reglamento.

**Arto. 12.** Contando con la colaboración de la DDC y los Gobiernos Municipales, el Consejo Nacional para la Defensa de los Derechos de los Consumidores, podrá establecer capítulo o filiales departamentales, los que funcionarán de conformidad con sus estatutos.

**Arto. 13.** Las autoridades ministeriales y las alcaldías municipales están obligadas a prestar el apoyo necesario para la debida aplicación de la Ley 182 y del presente Reglamento. Igual obligación se establece cuando se trate de hacer cumplir las resoluciones emitidas por la DDC.

#### **CAPITULO IV DEL PROCEDIMIENTO DE LA DEMANDA, TRAMITE CONCILIATORIO**

**Arto. 14.** Conocida cualquier infracción a la Ley, su Reglamento y demás disposiciones conexas, por demanda, denuncia o de oficio, la Dirección iniciará la investigación e instrucción del expediente.

**Arto. 15.** La demanda o denuncia podrá ser verbal o escrita y deberá contener los siguientes requisitos:

- a.- El nombre y generales del demandante o denunciante.
- b.- Nombre y dirección exacta del establecimiento demandado o denunciado.
- c.- La exposición clara y precisa de los hechos en que se funda.
- d.- La especificación de lo que se pide o reclama, determinado con la mayor precisión posible.
- e.- La indicación del lugar y fecha en que se plantea.
- f.- Presentación en original de la factura o comprobante de adquisición del bien o servicio, la que una vez razonada se le devolverá al demandante.
- g.- La firma del demandante o denunciante o de la persona que firma a su ruego, si no sabe o no puede firmar.

La demanda o denuncia escrita se acompañará en un duplicado, que será entregado a la parte demandada al momento de notificarla.

**Arto. 16.** Si la demanda o denuncia no contuviera los requisitos enumerados en el Artículo anterior, el funcionario competente ordenará al demandante que subsane las omisiones, lo cual podrá hacer el interesado en forma verbal si así lo deseara.

**Arto. 17.** Presentada la demanda o denuncia en la forma debida, la Dirección notificará en un plazo de 24 horas, a la parte que corresponda. El demandado o denunciado tendrá un plazo de 48 horas después de notificado, para contestar y asistir al Trámite Conciliatorio.

**Arto. 18.** La notificación al supuesto infractor se hará por medio de Cédula que le será entregada personalmente en su establecimiento si se hallare en el, y no hallándose, la entrega se hará a cualquiera de sus familiares o dependientes que se encuentren en el local.

**Arto. 19.** La Cédula de Notificación deberá contener:

- a.- La autoridad que la expide.
- b.- El nombre y apellido de la persona a quien se haga la citación y el carácter con que se cita.
- c.- El motivo por el cual se hace la citación.
- d.- El lugar, día y hora en que debe comparecer el citado a contestar la demanda y para el trámite conciliatorio que hará en la misma audiencia.
- e.- El lugar y fecha en que se expide.
- f.- La firma del funcionario autorizado.

**Arto. 20.** Si el demandado o denunciado no comparece por sí o por medio de representante en el término establecido, ni contesta la demanda, se le citará por segunda vez en la forma comprendida en el Artículo 17 del presente Reglamento.

En caso de que no comparezca ni conteste la segunda citación, se le tendrá por confeso y se dictará la resolución que corresponda.

**Arto. 21.** Concurriendo las partes al Trámite Conciliatorio éste se desarrollará así:

- a.- El funcionario de la DDC leerá en voz alta la demanda o denuncia.
- b.- A continuación, actuando como moderador, dará la palabra a los comparecientes quienes debatirán el asunto aduciendo las razones que estimaren pertinentes, finalizando el debate en el momento que el funcionario lo considere oportuno.
- c.- El funcionario hará un resumen objetivo del caso, haciendo ver a los comparecientes la conveniencia de resolver el asunto en forma amigable y los invitará a que propongan una forma de arreglo.

De lo ocurrido en la audiencia conciliatoria se dejará constancia en un Acta que firmarán el funcionario, los comparecientes y el secretario. Si los comparecientes no quisieren o no pudieren firmar, se hará constar en Acta.

**Arto. 22.** Los acuerdos a que llegaren las partes en el Trámite Conciliatorio producirán los mismos efectos que las resoluciones firmes y se cumplirán en la misma forma.



**Arto. 23.** En caso de no llegar a ningún acuerdo durante el Trámite Conciliatorio o cuando el demandado opte sólo por contestar la demanda o denuncia, el funcionario de la DDC, procederá a abrir inmediatamente a pruebas el caso, notificando a las partes en un plazo de 24 horas.

**Arto. 24.** Las partes dispondrán de un plazo de 8 días hábiles a partir de la notificación para presentar las pruebas y documentos que corresponda, pudiendo el funcionario encargado, dentro de este período, solicitar mayor información a las partes o a terceros, para mejor proveer.

**Arto. 25.** La DDC resolverá lo que en derecho corresponda dentro del plazo de 3 días hábiles, notificando a las partes de su resolución. El plazo para interponer el Recurso de Apelación ante el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, será de dos días a partir de la notificación. El Ministro deberá fallar en un plazo fatal de tres días. Esta resolución agota la vía administrativa.

**Arto. 26.** Las resoluciones emitidas por las Delegaciones Departamentales y Regionales de la DDC, tienen la misma fuerza legal que las dictadas por la Dirección. Las Apelaciones de estas resoluciones serán conocidas y resueltas por el Ministro.

**Arto. 27.** Las resoluciones podrán ser absolutorias y condenatorias.

**Arto. 28.** La resolución condenatoria dispondrá:

- a.- La imposición de la sanción correspondiente al infractor.
- b. La prohibición de continuar con los actos violatorios de la Ley.
- c.- El mandato para que se restituya al consumidor perjudicado el derecho que le corresponde o que se le indemnice por el daño causado, más las costas en que incurrió el demandante en el proceso de demanda.
- d.- La advertencia al infractor que en caso de reincidencia o desobediencia de los mandatos de la Dirección, se le aplicarán las sanciones más drásticas que contempla la Ley y el presente Reglamento.

El plazo para hacer efectiva la resolución y las sanciones impuestas, será de 15 días hábiles a partir del día siguiente de la notificación.

## **CAPITULO V**

### **PROTECCION DE LA SALUD Y SEGURIDAD**

**Arto. 29.** Todos aquellos bienes, productos, actividades o servicios, que sean ofertados a los consumidores, no deberán implicar riesgos para su salud o seguridad, salvo los normalmente derivados de su uso o disfrute. En todo caso, los riesgos naturales o propios deberán ser claramente especificados en el producto, mediante etiquetado, de conformidad con la norma técnica respectiva o conforme las especificaciones que se establezcan en el documento de compra venta.

**Arto. 30.-** Igual responsabilidad se establece para la propaganda o divulgación de cualquier producto, cuyo uso o disfrute conlleve algún riesgo, tales como el alcohol o tabaco.

**Arto. 31.-** En las campañas publicitarias, de productos cuyo uso de forma continua o prolongada implique riesgos para la salud humana, tales como el tabaco y bebidas alcohólicas, se deberá incluir una advertencia en forma de leyenda sobre la peligrosidad de su uso, acorde con el tamaño del empaque o envase que diga: "el consumo de bebidas alcohólicas y tabaco es perjudicial para la salud". En esta clase de publicidad, se prohíbe la aparición de menores de edad, símbolos patrios, religiosos o cualquier otro elemento que constituya un mensaje que induzca a la juventud o a la niñez a su consumo.

**Arto. 32.-** Todo proveedor de bienes y servicios de consumo humano, que se percate de peligros o riesgos imprevistos para la salud y seguridad física de los consumidores, deberá comunicar tal hecho, a la mayor brevedad posible a la autoridad competente e informar al público consumidor sobre la existencia de los riesgos o peligros que hubieren.

En ningún caso ofrecerá alimentos de consumo humano cuya fecha de vencimiento sea próxima a treinta días, lo mismo que productos que no dispongan de registro sanitario en Nicaragua ni aquellos que se encuentren en fase de experimentación. Las muestras necesarias para la realización de los análisis correspondientes, serán suministrados obligatoriamente por el proveedor u obtenidas por la DDC, con cargo a éste.

**Arto. 33.-** Comprobada por cualquier medio idóneo, la peligrosidad o toxicidad de un producto, en niveles considerados como nocivos o peligrosos para la salud de la población, la autoridad competente dispondrá el retiro inmediato de dicho producto del mercado y la prohibición de la circulación para el mismo. Los daños y perjuicios producidos por la acción de dichos bienes o productos, estarán a cargo del productor, proveedor o importador en su caso, de acuerdo a lo establecido en la ley de la materia.

**Arto. 34.-** Las patentes, autorizaciones, licencias u otros documentos o permisos otorgados por el Estado a productores de bienes o servicios para la investigación, desarrollo o comercialización de bienes que puedan resultar

peligrosos o nocivos para la salud de la población, en ningún caso eximirán de la responsabilidad de indemnización por los daños y perjuicios efectivamente ocasionados a los consumidores, que de conformidad a lo dispuesto en la Ley y el presente Reglamento sea cargo de los productores, proveedores, importadores, distribuidores o de quienes hayan participado en la cadena de distribución de estos bienes nocivos.

**Arto. 35.-** Los importadores, productores o distribuidores de bienes que en su composición lleven elementos o sustancias tóxicas o peligrosas, tales como; cáusticas, corrosivas, abrasivas o inflamables deberán garantizar que en su empaque, embalaje, carga, transporte y almacenamiento, se observen las disposiciones contenidas en la legislación vigente para proteger la salud de los consumidores, así como la información correspondiente sobre su toxicidad o peligrosidad.

**Arto. 36.-** Las anteriores disposiciones sobre este tipo de productos, son sin perjuicio de lo establecido en la disposición especial de cada materia.

**Arto. 37.-** Los productos que en su composición lleven elementos o sustancias tóxicas o peligrosas deberán estar acordes con las normas de control de toxicidad y/o peligro de la salud pública establecidas y aceptadas internacionalmente.

## **CAPITULO VI DE LOS MEDICAMENTOS PARA EL CONSUMO HUMANO**

**Arto. 38.-** El control de calidad y precios de los medicamentos para consumo humano, del que se habla en el artículo 5 de la Ley, estará a cargo del Ministerio de Salud, en cuanto a la calidad; y del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, en cuanto a los precios.

**Arto. 39.-** La regulación de precios de los medicamentos para uso humano por parte del Ministerio, operará mediante un precio máximo de venta por producto, el que deberán observar los integrantes de la cadena de comercialización. Para determinar el precio máximo, se utilizará como parámetro preferencial, el precio CIF de los productos más un margen global y razonable para cada uno de los integrantes de la cadena de comercialización, tomando en cuenta las características comerciales del producto así como el mercado nacional y centroamericano. De esta manera se establecerá un precio máximo de venta a nivel mayorista y al nivel detallista; dichos precios máximos permitirán e indicarán a la competencia de precios en beneficio de los consumidores.

**Arto. 40.-** El Ministerio pondrá listas de precios máximos de los productos farmacéuticos autorizados, publicará las disposiciones complementarias necesarias para su cumplimiento.

**Arto. 41.-** El control de calidad y precios, serán garantizados por el MINSA y por el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio respectivamente, a través de mecanismos de información suministrada en forma sistemática y clara, de tal manera que los consumidores puedan elegir, mediante la información obtenida, precios, calidad, descuentos, y mejor atención al público, que brinden las farmacias en el ejercicio de una libre competencia. Todo esto sin perjuicio de las acciones que deba tomar el MINSA en ejercicio de las facultades que le son conferidas por la ley.

**Arto. 42.-** El MINSA y el Ministerio, coordinarán acciones destinadas a impedir la importación, fabricación y comercialización de medicinas adulteradas, falsificadas, que no se encuentran debidamente registradas o que representen un riesgo para la salud del consumidor. Estas acciones coordinadas comprenderán, el decomiso de los productos o el cierre definitivo de los establecimientos o farmacias en caso de reincidencia, sin perjuicios de las acciones penales que se puedan emprender contra los presuntos culpables, de conformidad con el Código Penal.

**Arto. 43.-** Los laboratorios, depósitos, distribuidores y representantes de casas extranjeras que vendan medicamentos para uso humano al mayoreo, están obligados a marcar cada artículo o producto con el precio máximo de venta al público, además de un distintivo que permita claramente su identificación.

**Arto. 44.-** Los diferentes integrantes de la cadena de comercialización de medicamentos para uso humano están obligados a suministrar cualquier información requerida por el Ministerio, así como permitir, a solicitud de éste, la inspección y vitrificación que fuere pertinente.

## **CAPITULO VII DEL DERECHO A RECIBIR INFORMACION Y EDUCACION PARA EL CONSUMO**

**Arto. 45.-** Para garantizar el derecho de los consumidores a una información y educación adecuada para el consumo de bienes y servicios, la DDC y el Regulador competente deberán:

a.- Vigilar que los proveedores de bienes y servicios hagan sus ofertas, con la información cierta y adecuada en español; en las Regiones Autónomas deberá ir en las lenguas de las distintas etnias, sobre sus características esenciales, tales como su origen, naturaleza, peso neto, aditivos, componentes, precio al consumidor en moneda de curso legal, fecha de elaboración o fabricación y caducidad. Esta disposición incluye a los productos importados, de conformidad con las norma técnica de cumplimiento obligatorio correspondiente, según se establece en la Ley de Normalización Técnica y Calidad.

b.- Supervisar que el proveedor exponga de forma clara los precios, en moneda de curso legal, de los productos y servicios que ofrezcan al

consumidor, haciendo diferencias en el monto establecido para ellos, así como los impuestos y cargas tributarias que por ley le corresponde pagar al consumidor.

Se exceptúan de esta disposición, aquéllos servicios que por su naturaleza no pueden ser valorados con anticipación.

c.- Cuidar que la garantía de los bienes y servicios, deba enunciarse en la información del producto.

d.- Exigir que en el caso de los proveedores que ofrezcan el consumidor productos usados, reconstruidos o con alguna deficiencia de fabricación, se informe también al consumidor en forma clara y precisa, haciendo constar lo anterior en la factura o en el contrato de compra.

e.- Realizar acciones de divulgación informativa que orienten y eduquen al consumidor sobre los mercados, para lo cual podrá solicitar el concurso o participación de las asociaciones o agrupaciones de consumidores.

La información o publicidad relativa a bienes o servicios que se difundan por cualquier medio o forma, deberán ser veraces, comprobables y exentos de textos, diálogos, sonidos, imágenes y otras descripciones que induzcan o puedan inducir a error o confusión por su inexactitud.

Cuando el proveedor falte a la veracidad y no pueda cumplir lo ofrecido, será responsable frente al consumidor a quien se deberá resarcir los gastos ocasionados y en su caso, del pago de los daños y perjuicios.

**Arto. 46.-** Se establece con carácter obligatorio en los planes y programas oficiales de educación primaria y secundaria, la enseñanza de los derechos del consumidor. El Ministerio de Educación, Cultura y Deportes, deberá vigilar y hacer efectiva esta disposición.

## **CAPITULO VIII**

### **DEL DERECHO A RECIBIR UN TRATO EQUITATIVO Y OBTENER UNA REPARACION POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS SUFRIDOS.**

**Arto. 47.-** Ningún proveedor podrá condicionar la venta de un bien o servicio por la compra de otro. En caso de existir oferta o promoción, ella deberá siempre significar una disminución en el precio unitario que resulte beneficiosa al consumidor.

**Arto. 48.-** Sin perjuicio de lo estipulado en la legislación fiscal, los proveedores están en la obligación de extender factura o constancia por la venta de bienes y servicios; lo que servirá de documento habilitante y probatorio a los consumidores, al momento de efectuar demandas ante la DDC.

**Arto. 49.-** En el caso de la venta de servicios de reparaciones a que hace

referencia el Artículo 31 de la Ley 182, cuando los bienes objeto de la reparación, presenten defectos imputables al proveedor del servicio o los mismos sean prestados en forma inadecuada, el consumidor tendrá derecho a que se le repare sin costo adicional alguno, sin perjuicio del derecho a reclamar indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, en los tribunales comunes.

**Arto. 50.-** El derecho al reclamo a que se hace referencia en el Artículo anterior, deberá ser ejercido verbalmente o por escrito, ante el proveedor, en un plazo de hasta 30 días a partir de la recepción del bien objeto del servicio, y el proveedor deberá dar respuesta en un período máximo de 10 días.

**Arto. 51.-** Los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto, o a la devolución de la suma pagada por el mismo, cuando:

a.- Conforme a normas oficiales, el contenido neto de un producto sea inferior al que debiera ser o la calidad sea inferior a la indicada en el envase o paquete.

b.- El producto adquirido se encontrara en mal estado o sea vendido en la fecha de vencimiento.

El derecho de reclamo ante el proveedor deberá ser ejercido verbalmente o por escrito, dentro de un plazo de 15 días a partir de la recepción del bien y el proveedor deberá satisfacerlo en un plazo máximo de 10 días.

**Arto. 52.-** En los casos en que el consumidor pague más del precio estipulado por el producto o servicio recibido, tendrá derecho a reclamar la devolución del excedente.

**Arto. 53.-** En cualquier caso cuando el proveedor no satisfaga el reclamo de que hablan los Artículos 50, 51 y 52 del presente Reglamento, el consumidor deberá acudir, en un término de 10 días hábiles a denunciar los derechos o interponer demanda ante la DDC de acuerdo al procedimiento establecido en el Capítulo IV del presente Reglamento.

**Arto. 54.-** El silencio de la DDC, en cuanto a un reclamo, deberá entenderse en sentido positivo, es decir, como la resolución favorable al reclamante, a quien el Ministerio extenderá la resolución correspondiente, aplicando al funcionario culpable, la multa referida en el Capítulo XIX del presente Reglamento.

## **CAPITULO IX**

### **DEL DERECHO A EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS PROMOCIONES**

**Arto. 55.-** Son formas de promoción las siguientes prácticas comerciales consistentes en el ofrecimiento al público de:

- a.- Proporcionar adicionalmente otro bien o servicio de cualquier clase que fuere a un precio menor del habitual en el comercio o en el mismo establecimiento; o en forma gratuita.
- b.- Bienes con un contenido adicional a la presentación usual del producto, en forma gratuita o a un precio menor del habitual.
- c.- Prometer dos o más bienes o servicios por un mismo precio.
- d.- Bienes o servicios con el incentivo de participar en sorteos, rifas, concursos y otros de la misma naturaleza.
- e.- Figuras o leyendas impresas en las cajas o envases de los productos o incluidas dentro de aquellos, distintas a las que usualmente deben llevar; sean o no coleccionables.

**Arto. 56.-** En todo caso, los proveedores deberán informar al consumidor lo siguiente:

- a.- El nombre y dirección de la persona natural o jurídica que realiza la promoción.
- b.- La identificación adecuada del bien o servicio o promocionar.
- c.- La fecha de inicio y de finalización de la promoción, así como las cantidades o unidades de que ésta conste, en los casos de rifas, sorteos y similares. En caso de no señalar duración de la promoción, se considerará indefinida y reclamable en cualquier tiempo.
- d.- Los lugares físicos en donde se realizará la promoción.
- e.- Las bases de la promoción en forma detallada.

**Arto. 57.-** La Dirección podrá adquirir al proveedor, la información relacionada con las promociones.

**Arto. 58.-** Los fabricantes, importadores, distribuidores y expendedores en general de cualquier producto o servicio están en la obligación de cumplir al consumidor lo ofertado en el tiempo y en los términos anunciados en la publicidad.

**Arto. 59.-** Ningún proveedor podrá utilizar, como medio de propaganda el término *"PROMOCION"*, si no existe una verdadera promoción, de acuerdo a lo establecido en la Ley y el presente Reglamento.

## **CAPITULO X DEL DERECHO DE ASOCIARSE Y CONSTITUIR ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES**

**Arto. 60.-** Se entenderá por Asociaciones de Consumidor y Usuarios, toda organización constituida por personas naturales, de acuerdo a la Ley 147, independientes de cualquier interés económico - comercial o político - partidista, cuyo objeto sea garantizar la protección y la defensa de los consumidores y usuarios, promover la información, la educación, la representación y el respeto de sus derechos.

**Arto. 61.-** Las asociaciones de consumidores, debidamente constituidas conforme a la Ley N° 147 "Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro", tendrán participación activa en la DDC, la cual estará obligada a proporcionar toda información relacionada con los objetivos que persiguen la Ley y el presente Reglamento.

**Arto. 62.-** Las asociaciones de consumidores debidamente constituidas, además del cumplimiento de los establecido en el Artículo 13 de la Ley 147, para poder gozar de los beneficios a que se hace referencia en el Artículo 40 de la Ley 182, deberán cumplir lo siguiente:

- a.- Registrarse ante la DDC y suministrar la información relacionada con el uso de los fondos que conforme la Ley, hayan recibido de parte del Ministerio.
- b.- Los ingresos recibidos por el Ministerio, deberán ser utilizados en campañas o actividades, encaminadas a garantizar el respeto al derecho de los consumidores estipulados en la Ley.
- c.- Nombrar a un delegado permanente para hacer efectiva la entrega del fondo y la rendición de cuentas a que se hace referencia en el Artículo 40 de la Ley 182.
- d.- No tener ningún interés en la promoción de causas comerciales y políticas.
- e.- No aceptar anuncios de carácter comercial en sus publicaciones.

**Arto. 63.-** Serán finalidades de las asociaciones de consumidores entre otras:

- a.- Proteger y promover los derechos de los Consumidores.
- b.- Representar los intereses individuales o colectivos de los consumidores ante las autoridades administrativas o judiciales, mediante el ejercicio de las



acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.

c.- Representar los intereses de los consumidores ante las autoridades de Gobierno o ante los proveedores.

d.- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva en relación a la calidad, precios y otros aspectos de interés relacionados a los bienes y servicios ofertados en el mercado.

e.- Realizar propagandas de capacitación, orientación y educación de los consumidores.

**Arto. 64.-** En los casos en que el Ministerio tenga conocimiento, por denuncia o de oficio, que alguna de las asociaciones de consumidores ha incurrido en violación al Artículo 38 de la Ley 182, éste abrirá el caso para su investigación, y una vez comprobado el hecho, suspenderá el beneficio económico que otorga el Estado y al que hace referencia el Artículo 40 de la Ley 182.

Las Asociaciones de Consumidores podrán hacer uso del Recurso de Revisión establecido en el Artículo 39 de la Ley 290, cuando se disponga la suspensión del derecho establecido en el Artículo 40 de la Ley 182, por parte del Ministerio. El Recurso de Revisión se interpondrá ante la misma instancia, en el término de quince días hábiles a partir del día siguiente de la notificación de la suspensión y deberá resolverse en un término de veinte días de interpuesto el recurso.

El agraviado por esta resolución podrá interponer el Recurso de Apelación ante la DDC en un término de seis días después de notificado; ésta remitirá el Recurso junto con su informe en un tiempo máximo de diez días, al Ministro, quien resolverá en el plazo de treinta días a partir de su interposición, agotándose así la vía administrativa.

**Arto. 65.-** La DDC contará con la colaboración del Ministerio de Gobernación, en lo que se refiere a suministrar información relacionada con las Asociaciones de Consumidores.

## **CAPITULO XI DEL DERECHO DE ACCION ANTE LOS ORGANOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES**

**Arto. 66.-** Los consumidores que consideren que han sido lesionados en sus derechos, y que no hallan recibido una respuesta satisfactoria de parte de su proveedor, podrán hacer valer los mismos, ante las siguientes instancias:

a.- El Ente regulador, en su caso.

b.- La DDC. Esta recibirá sus denuncias o demandas, las que deberán someterse a la investigación del mismo mediante un proceso administrativo,

conforme se establece en el Capítulo IV del presente Reglamento.

c.- Los tribunales comunes. Sin perjuicio de la instancia administrativa a que hace referencia el presente Reglamento, los consumidores podrán ejercer su derecho de acción ante los tribunales competentes, sean éstos civiles o criminales cuando así lo estimaren conveniente.

## **CAPITULO XII**

### **DE LA INFORMACION DE LOS PRECIOS DE BIENES, SERVICIOS Y LA GARANTIA DEBIDA POR EL PROVEEDOR.**

**Arto. 67.-** En todo establecimiento de venta de bienes y servicios a los consumidores, deberán de colocarse en forma clara, precisa y en lugar visible al público, la identificación del servicio con su respectivo precio de contado. Se exceptúan de esta disposición aquellos servicios que por su naturaleza no pueden ser valorados con anticipación.

**Arto. 68.-** El proveedor de bienes y servicios solo tiene derecho a recibir el pago del precio, exactamente como está anunciado o impreso en el establecimiento, en el producto, bien o servicio respectivo.

**Arto. 69.-** Se prohíbe al proveedor la adopción de cualquier práctica que induzca al consumidor a confusión, error o engaño, sobre el precio de los bienes o servicios ofrecidos. En caso de que en un producto tenga más de un precio marcado por el proveedor, prevalecerá el menor.

**Arto. 70.-** Considérese garantía en la prestación de servicios de reparación, la condición de eficiencia en la ejecución o realización de los servicios contratados. Cuando la ineficiencia recaiga sobre servicios de reparación o mantenimiento de vehículos auto motores o de bienes muebles destinados al uso personal, para el uso en el hogar o en establecimientos profesionales, comerciales o industriales, el proveedor estará obligado, dentro de un plazo no mayor de 15 días hábiles después de hecho el reclamo, a prestar nuevamente el servicio contratado en forma satisfactoria y sin costo adicional para el consumidor. El proveedor podrá alternativamente, devolver al consumidor todas las sumas que éste le hubiese pagado por la prestación de dichos servicios, dejándose a salvo el derecho del consumidor para reclamar por los daños y perjuicios sufridos.

En aquellos casos en que la reparación no esté con garantía, el taller de reparación tendrá que efectuar una evaluación y diagnóstico, y solicitará la autorización expresa del consumidor, antes de iniciar la reparación.

**Arto. 71.-** Tratándose de servicios distintos a los señalados en el Artículo anterior, la obligación del proveedor de prestar los servicios sin costo adicional, deberá realizarse dentro de un plazo prudencial, de acuerdo con la naturaleza del servicio. El proveedor podrá ejercer la opción señalada en la parte final del segundo párrafo del Artículo anterior, dejándose de igual manera, a salvo el derecho del consumidor para reclamar por los daños y perjuicios sufridos.

**Arto. 72.-** En todo contrato u operación de venta de bienes muebles nuevos o usados, destinados para el uso personal o del hogar, tales como artefactos eléctricos, mobiliarios, automóviles y otros, se entenderá por implícita la obligación de garantizar al comprador el funcionamiento normal y acorde a las especificaciones y el fin para el cual éstas se han fabricados. Esta obligación será exigible siempre que por defecto del producto o por causa imputable al fabricante, importador o proveedor, dichos bienes no funcionen adecuadamente.

**Arto. 73.-** El proveedor queda obligado, a garantizar el correcto funcionamiento y en caso contrario, a efectuar la reparación o el reemplazo del bien adquirido, y cuando esto no fuere posible, a la devolución de las sumas pagadas por el consumidor.

**Arto. 74.-** El período de garantía estará condicionado por la práctica del mercado, sin embargo el proveedor y los intermediarios estarán obligados a proporcionar al consumidor los términos de garantías mínimas que ellos reciban del fabricantes.

**Arto. 75.-** El fabricante está obligado a conceder una garantía razonable en relación al funcionamiento eficiente del producto que manufactura. Cada intermediario en la cadena de comercialización deberá responder de la garantía a su respectivo cliente.

El proveedor a quien el consumidor le exija el cumplimiento de la garantía, tiene derecho preferencial a que el intermediario con quien haya contratado, o el fabricante, le responda la garantía, sin perjuicio del derecho del consumidor de exigir directamente la garantía al fabricante o cualquiera de los intermediarios.

El proveedor no podrá eludir la obligación de conceder la garantía otorgada al consumidor, sobre pretexto de delegarla en el intermediario o en el fabricante.

**Arto. 76.-** En todos los casos en que se proceda a cancelar una garantía por la vía de la devolución de la suma pagada por el consumidor, no podrá obligarse al adquirente del bien o servicio a recibir notas de créditos o cualquier forma de título valor, o compromisos de pagos a cuenta de futuras ventas, esto solo si el valor del bien adquirido fue cancelado en efectivo. Si el contrato fue formalizado por la vía de la venta al crédito, la devolución se compondrá de lo pagado en efectivo a la fecha y de una nota en que conste la anulación del saldo adecuado, debiéndose entregar al consumidor los documentos en el que formalizó el crédito.

**Arto. 77.-** Los términos y condiciones de las garantías de los bienes, deberán constar por escrito en forma clara y precisa y podrán incorporarse al contrato de compra venta o a la factura respectiva, o podrán consignarse en documento aparte. En este último caso, el documento pasará a formar parte integrante del

contrato de compra venta o de la factura de venta y contendrá por lo menos la siguiente información:

- a.- Nombre y dirección exactos del establecimiento comercial,
- b.- Nombre y dirección exactos del consumidor.
- c.- Descripción precisa del bien objeto de la garantía, con indicación de la marca y el número de la serie, si fuere el caso, del modelo, tamaño o capacidad, material y color predominante.
- d.- Fecha de la compra y de la entrega del bien, con indicación del número del contrato de compra venta o de la factura respectiva, y de la boleta de entrega, si ésta no se hubiese efectuado inmediatamente o si se hubiese realizado fuera del establecimiento del proveedor.
- e.- Términos de duración de la garantía.
- f.- Condiciones generales para que la garantía se haga efectiva, con indicaciones de los riesgos cubiertos y de aquellos que no lo están.
- g.- Lugar donde debe ser presentada la reclamación.
- h.- Aprobación expresa del proveedor o de su representante autorizado.

Se exceptúan de esta obligación aquellos bienes que por su naturaleza, no puedan ajustarse a esta disposición. Las listas de estos bienes serán publicados periódicamente por la DDC.

**Arto. 78.-** Si dentro del período de garantía estipulado para equipos o productos mecánicos, eléctricos, electro-mecánicos, electrónicos, mobiliarios, vehículos de motor y otros bienes de naturaleza análoga, éstos no funcionarán adecuadamente, o no pudiesen ser usados normalmente, por defecto del producto o causa imputable al fabricante, importador o proveedor, éste último estará obligado a la reparación de dichos bienes o a su reemplazo, dentro de los treinta días siguientes a la fecha en que se presente la respectiva reclamación.

Si no fuese posible la reparación, el proveedor estará obligado a reemplazar el bien por otro igual o a devolver las sumas pagadas.

Cuando se trate de vehículos de motor o equipos de tecnología sofisticada, el término para su reparación o reemplazo será hasta seis (6) meses, siempre que en la garantía se pacte libremente entre proveedor y consumidor la responsabilidad de los primeros treinta (30) días.

**Arto. 79.-** Los proveedores de vehículos de motor nuevos están obligados a extender una garantía mínima de dos años o cincuenta mil kilómetros, lo que

ocurra primero.

Cuando la garantía del fabricante sea más favorable al consumidor que los términos mínimos establecidos en este artículo, será de obligatorio cumplimiento para el proveedor ofrecer la garantía del fabricante. El proveedor está obligado a proporcionarle al consumidor, la garantía de fábrica por escrito.

En el caso de los vehículos de motor usados, la garantía mínima a que se refiere el primer párrafo, será de tres meses o diez mil (10,000) Kilómetros, la circunstancia que ocurra primero.

**Arto. 80.-** Cuando los bienes presenten defectos o vicios ocultos que hagan imposible el uso para el que son destinados o que disminuyan de tal modo su calidad o la posibilidad de su uso, y que de haberlos conocido el consumidor no lo hubiese adquirido, o hubiese dado un menor precio por ellos, el proveedor estará obligado a recibirlos y devolver las sumas pagadas por el consumidor, según lo establece el Código de Comercio. No obstante, el consumidor podrá optar por recibir una rebaja en el precio, sin derecho a reclamo posterior.

**Arto. 81.-** Para los efectos de los tres Artículos anterior, el consumidor notificará, a la mayor brevedad al proveedor, que procederá a reparar el bien en su almacén o taller.

El proveedor estará en la obligación de proporcionar el transporte para el retiro y devolución del bien, sin costo alguno para el consumidor, cuando se trate de artefactos grandes de acuerdo con las clasificaciones establecidas en los certificados de garantía y sólo desde el lugar en que dicho bien fue entregado al consumidor al momento de la venta.

**Arto. 82.-** Se podrá rehusar el cumplimiento de la garantía cuando el reclamo se haga fuera de su término de duración, o cuando el uso del bien vendido se haya realizado en forma contraria a las instrucciones del producto o los manuales de instrucciones. Cuando se trate de productos de fabricación extranjera, dichos manuales deberán estar expresados en idioma español.

De no haberse proporcionado al consumidor las instrucciones de uso en idioma español, el proveedor no podrá rehusar el cumplimiento de la garantía ni eximirse de responsabilidad extracontractual por daños y perjuicios, invocando uso inadecuado del producto por parte del consumidor, salvo que este uso refleje una falta de cuidados o un desconocimiento tal que las instrucciones en español no hubiesen prevenido el uso inadecuado.

**Arto. 83.-** El proveedor será responsable por los bienes que el consumidor le entregue para su reparación, mantenimiento o limpieza. Cuando por razón de la prestación de dichos servicios, los bienes de un consumidor, se deterioren o pierdan, el proveedor estará obligado a resarcir el valor de reparación o el valor total de los bienes, según el caso. Se exceptúan los daños causados por caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobada.

Lo dispuesto en este Artículo no se aplica al bien que haya sido abandonado por el consumidor, entendiéndose que el abandono se produce cuando hayan transcurrido cuarenta y cinco (45) días calendario desde la fecha en que el consumidor haya sido requerido para el retiro del bien, salvo que éste se vea imposibilitado por razones de caso fortuito o fuerza mayor.

Igualmente el proveedor será responsable por el bien que el consumidor aparte mediante abonos al precio de venta y no podrá sustituirlo por otro bien similar.

Son nulas y se tendrán por no puestas, las estipulaciones contractuales que eximan o limiten las responsabilidades establecidas en este Artículo para el proveedor de bienes o servicios.

**Arto. 84.-** El proveedor podrá ofrecer o pactar libremente, términos y condiciones de garantía superiores a los que normalmente se otorgan a bienes y servicios similares, y en tal caso, estará obligando al estricto cumplimiento de las condiciones ofrecidas o acordadas con el consumidor.

**Arto. 85.-** Los representantes, distribuidores o expendedores de bienes, como automóviles, equipos eléctricos, o de computación cualquiera sea su marca, a los cuales se refiere el Artículo 10 de la Ley, están obligados a suplir la cantidad necesaria de repuestos, de los productos distribuidos por ellos en el mercado, de forma tal que el consumidor pueda obtener la reparación de sus equipos en caso de falla o avería, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 28 y 29 de la Ley 182.

**Arto. 86.-** Son nulas y por lo tanto no producen ningún efecto, las estipulaciones contractuales, que eximan o limiten las responsabilidades establecidas en este capítulo para los proveedores.

### **CAPITULO XIII**

#### **DE LA PRESTACION DE SERVICIOS BASICOS O SERVICIOS PUBLICOS**

**Arto. 87.-** Las Empresas que brindan servicios de acueductos y alcantarillados; energía eléctrica; correos y telecomunicaciones; transporte público urbano e interurbano, acuáticos y terrestre y en general todas las empresas públicas o privadas que presten servicios de esta naturaleza a los usuarios además de lo dispuesto en la Ley y en el presente Reglamento, están obligadas a cumplir fielmente lo que establezca la ley de la materia.

**Arto. 88.-** Las tarifas a las que hace referencia el Artículo 14 de la Ley 182, deberán estar adecuadas a la clase de servicio recibido y conforme lo autorizado por el Ente regulador, debiendo exhibirse las mismas de forma visible y en términos sencillos para el consumidor, en los lugares en que dichos servicios son cancelados.

Las empresas prestadoras de servicios básicos, no podrán eludir o rechazar el reclamo del usuario, aún cuando el servicio o medidor no esté a su nombre y el consumidor demuestre, con el consecutivo de sus recibos cancelados, que es él quien hace los pagos mes a mes.

Los usuarios de los servicios de energía eléctrica y agua potable que por cualquier razón no estén de acuerdo con su facturación, podrán demandar un peritaje técnico independiente, a costa del reclamante, ante la DDC, la que ante tal solicitud deberá de proceder dentro de las 48 horas siguientes a efectuar el nombramiento del perito.

**Arto. 89.-** La DDC participará con las instancias rectoras, en la revisión y actualización de las normas que garanticen al consumidor el derecho a recibir seguridad al hacer uso del transporte acuático, aéreo o terrestre; estas instancias no podrán establecer ningún acuerdo con los prestadores de este tipo de servicios, que vayan en contra de los derechos de los consumidores.

**Arto. 90.-** Cualquier usuario de estos servicios, tiene derecho a ser indemnizado en caso de sufrir daño o perjuicio en su derecho, su seguridad y sus bienes, los cuales podrá reclamar directamente en la institución o empresa que le vendió el servicio y de recurrir, en caso de no ser atendido, a hacer uso del trámite administrativo ante la DDC, sin perjuicio de reclamar sus derechos en los tribunales comunes competentes.

**Arto. 91.-** Cualquier consumidor, residente dentro de la zona de operación de una de las empresas que suministran servicios básicos de agua, energía eléctrica y tele-comunicaciones, está en el derecho de exigir que se le garantice el servicio. Así mismo, el proveedor deberá cumplir con sus obligaciones como prestatario de los mismos.

**Arto. 92.-** En los casos de existir solicitud de revisión de un usuario, por alteración de una factura o servicio deficiente de las empresas que los prestan, éstas deberán atender dichas solicitudes, antes de iniciar la acción de suspensión del servicio en disputa. Presentado el reclamo por el consumidor, el proveedor de servicios públicos entregará al consumidor, la constancia correspondiente al reclamo.

Las empresas que brinden estos servicios básicos, no podrán condicionar la recepción del reclamo del usuario, al pago anticipado del valor de la factura reclamada o de un porcentaje de ésta, u otras modalidades similares.

**Arto. 93.-** En casos de insatisfacción de los consumidores por los servicios recibidos de las empresas que prestan estos servicios básicos, podrán recurrir ante la misma empresa que los brinda, la cual revisará el caso conforme sus propios procedimientos. De ser el fallo adverso al consumidor, éste podrá interponer su reclamo ante el Ente Regulador de la empresa correspondiente, sin perjuicio de acudir ante la DDC.

**Arto. 94.-** Cuando los usuarios presenten retraso en la cancelación de su facturación, estas empresas no podrán suspender el servicio básico, sin haberle notificado por escrito, como mínimo quince días previo a la suspensión.

#### **CAPITULO XIV DE LA PUBLICIDAD FALSA O ENGAÑOSA**

**Arto. 95.-** Toda información, publicidad u oferta al público, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, en relación con los bienes ofrecidos o servicios a prestar, vincula al proveedor que solicite, autorice o pague la difusión correspondiente. Dicha información formará parte del contrato de venta que se celebre entre el proveedor y el consumidor.

**Arto. 96.-** Se considera que existe engaño y por consiguiente la comisión del delito de estafa, cuando el proveedor incurra en violación de lo consignado en el Artículo 19 de la Ley 182, y en consecuencia se induzca al consumidor a engaño, error o confusión sobre los siguientes aspectos en un producto o servicio:

a.- El origen comercial geográfico del bien ofrecido, es decir, cuando se promoció que el bien ha sido elaborado, fabricado o importado de un lugar diferente al de su origen real.

b.- El lugar en que se prestará el servicio.

c.- En los componentes o integrantes del producto, en relación a su cantidad, calidad o propiedades del mismo.

d.- Los beneficios o resultados, que obtendrá el consumidor después de haber usado un producto o contratado un determinado servicio.

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

f.- Fecha de elaboración y vida útil del bien. Todo proveedor está en la obligación de informar correctamente a los consumidores sobre la fecha de elaboración, caducidad y tiempo de garantía de un bien o servicio ofertado.

g.- Los reconocimientos nacionales o extranjeros, tales como medallas, premios, trofeos o diplomas. Ningún proveedor podrá atribuirse y divulgar, méritos o reconocimientos que no hayan recibido sus productos o servicios.

h.- El precio del bien ofrecido, las formas del pago y el costo al crédito. Cualquiera de estos elementos que se oferten o proporcionen, deberán ser cumplidos en la misma forma y monto en que fueron ofrecidos.

**Arto. 97.-** En las controversias que pudieren surgir como consecuencia de lo dispuesto en los Artículos 19 y 20 de la Ley, el anunciante deberá probar la



veracidad de las afirmaciones contenidas en el mensaje publicitario.

**Arto. 98.-** Cuando la gravedad de las afirmaciones hechas en un mensaje publicitario considerado falso o engañoso así lo ameriten, la DDC ordenará la difusión de la rectificación de su contenido, a costa del anunciante y por los mismos medios en que se difundió el mensaje suspendido.

En todo caso cuando un consumidor considere que han sido violentados algunos de sus derechos por violación a lo estipulado en la Ley en su Artículo 19, podrán recurrir a los tribunales comunes competentes conforme las leyes ordinarias.

## **CAPITULO XV DEL CONTRATO DE ADHESION**

**Arto. 99.-** La redacción de estos contratos deberá ser realizada en forma clara y sencilla, de forma tal que queda ser de fácil comprensión, para el consumidor. Se prohíbe en los contratos de adhesión, la utilización de letras más pequeñas de las que puedan ser leídas a simple vista, por una persona con visión normal.

**Arto. 100.-** Los términos del contrato de adhesión deberán especificarse claramente en el cuerpo del contrato y no hacer remisiones a textos o documentos que no sean del acceso al consumidor, antes o durante la celebración del contrato o se refiera a documentos que no sean del dominio público.

**Arto. 101.-** No son validas y se tendrán por no puestas en los contratos de adhesión, cláusulas conteniendo los siguientes elementos:

- a.- Que le permitan al proveedor hacerle algún tipo de modificación que vaya en perjuicio del consumidor.
- b.- Exoneración del proveedor de la responsabilidad civil, a la que se refiere la Ley.
- c.- Fijación de términos de prescripción para ejercer sus reclamos, inferiores a los establecidos por la ley de la materia y leyes ordinarias.
- d.- Limitar u obstaculizar el derecho de acción del consumidor.
- e.- Imposición de cláusulas de arbitraje.
- f.- Renuncia de los derechos del consumidor consignados en la Ley y el presente Reglamento.

**Arto. 102.-** El proveedor no podrá establecer en este tipo de contratos, cláusulas que le permitan rescindirlo sin existir causa justa. Sólo podrá hacerlo cuando la culpa recaiga en el consumidor y el proveedor deberá haberlo

requerido por escrito de su obligación. En todo caso, no podrá rescindir el contrato sin notificar previamente al consumidor y de hacerlo, el consumidor podrá acudir directamente a la DDC.

**Arto. 103.-** Los servicios contratados por las empresas de servicios básicos y los consumidores, a los que se hace referencia en el Capítulo XIII del presente Reglamento, son contratos de adhesión y se regirán conforme lo establecido en la ley de la materia y las disposiciones especiales de este Reglamento.

## **CAPITULO XVI DE LAS OPERACIONES A CRÉDITO.**

**Arto. 104.-** En las operaciones de venta en las cuales se conceda crédito al consumidor de cualquier bien o servicio que se adquiera, el proveedor está en la obligación de informar claramente lo siguiente:

a.- El precio de contado del producto o servicio que se ofrece, indicando claramente la diferencia entre efectuar el pago de contado o al crédito, dando a conocer, en caso de existir, los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta a plazo y de contado.

b.- El valor de pago inicial o la prima, así como las opciones, si las hubiere, que tiene el consumidor sobre las posibilidades de negociar el monto de la misma.

c.- La tasa de interés fija que se aplicará sobre el saldo, así como la tasa de interés moratorio en el caso de no pagar en el tiempo indicado, las cuotas de amortización. Igualmente deberá informarse el derecho que tiene de liquidar anticipadamente el crédito con la consiguiente reducción de interés, en cuyo caso no se le podrán hacer más cargos que los de renegociación del crédito si los hubiese.

d.- El monto total de los intereses a pagar en relación con lo pactado, indicándose además, en caso de existir los descuentos o bonificaciones o cualquier otro motivo por el cual exista diferencia entre el precio de venta a plazo y de contado.

e.- El detalle o monto de cualquier otro recargo que se aplique en el contrato.

f.- La suma total a pagar por el bien o servicio ofrecido.

En todo caso el consumidor podrá reservarse le derecho de realizar o no, la operación, según convenga a sus intereses.

**Arto. 105.-** Los contratos que se realicen a créditos, deberán extenderse en original y duplicado, siendo una para el proveedor y otra para el consumidor.

## **CAPITULO XVII DE LAS VENTAS A DOMICILIO**

**Arto. 106.-** Venta a domicilio, es aquella que se efectúa fuera del local o establecimiento del proveedor y en el domicilio del consumidor. Deberá estar amparada en documento escrito que deberá contener:

- a.- Nombre completo, dirección y teléfono del proveedor, representante o distribuidor.
- b.- Descripción completa del bien o servicio de que se trate y su respectivo precio.
- c.- La garantía ofrecida sobre la calidad del bien.
- d.- En los casos de las ventas a domicilio y a crédito, el proveedor deberá cumplir además, lo estipulado en el Artículo anterior.

**Arto.107.-** Los proveedores que realicen ventas a domicilios, vía telefónica, por televisión, servicio de correo, mensajería, o cualquier otro medio en que no exista trato directo entre el proveedor y el consumidor y por lo tanto no sea posible la entrega inmediata del documento comprobatorio de la transacción efectuada, están en la obligación de garantizar lo siguiente:

- a.- Identificar plenamente al consumidor y su domicilio antes de hacer entrega del bien o servicio objeto de la transacción.
- b.- Cubrir los costos de transporte, envío o reenvío, en caso de que el consumidor no esté satisfecho con el producto recibido y desee devolverlo dentro del plazo estipulado para ello.
- c.- Informar correctamente los medios destinados por el proveedor para hacer efectiva la garantía o cualquier otra reclamación que desee hacer el consumidor.

Informar adecuadamente al consumidor sobre las características del bien ofrecido y demás requisitos a que se refiere el Artículo anterior.

En el caso específico de las ventas por televisión, el proveedor estará obligado a brindar información completa y veraz acerca del bien ofrecido y en caso de que a su recibo el consumidor se percate de que el producto no cumple con las calidades ofertadas en el anuncio publicitario, podrá devolverlo y reclamar el reembolso de su dinero, sin incurrir en costo alguno por ello.

**Arto. 108.-** En los casos en que el importe de la transacción vaya a ser cargada directamente a una cuenta telefónica o tarjeta de crédito, esto deberá ser explicado claramente al consumidor en la publicidad que se realice, o en su

defecto individualmente.

## **CAPITULO XVIII DE LOS BIENES DE CONSUMO HUMANO**

**Arto. 109.-** En el caso de los productos básicos de consumo necesarios para la subsistencia humana a que hace referencia el artículo 8 de la Ley, la DDC deberá preventivamente evitar el acaparamiento y cuando esto ocurra, implementará las acciones que considere necesarias para disminuir sus efectos.

**Arto. 110.-** La calidad de los bienes y servicios que se oferten en el país, deberá corresponder a lo ofertado por el proveedor y el precio pagado por el consumidor; la instancia correspondiente emitirá las normas oficiales necesarias en materia de calidad de los productos, sobre todo de aquéllos que determine como básicos de consumo necesarios para la subsistencia humana, de conformidad con la Ley de Normalización Técnica y Calidad.

**Arto. 111.-** El derecho de los Consumidores a obtener productos con calidad, peso y medida conforme al importe pagado por los mismos, será tutelado por la DDC, conforme lo establecido en la Ley 182 y el presente Reglamento, las leyes de Normalización Técnica y Calidad y las normas que se emitan al efecto, así como la Ley de Metrología y sus Reglamentos.

**Arto. 112.-** Se considera violación a la Ley y al presente Reglamento, el acaparamiento de bienes de consumo básico a que se hace referencia en el Artículo 8 de la Ley 182. La infracción a esta norma será sancionada con decomiso del producto. En caso de reincidencia, se aplicará multa de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento, además del decomiso.

## **CAPITULO XIX DE LAS SANCIONES**

**Arto. 113.-** Sin perjuicio de las acciones penales y civiles que correspondan, las infracciones a los preceptos de la Ley 182 y demás disposiciones derivados de ella, serán sancionados de la siguiente manera:

a.- La primera vez con multa de cinco a treinta veces el valor monetario de la demanda correspondiente, atendiendo la gravedad de la falta y la capacidad económica del infractor.

En caso de faltas que se califiquen de extraordinarias por la magnitud del perjuicio económico y social causado, se sancionará primariamente con el cierre temporal del establecimiento, hasta por 30 días, y con multa de 6 mil a 15 mil córdobas.

b.- En caso de reincidencia específicas, se irá duplicando la multa precedente o se establecerá el cierre temporal hasta por 60 días.

c.- De persistir con la reincidencia, después de haber aplicado el cierre

temporal y las multas, el infractor podrá ser sancionado con el cierre definitivo del establecimiento.

**Arto. 114.-** En el caso de los prestadores de servicios públicos que infrinjan la Ley 182 y el presente Reglamento, se le impondrán las siguientes sanciones:

- a.- La primera vez, con multas de hasta 5 veces el valor monetario de la demanda correspondiente;
- b.- En caso de reincidencia, con multas de hasta 10 veces el valor monetario de dicha demanda.

**Arto. 115.-** Para el caso de la negativa por parte del infractor referido en el Artículo anterior de cumplir con las resoluciones emitidas por la DDC, se disponen las siguientes sanciones:

- a.- La primera vez con multa de hasta 20 veces el valor monetario de la demanda interpuesta por el consumidor;
- b.- La segunda vez con multa de hasta 30 veces dicho valor.

**Arto. 116.-** Se establece una multa de hasta el cien por ciento del salario mensual del funcionario de la DDC cuando en perjuicio de las partes, no dicte la resolución correspondiente en el plazo establecido.

**Arto. 117.-** Las sanciones de multas serán aplicadas por la Dirección y las de cierre, temporal o definitivo del establecimiento por el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.

**Arto. 118.-** Las personas naturales o jurídicas que aprovechando su credibilidad, su profesión o su especialidad, reafirmen una publicidad falsa o engañosa o participen en ella, incurrirán en violación de lo preceptuado en el Capítulo XIV del presente Reglamento y se consideran coautoras de la infracción, haciéndose acreedoras de la misma sanción que se aplique al responsable de tal publicidad.

**Arto. 119.-** Cuando los productos representen riesgos para la salud o estén adulterados y/o vencidos, se procederá en coordinación con el Ministerio de Salud, para realizar decomiso de los mismos, aplicando además, la sanción pecuniaria contenida en el Artículo 113, inciso a) del presente Reglamento.

En caso de reincidencia, la sanción comprenderá el cierre definitivo de la farmacia o establecimiento infractor.

**Arto. 120.-** Cuando el infractor esté en rebeldía y no adopte las resoluciones de la DDC, ésta podrá acordar, en coordinación con las autoridades correspondientes, la suspensión de la licencia de comercio e importación, o la

autorización para regentar farmacias o establecimientos comerciales que oferten bienes y servicios al consumidor, según sea el caso.

La DDC deberá informar a los consumidores, a la mayor brevedad posible, el nombre y ubicación del establecimiento sancionado.

## **CAPITULO XX DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES**

**Arto. 121.-** El Ministerio de Hacienda y Crédito Público designará las partidas presupuestaria que conforme requerimiento del Ministerio de Fomento Industria y Comercio, se consideren necesarias para la aplicación de la Ley 182 y el presente Reglamento.

**Arto. 122.-** Las resoluciones de la DDC, debidamente certificadas, tendrán carácter de presunción en la vía judicial.

**Arto. 123.-** Para todos los efectos, en los casos en que la Ley 182 hace referencia al Ministerio de Economía y Desarrollo, deberá entenderse que se trata del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, de acuerdo a la Ley y a la Ley 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, publicada en La Gaceta Diario Oficial, N° 102 del 3 de Junio de 1998.

**Arto. 124.-** Se establece un plazo de tres meses, a partir de la entrada de vigencia del presente Reglamento, para que la información de las etiquetas de medicamentos y alimentos de consumo humano se expresen en idioma español.

**Arto. 125.-** Agotada la vía administrativa, el agraviado podrá hacer uso del Recurso de Amparo, mientras no esté en vigencia la Ley de Procedimiento de lo Contencioso Administrativo.

**Arto. 126.-** Para garantizar su existencia, las Asociaciones de Consumidores deberán de cumplir con lo dispuesto en la Ley N° 147, Ley General sobre Personas Jurídicas sin Fines de Lucro.

**Arto. 127.-** El presente Reglamento entrará en vigencia, noventa días después de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, en la Sala de Sesiones de la Asamblea Nacional, a los doce días del mes de Mayo de mil novecientos noventa y nueve.

**IVAN ESCOBAR FORNOS**, Presidente de la Asamblea Nacional. **VICTOR MANUEL TALAVERA HUETE**, Secretario de la Asamblea Nacional.

Por tanto: Téngase como Ley de la República. Publíquese y ejecútese. Managua, catorce de Junio de mil novecientos noventa y nueve. **ARNOLDO ALEMAN LACAYO**, Presidente de la República de Nicaragua.