LEY DE REFORMAS Y ADICIÓN A LA LEY N°. 842, LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIOS

LEY N°. 1061, aprobada el 04 de febrero de 2021

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 27 del 09 de febrero de 2021

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA

A sus habitantes, hace saber:

Que,

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA

Ha ordenado lo siguiente:

LA ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE NICARAGUA

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente:

LEY N°. 1061

LEY DE REFORMAS Y ADICIÓN A LA LEY Nº. 842, LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

Artículo primero: Reformas
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 Nº. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25703

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."

"**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, estás 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:

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 Nº. 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 esta;

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. 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.

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, aplicando para ello los rangos mínimos y máximos establecidos en los Artículos 122, 123 y 124 de la presente Ley para las faltas leves, graves y muy graves.

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.

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."

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25703

Artículo segundo: Adición
Adiciónese el numeral 22 al Artículo 6 a la Ley Nº. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, publicada en La Gaceta, Diario Oficial Nº. 129 del 11 de julio de 2013, el que se leerá así:

"**Art. 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 Nº. 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 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.

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 cuatro días del mes de febrero del año dos mil veintiuno. **Dip. Loria Raquel Dixon Brautigam,** Primera Secretaria de la Asamblea Nacional.

Por tanto. Téngase como Ley de la República. Publíquese y Ejecútese. Managua, el día cuatro de febrero del año dos mil veintiuno. **Daniel Ortega Saavedra,** Presidente de la República de Nicaragua.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25703