

[Enlace a Legislación Relacionada](#)

NORMATIVA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO EN EL SECTOR VIVIENDA

ACUERDO ADMINISTRATIVO N°. 001-2014, aprobado el 5 de febrero de 2014

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 57 del 25 de marzo de 2014

La Presidente Ejecutiva del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural (INVUR) en uso de las facultades que le confiere el Art. 11 de la **Ley No. 428 “Ley Orgánica del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural-INVUR”** publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 109 del 12 de Junio del 2002 y en base a mandato de la Junta Directiva de la institución, aprobado en la sesión número noventa y nueve del día cuatro de Febrero de 2014.

CONSIDERANDO:

I

Que el proceso de producción y adquisición de viviendas en nuestro país debe responder a la necesidad de obtención de viviendas dignas y seguras para el pueblo nicaragüense de forma transparente, con sentido de justicia y responsabilidad social, dando cumplimiento al artículo 64 de la Constitución Política *“Los nicaragüenses tienen derecho a una vivienda digna, cómoda y segura que garantice la privacidad familiar. El Estado promoverá la realización de este derecho”*.

II

Que el artículo 49 de la Ley 842, **“Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías”**, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129 del 11 de Julio de 2013, confiere al Instituto de la Vivienda Urbana y Rural las facultades para realizar todas las acciones necesarias tendientes a garantizar el efectivo cumplimiento de la Ley 842 y su Reglamento en materia de vivienda, en especial para dictar o adecuar en su caso las normativas correspondientes y necesarias para tal fin.

III

Que el artículo 3 de la Ley No. 428 **“Ley Orgánica del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural -INVUR”** publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 109 del 12 de Junio del 2002, literal h) establece que le corresponde al Instituto de la Vivienda Urbana y Rural el desarrollo del marco regulador, legal, económico y técnico que afecte al sector vivienda en Nicaragua en general.

IV

Que la Ley 677 **“Ley Especial para el Fomento de la construcción de Viviendas y de acceso a la Vivienda de Interés Social”** publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 80 y 81 los días 4 y 5 de Mayo de 2009 en su artículo 10 numeral 7 y artículo 39, establecen respectivamente, que es función del INVUR elaborar y aplicar las normativas técnicas y administrativas correspondientes y que resulten necesarias para el cumplimiento de sus fines y objetivos, así como adecuar las normativas de edificación horizontal y vertical y, la imposición de las sanciones y multas a los propietarios de las edificaciones con fines habitacionales inadecuadas por no cumplir con las reglas, normas técnicas y administrativas correspondientes.

V

Que el Decreto Ejecutivo No. 50-2009, Reglamento a la Ley No. 677 **“Ley Especial para el Fomento de la construcción de Viviendas y de acceso a la Vivienda de Interés Social”** publicado en La Gaceta, Diario Oficial Nos. 140 y 141 del 28 y 29 de Julio de 2009, establece en su artículo 140 la función de crear un manual de régimen para las sanciones comprendidas en el capítulo XV de ese mismo instrumento, el cual fue aprobado a través de Acuerdo Administrativo No. 002-2012 “Manual del Régimen de Sanciones” de fecha veintiséis de noviembre del 2012.

VI

Que en razón de lo expresado en el artículo 41 de la Ley 677 y en el artículo 49 segundo párrafo de la Ley 842, se hace necesario adecuar el Acuerdo Administrativo 002-2012 denominado “Manual del Régimen de Sanciones” a la materia de

Derecho del Consumidor o Usuario, para establecer los mecanismos de fiscalización de los procesos de construcción de los proyectos habitacionales o viviendas, asegurar el cumplimiento de los requisitos técnicos y legales establecidos y la identificación de las faltas correspondientes al incumplimiento de contrato o comisión de actos definidos como tales, pasando a denominarse dicho instrumento como “Normativa de Derechos del Consumidor o Usuario en el Sector Vivienda”.

VII

Que en virtud de lo expresado en el segundo párrafo del artículo 49 de la Ley 842; la presente normativa fue presentada y revisada en coordinación con la Dirección General de Protección a los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarías (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) y el Ministerio de Transporte e Infraestructura (MTI).

POR TANTO:

En uso de las facultades antes enunciadas

Acuerda emitir:

La siguiente:

NORMATIVA DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR O USUARIO EN EL SECTOR VIVIENDA.

CAPÍTULO I Disposiciones Generales. Artículos 1-3

CAPÍTULO II Derechos, Obligaciones y Prohibiciones de las Partes Artículos 4-8

CAPÍTULO III De los formatos o modelos de contratos de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional Artículos 9-11

CAPÍTULO IV De los vicios ocultos y de la rescisión del contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional Artículos 12-16

CAPÍTULO V Del Procedimiento para reclamos ante el Agente Productor de Viviendas Artículos 17-19

CAPÍTULO VI Del Procedimiento Administrativo ante el INVUR Artículos 20 - 25

CAPÍTULO VII De las faltas Artículos 26 - 30

CAPÍTULO VIII De las sanciones Artículos 31 - 36

CAPÍTULO IX Disposiciones finales Artículos 37 - 39

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto y Ámbito de Aplicación:

La presente normativa tiene por objeto determinar las disposiciones generales para desarrollar la temática referida a los derechos y obligaciones propios de los consumidores adquirentes de vivienda y de los agentes productores de viviendas, delimitando las competencias que en materia de Derecho de Consumo le son conferidas al Instituto de la Vivienda Urbana y Rural (INVUR) como ente regulador en el campo habitacional, además de los procedimientos para la aplicación de sanciones administrativas impuestas por el INVUR a los infractores de las disposiciones y normas legales de su competencia, en el ámbito de la construcción y adquisición de vivienda.

Artículo 2.- Definiciones:

Para efectos de la presente Normativa, se entenderá por:

a. Agente Productor de Vivienda: Persona natural o jurídica que tiene como finalidad la producción de viviendas, las cuales se clasifican en:

1. Cooperativas de vivienda o de servicios múltiples que tengan por objetivo la construcción de unidades habitacionales.

2. Las organizaciones no gubernamentales, gremiales, sectoriales e iglesias.
 3. Los agentes económicos desde su calidad de desarrolladores inmobiliarios del sector privado, ya sea como urbanizadores o constructores, sean estos, personas naturales o jurídicas.
 4. Los Gobiernos Regionales y Locales.
 5. Aquellos organismos del carácter público o privado que poseen la categoría de Entidades Auxiliares del INVUR.
- b. Beneficiario: Sujeto beneficiado con los subsidios que establece el marco legal del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural, para la adquisición de viviendas con fines habitacionales.
 - c. Decreto No. 50-2009: Reglamento a la Ley 677 "Ley Especial para el Fomento de la Construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social" Aprobada el 6 de Julio del 2009 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial Nos. 140 y 141 del 28 y 29 de Julio de 2009.
 - d. Decreto No. 1909: "Ley que Reglamenta el Régimen de la Propiedad Horizontal" Aprobado el 08 de Julio de 1971 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 215 en fecha del 23 de Septiembre de 1971.
 - e. INVUR: Instituto de la Vivienda Urbana y Rural.
 - f. ORDC: Oficina de Recepción de Denuncias Ciudadana.
 - g. Ley 428: Ley Orgánica del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural. Aprobada el 02 de mayo del 2002 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 109 del 12 de Junio del 2002.
 - h. Ley 457: Ley de Funcionamiento, Normativa y Procedimiento del Fondo Social de Vivienda. Aprobada el 11 de marzo del 2009 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 80 y 81 del 4 y 5 de Mayo del 2002.
 - i. Ley 677: Ley Especial para el Fomento de la Construcción de Vivienda y de Acceso a la Vivienda de Interés Social. Aprobada el 11 de Marzo del 2009 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 80 y 81 los días 4 y 5 de Mayo de 2009.
 - j. Ley 842: Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías. Aprobada el 13 de Junio del 2013 y publicada en La Gaceta Diario Oficial No. 129 el día 11 de Julio de 2013.
 - k. Persona Consumidora: Persona natural que adquiere, disfruta y usa con fines habitacionales la vivienda.

Artículo 3.- Materia excluida del ámbito de aplicación de la presente normativa: Se excluyen del ámbito de aplicación de esta normativa, las siguientes:

1. Los contratos de Construcción o de ejecución de obras que no tengan carácter habitacional y los contratos de compraventa de viviendas cuya adquisición se realice con fines distintos al de uso habitacional.
2. La enajenación de bienes inmuebles de carácter habitacional que se realicen entre particulares, cuando ninguna de las dos personas cumpla con el criterio de ser un agente productor de vivienda.

CAPITULO II DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS PARTES

Artículo 4.- Derechos del consumidor en materia de vivienda:

Las personas consumidoras en materia de vivienda tendrán entre otros, los siguientes derechos:

1. Estar protegidas contra los riesgos que puedan afectar su salud, integridad física o seguridad personal o la de su familia.
2. Tener libre acceso y en igualdad de circunstancias conforme disponibilidades del mercado, a bienes y servicios de calidad que respondan a sus necesidades humanas básicas en materia de vivienda.
3. Estar protegidas en sus intereses económicos y sociales, y en particular contra las prácticas arbitrarias de cláusulas abusivas en los contratos de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional; de conformidad a lo establecido en la presente normativa, sin perjuicio de lo establecido en otras normas de jerarquía superior al presente instrumento, que emita el Estado de la República de Nicaragua en materia de Derechos del

Consumidor o del sector vivienda.

4. Recibir la reparación o reposición de la vivienda, o la devolución de la cantidad pagada, según sea el caso; de conformidad al procedimiento establecido en esta normativa.
5. Ser atendidas por los agentes productores de vivienda con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.
6. Hacer efectivo su derecho de rescisión del contrato de conformidad a las causales establecidas en la Ley 842 y su Reglamento o en los términos del mismo contrato en su caso, siempre y cuando no contradiga lo establecido en la presente normativa y marco legal en materia de Derechos del Consumidor y Vivienda.
7. Recibir manual de uso y mantenimiento sobre el manejo y cuidado de las viviendas adquiridas a los agentes productores.
8. Recibir la información adecuada de sus derechos y mecanismos de protección para actuar ante los órganos e instituciones públicas existentes especializadas en la materia.
9. Recibir información veraz, oportuna, clara y relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de los agentes productores de vivienda.
10. Exigir bajo el procedimiento señalado en la presente normativa el cumplimiento de las promociones u ofertas cuando el agente productor de vivienda no cumpla con las condiciones establecidas en las mismas.
11. Estar protegidas contra la publicidad engañosa o abusiva.
12. Gozar y disfrutar de un medio ambiente sano y saludable que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales.
13. Ser atendidas por las autoridades administrativas con diligencia, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.
14. Aceptar o no por medio de adenda, la opción de arbitraje como una forma de resolución alterna de conflictos con los agentes productores de vivienda, de acuerdo a la ley de la materia. Esta condición particular no debe ser establecida de forma unilateral por el agente productor de vivienda, y en ningún caso ser condicionante para la firma del contrato.
15. Demandar por la vía judicial cuando corresponda.
16. Solicitar la devolución del depósito entregado en concepto de reservación del bien inmueble cuando exista algún incumplimiento por parte del agente productor de vivienda, en correspondencia con el Art. 51 de la Ley No. 842. En este último caso, la persona consumidora o usuaria que habiendo solicitado por escrito la devolución del depósito y no haya recibido respuesta en el plazo establecido en el Art. 7 numeral 13 de la presente normativa, podrá proceder directamente ante el INVUR denunciando el hecho, de conformidad a lo establecido en el Art. 20 y 21 de la presente normativa.

Los derechos previstos en esta Normativa no excluyen los contenidos en la Constitución Política de la República de Nicaragua u otras normas de jerarquía superior al presente instrumento, que emita, apruebe o ratifique el Estado de la República de Nicaragua en materia de consumo y vivienda.

Artículo 5.- Obligaciones del Consumidor en materia de vivienda:

Son obligaciones de las personas consumidoras en materia de vivienda las siguientes:

1. Pagar por la vivienda o por la ejecución de obras con carácter habitacional en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el contrato que suscriban con el agente productor de vivienda.
2. Adoptar las medidas necesarias para evitar riesgos derivados del uso de la vivienda o de las obras con carácter habitacional.
3. Hacer uso responsable de las disposiciones contenidas en la Ley 842 y su Reglamento; además de las normas establecidas en el presente instrumento, sin realizar denuncias o peticiones infundadas en contra de los agentes productores de vivienda ante las autoridades competentes.
4. Darle el mantenimiento correspondiente adecuado tanto a la vivienda en general como a sus componentes. Procurar el uso racional y sostenible de la vivienda o de las obras con carácter habitacional, previniendo la contaminación

ambiental.

5. Cumplir con las resoluciones de las autoridades competentes.

6. Cumplir los términos o compromisos suscritos con el agente productor de vivienda y asumir las responsabilidades y penalizaciones de cualquier tipo cuando exista incumplimiento a los preceptos establecidos en la ley 842, su Reglamento y el contrato suscrito con el agente productor de vivienda.

7. Atender las indicaciones sobre el uso adecuado de la vivienda adquirida o de las obras con carácter habitacional que suministra el agente productor de vivienda.

8. Dirigirse de forma respetuosa y cortés al agente productor de vivienda.

9. Asumir los impuestos, comisiones, tasas, aranceles y honorarios que sean generados por la adquisición de un bien inmueble con carácter habitacional.

Artículo 6.- Derechos de los Agentes Productores de Vivienda:

Son derechos de los agentes productores de vivienda, los siguientes:

1. Producir, fabricar, importar, alquilar, distribuir y comercializar los bienes y servicios para la construcción de viviendas o para la ejecución de las obras con carácter habitacional, respetando las leyes y normas existentes que regulan la respectiva actividad.

2. Negociar y acordar libremente las condiciones contractuales para la construcción, comercialización y venta de viviendas o para la ejecución de las obras con carácter habitacional, siempre que las mismas no contravengan lo dispuesto en la presente normativa.

3. Promover, publicitar y colocar a través de distintos medios de comunicación la información sobre las viviendas u obras de carácter habitacional ofertadas, así como las promociones existentes.

4. Contratar los bienes y servicios públicos y privados.

5. Percibir las ganancias o utilidades que por sus actividades económicas les corresponda.

6. Ofrecer las garantías de vicios sobre las viviendas u obras de carácter habitacional vendidas a las personas consumidoras.

7. Exigir a las personas consumidoras el cumplimiento de los contratos celebrados, tanto por la vía administrativa correspondiente, como por la vía judicial.

8. Rescindir unilateralmente el contrato cuando las personas consumidoras no cumplan con las condiciones establecidas en el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional y proceder a aplicar las penalidades pactadas con las personas consumidoras en el contrato, siempre que estas sean conforme a lo establecido por la Ley 842, su Reglamento y la presente normativa.

9. Tener libre acceso a los órganos administrativos y judiciales.

Artículo 7.- Obligaciones de los Agentes Productores de Vivienda:

Son obligaciones de los Agentes Productores de Vivienda las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas obligatorias, entre otros existentes, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente en el o en los proyectos habitacionales que ejecute.

2. Garantizar la calidad en construcción de viviendas y/u obras de carácter habitacional ofrecidas.

3. Respetar los términos, condiciones y modalidades del contrato suscrito con las personas consumidoras, para la construcción de viviendas y/u obras con carácter habitacional ofertadas por el agente productor de vivienda.

4. Brindar en los locales de venta de los proyectos habitacionales, información impresa relativa a precio, calidad de los materiales, sistemas constructivos y sobre los distintos ámbitos de la vivienda entre otros.

5. Entregar gratuitamente a las personas consumidoras un tanto del mismo tenor del contrato suscrito.
6. Informar a través de un instructivo sobre el manejo y cuidado de las viviendas y/u obras con carácter habitacional ofertadas por el agente productor de vivienda.
7. Ofrecer viviendas y/u obras con carácter habitacional a las personas consumidoras sin discriminación alguna por motivos de raza, sexo, género, nacionalidad, idioma, discapacidad, estatus económico o social, condiciones de salud, religión, edad, opinión, estado civil, o cualquier otra que atente contra su dignidad humana.
8. Facilitar a la autoridad competente, previa solicitud formal por escrito, las muestras de los materiales utilizados para la construcción de viviendas y/u obras con carácter habitacional relativos a la estructura de la vivienda, para la elaboración de análisis de los mismos.
9. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación especial sobre la materia, todo agente productor de vivienda tiene obligación de entregar a la persona consumidora, la factura, recibo, comprobante o contratos originales de la compraventa u operación realizada, asimismo entregar en tiempo y forma las facturas y estados de cuenta mensuales a pagar.
10. Aplicar el tipo de cambio oficial del día, establecido por el Banco Central de Nicaragua, en el cobro por la venta de viviendas y/u obras con carácter habitacional cuando previo acuerdo voluntario de las partes, su importe sea pagado por la persona consumidora o usuaria en moneda extranjera.
11. Entregar a la persona consumidora la vivienda para su uso óptimo, en el tiempo y forma convenida.
12. Responder por los vicios ocultos de conformidad a los términos definidos en la garantía de vicios ocultos.
13. Devolver en treinta días hábiles a la persona consumidora o usuaria, la suma que le corresponde por dinero que ésta haya pagado, en concepto de depósito inicial o reservación por la compra de viviendas y/o ejecución de obras con carácter habitacional, en caso de no concretarse en el tiempo y la forma acordados en el contrato o negocio entre ambas partes, al tenor de lo establecido en el Art. 51 de la Ley No. 842;
14. Atender y resolver los reclamos formulados por las personas consumidoras siempre y cuando estén comprendidos dentro de los términos de la garantía de los vicios ocultos y se realicen bajo las disposiciones de la presente normativa.
15. Cumplir en tiempo y forma con la garantía otorgada a la persona consumidora.
16. A efectos de garantizar el derecho de reclamo de las personas consumidoras, los agentes productores de vivienda deberán poner a disposición un sistema comprobable de recibo o trámite de queja o reclamo de fácil acceso a la persona consumidora o usuaria. Cuando el agente productor de vivienda tenga agencias o sucursales deberá contar con dicho sistema en cada una de dichas dependencias.
17. Proporcionar a la instancia resolutoria competente la información complementaria que le sea requerida acerca de los casos de reclamos o denuncias en proceso sobre la vulneración de los derechos de las personas consumidoras.
18. Cumplir con las resoluciones del Instituto de la Vivienda Urbana y Rural en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de vivienda, sin renunciar al derecho a recurrir por las vías legales competentes.

Artículo 8.- Prohibiciones para los Agentes Productores de Vivienda:

Sin perjuicio de las obligaciones y demás prohibiciones contenidas en la ley; se les prohíbe a los agentes productores de Vivienda lo siguiente:

1. Utilizar cláusulas o condiciones abusivas en los contratos de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional con las personas consumidoras.
2. Divulgar a terceros la información privada sobre las personas consumidoras con fines mercadotécnicos o publicitarios sin su consentimiento, así como enviarles publicidad que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla.
3. Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al contratado, estos precios deberán incluir el valor de la vivienda u obra de carácter habitacional. Los agentes productores de vivienda podrán ofertar las viviendas a precios en moneda extranjera, con la aclaración que los pagos podrán ser en moneda nacional al tipo de

cambio oficial.

4. Cobrar o facturar precios o tarifas en metales, monedas o divisas extranjeras o cualquier unidad monetaria o medio de pago que no sea el Córdoba, de conformidad al artículo 36 y 37 de la Ley No. 732, "Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 148 del 6 de Agosto del 2010, si previamente no existe un acuerdo expreso con la persona consumidora.
5. Aplicar un tipo de cambio menor al oficial del día publicado por el Banco Central de Nicaragua, en aquellos casos cuando las personas consumidoras acuerden con los agentes productores de vivienda de manera voluntaria el pago de la vivienda u obra de carácter habitacional, en moneda extranjera.
6. Subrogar gastos notariales o de liberación de hipotecas sobre el inmueble al adjudicatario o consumidor, correspondientes a cancelación de gravámenes constituidos previamente por el agente productor de viviendas.
7. Difundir publicidad abusiva o engañosa.
8. Ofrecer promociones que involucren viviendas en mal estado.
9. Condicionar la contratación a que la persona consumidora firme en blanco cualquier documento.
10. Realizar cobros a las personas consumidoras utilizando mecanismos abusivos.
11. Cobrar cargos adicionales, recargos o multas por bienes o servicios no contratados o no establecidos en el contrato.
12. Transmitir al consumidor impuestos o aranceles que por naturaleza le corresponden al agente productor de vivienda.

CAPITULO III DE LOS FORMATOS O MODELOS DE CONTRATOS DE CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE VIVIENDA O DE EJECUCIÓN DE OBRAS CON CARÁCTER HABITACIONAL

Artículo 9.- Condiciones de los formatos y modelos de contratos:

Los formatos o modelos de contratos que utilizan los Agentes Productores de Vivienda deberán de cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- a) En los contratos que suscriban los agentes productores de vivienda con las personas consumidoras o usuarias, deberán reflejarse los aspectos referentes a los precios y los montos del valor de la vivienda u obra con carácter habitacional.
- b) Generales de Ley de las partes.
- c) El tamaño de la letra de los contratos, en ningún caso podrá ser menor al tamaño y al tipo de letra equivalente o similar a Arial 12.

Artículo 10.- Revisión de los formatos o modelos de contratos:

Los agentes productores de vivienda de forma individual o a través de sus organizaciones gremiales, deberán de remitir a la Ventanilla Única para la Producción y Construcción de Viviendas, el formato o modelo de contrato para su revisión con el objetivo de verificar si se ajusta o no a los requerimientos de la presente normativa.

En los casos que el usuario adquiera vivienda con financiamiento de un Banco o cualquier otra institución financiera y sea dicha institución financiera la que elabore el contrato de la compra venta de la vivienda, el INVUR coordinará con la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SIBOIF), a fin de conocer el formato y emitir opinión, sobre las cláusulas generales a utilizar en materia de vivienda.

El INVUR a través de su Gerencia General, tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para emitir una Resolución de Procedencia o Improcedencia de dichos formatos o modelos de contratos. Si el INVUR declara improcedente el contrato sometido a revisión, deberá fundamentarlo legalmente, y otorgará un plazo de 15 días hábiles para que se subsanen los errores por parte del agente productor de vivienda, el cual remitirá nuevamente el formato o modelo de contrato al INVUR para una nueva revisión sobre los puntos controvertidos. El INVUR dispondrá de 15 días hábiles para emitir una nueva resolución.

Los contratos vigentes previos a la publicación de la presente normativa, quedarán en todo vigor y fuerza legal de conformidad a su legislación actual, excepto aquellas cláusulas que conforme a la legislación en materia de derecho de

consumidor al momento de su celebración, sean de naturaleza abusivas.

Artículo 11.- Modificaciones al contrato:

Cuando los Agentes Productores de Vivienda requieran hacer un cambio que afecte los principios de la Ley 842 y su Reglamento, deberán solicitar de previo la revisión y procedencia de la Gerencia General del INVUR, de conformidad al procedimiento establecido en el presente instrumento.

CAPITULO IV

DE LOS VICIOS OCULTOS Y DE LA RESCISIÓN DEL CONTRATO DE CONSTRUCCIÓN Y VENTA DE VIVIENDA O DE EJECUCIÓN DE OBRAS CON CARÁCTER HABITACIONAL

Artículo 12.- De los vicios ocultos:

Para efectos de la presente ley se entenderá por vicio oculto los defectos no evidentes de un bien inmueble, preexistentes al momento de la adquisición, descubiertos posteriormente y que de haberlos conocido la persona consumidora, no habría adquirido dicho bien, o habría pagado un precio menor por el mismo.

La garantía por vicios ocultos tendrá una duración de hasta dos (2) años de conformidad al artículo 51 segundo párrafo de la Ley No. 842, solo en las obras de estructura, contados a partir de la fecha de entrega de la vivienda u obras con carácter habitacional ejecutadas en el inmueble de la persona consumidora, pudiendo el agente productor de vivienda estipular en el contrato de construcción de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional, un plazo de cobertura para algunos elementos constitutivos de la vivienda u obra habitacional, que por su naturaleza y uso deban establecerse en períodos de garantía distintos y menores.

Artículo 13.- De la reparación de viviendas u obras con carácter habitacional:

Toda persona consumidora afectada por la manifestación de uno o más vicios ocultos en la vivienda u obra con carácter habitacional tiene derecho a realizar el reclamo respectivo ante el agente productor de vivienda, solicitando la reparación completa de los vicios ocultos que surjan o se detecten en el bien inmueble, siempre y cuando estén contenidos dentro de los términos de la garantía de vicios ocultos.

En caso de que el inmueble, según dictamen técnico consensuado entre el urbanizador y el usuario, no admita reparación alguna, la persona consumidora tendrá derecho a que se le reemplace el bien en igual calidad y características o a rescindir del contrato con el agente productor de vivienda. La rescisión solo cabría en los casos que sobre la vivienda no se constituya garantía hipotecaria con cualquier Banco.

En caso que la vivienda u obra con carácter habitacional amerite reparación, durante la ejecución de las obras vinculadas a esta actividad, se considerará suspendido el plazo de garantía, el cual continuará una vez concluidas las reparaciones reclamadas.

En caso que la vivienda u obras con carácter habitacional sean sujetas de ampliaciones, anexos, remodelaciones o usos para los cuales no fueron diseñados, se cancelará la garantía por vicios ocultos otorgada por el Agente Productor de Vivienda. No obstante durante el plazo de garantía vigente, la persona consumidora podrá acordar con el Agente Productor de Vivienda ejecutar con éste, tales modificaciones, manteniéndose así la garantía.

Las modificaciones señaladas en el párrafo inmediato anterior, podrán ser realizadas por un tercero que sea profesional de la construcción a elección de la persona consumidora o usuaria dueña de la vivienda u obra con carácter habitacional. En este último caso el Agente Productor de Vivienda, esta relevado de otorgar garantía alguna por las obras adicionales y de responder por la garantía de vicios ocultos por todo el inmueble, siendo el tercero quien tendrá que otorgar la misma.

Artículo 14.- Causales para determinar un reemplazo:

Una vez manifestados uno o más vicios ocultos en la vivienda u obra con carácter habitacional, se podrá determinar que la misma vivienda u obra puede ser reemplazada por un bien de igual calidad y características mencionadas en el contrato, por las siguientes causales:

a. Que la vivienda u obra con carácter habitacional, presente daños devenidos de vicios o defectos que afecten la cimentación, los soportes, las vigas, los muros de carga u otros elementos estructurales que comprometan directamente la resistencia mecánica y estabilidad del inmueble, de conformidad a la normativa técnica que al efecto emita el INVUR, considerando la opinión de los representantes de los agentes productores de vivienda y de las asociaciones de consumidores y usuarios.

b. Que el costo de inversión que realice el agente productor de vivienda para la reparación sea igual o superior al valor de la vivienda u obra con carácter habitacional establecida en el contrato.

Artículo 15.- Procedimiento:

La persona consumidora deberá poner en conocimiento del Agente Productor de Vivienda el vicio manifestado, si no se obtiene una respuesta favorable por parte del agente productor de vivienda y habiendo agotado la vía de reclamos ante el mismo, podrá presentar reclamos o denuncias ante la Oficina de Recepción de Denuncias Ciudadana ubicadas en las Ventanillas Únicas para la producción y construcción de vivienda, quienes procederán al trámite correspondiente al reclamo o denuncia presentada. La persona consumidora afectada por la manifestación de uno o más vicios ocultos en la vivienda u obra con carácter habitacional deberá cumplir con el procedimiento de presentación de reclamos o quejas establecido en el Capítulo V de la presente normativa.

Una vez admitido el reclamo o denuncia, se realizará el procedimiento de fiscalización a petición de parte, según lo establecido en el artículo 25 de la presente normativa, se determinará en la Resolución emitida la existencia o no del vicio reclamado, de conformidad a la normativa técnica que al efecto se emita por parte de INVUR.

De ser imputables dichos vicios ocultos al agente productor de vivienda, siempre, la Resolución especificará las obras necesarias en la que incurrirá el agente productor de vivienda y el plazo en que ejecutarán las mismas.

Artículo 16.- De la rescisión del contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional:

Una vez firmado el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional se puede rescindir del mismo, por las siguientes causas:

- a. Por voluntad de ambas partes.
- b. De forma unilateral por parte del agente productor de vivienda cuando las personas consumidoras no cumplan con las condiciones establecidas en el contrato de construcción y venta de vivienda o de ejecución de obras con carácter habitacional.
- c. Por causas ajenas a la voluntad de las partes, tanto del consumidor como del agente productor de vivienda, se entenderá por causas ajenas a la voluntad de las partes a aquellas derivadas de caso fortuito o fuerza mayor al tenor de lo establecido en el Código Civil de la República de Nicaragua vigente.

De existir causas para la retención de sumas pagadas, se estará a lo establecido en los párrafos cuarto y quinto del Art. 51 de la Ley No. 842.

CAPITULO V PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS ANTE EL AGENTE PRODUCTOR DE VIVIENDAS

Artículo 17.- Disposiciones Generales:

Los procedimientos para la interposición de reclamos por parte de las personas consumidoras o usuarias y su resolución, se regirán por los principios de simplicidad, eficacia, transparencia, igualdad, responsabilidad y gratuidad por parte del Agente Productor de Vivienda; se exceptúan de la aplicación del principio de gratuidad los costos reales de las pruebas técnicas efectuadas a petición de las personas consumidoras o usuarias, tales como pruebas de laboratorio de materiales de construcción, que demuestren que se encuentran dentro de los límites permisibles, los cuales serán cargados a las personas consumidoras o usuarias.

Artículo 18.- Manejo de los Reclamos:

El Agente Productor de Vivienda mantendrá un registro formal de los reclamos, consignando los datos generales, los resultados y los últimos reportes de reclamos efectuados por las personas consumidoras o usuarias.

Artículo 19.- Del procedimiento de reclamo ante el Agente Productor de Vivienda:

El Agente Productor de Vivienda tiene la obligación de informar por escrito a la persona consumidora o usuaria de su reclamo. El Agente Productor de Vivienda tiene el plazo de veinte (20) días hábiles para responder por escrito el reclamo presentado, en la resolución deberá informar a la persona consumidora o usuaria, que puede recurrir al Instituto de la Vivienda Urbana y Rural (INVUR) en los siguientes diez (10) días hábiles, a partir de notifi cada la resolución por parte del agente productor de vivienda, si la persona consumidora no estuviere conforme con la resolución.

De no responder por escrito, el Agente Productor de Vivienda los reclamos presentados por las personas consumidoras o usuarias en los plazos establecidos, se entenderá que éstos proceden a favor de las personas consumidoras o usuarias, siendo aplicable lo dispuesto en la presente normativa y la Ley No. 842, en el caso de resoluciones favorables a consumidores y usuarios.

CAPITULO VI DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE EL INVUR

Artículo 20.- De la Oficina de Recepción de Denuncia Ciudadana:

Créase a través de la presente Normativa la Oficina de Recepción de Denuncia Ciudadana, denominada La Oficina o simplemente O.R.D.C, la cual estará ubicada en las Ventanillas Únicas para la producción y construcción de viviendas según lo establecido en el Artículo 115 de la Ley 677, entidad dependiente de la Presidencia Ejecutiva del INVUR, que tendrá como función principal la de brindar atención al público en general, usuarios o potenciales consumidores de viviendas que deseen formular denuncias o reclamos en contra de los agentes productores de vivienda que cometan abusos en perjuicio de la población.

Artículo 21.- Requisitos de la denuncia o reclamo:

La O.R.D.C., facilitará los formatos para que los denunciantes puedan formular de manera coherente su denuncia o reclamo, misma que deberá contener como mínimo la siguiente relación de datos para que ésta sea admitida:

- a) Nombre, Apellidos y generales de ley del Denunciante.
- b) Nombre, Apellidos, domicilio legal del Denunciado o Infractor.
- c) Expresión clara y precisa de la causa del Reclamo, haciendo una relación de hechos que describa la falta o abusos del denunciado.
- d) Especificación de lo que se pide mediante la denuncia o reclamo.
- e) Presentación de la documentación que el denunciante considere conveniente para sustentar su denuncia.
- f) Lugar para oír notificaciones.

Si faltare alguno de estos datos, la Oficina mandará inmediatamente al denunciante, a subsanar por una sola vez para su recepción por el plazo de cinco días hábiles. Si la omisión de datos persiste, ésta será causal suficiente para rechazar la denuncia o reclamo.

Artículo 22.- De la competencia para resolver:

Una vez se reciba la denuncia, la Oficina la remitirá en el término de 24 horas a las siguientes instancias, según sea el objeto de la denuncia o reclamo, para que resuelva sobre la aplicación o no de multas:

- a) En materia de incumplimiento de parámetros de construcción y especificaciones pactadas se remitirá a la Gerencia de Operaciones o a otras instancias administrativas que al interior del INVUR que al efecto se designen, con copia a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General de INVUR.
- b) En materia de abusos y publicidad engañosa en contra del consumidor en la contratación de construcción de vivienda u obra con carácter habitacional, se remitirá a Gerencia General o a otras instancias administrativas que al interior del INVUR que al efecto se designen, con copia a la Presidencia Ejecutiva de INVUR.
- c) En materia de incumplimiento de parámetros y conductas exigidas a las Cooperativas de Vivienda de Interés Social en la normativa correspondiente, se remitirá al Departamento de Cooperativas de Viviendas con copia a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General de INVUR.

En materia de sanciones por incumplimiento de deberes y obligaciones del administrador y co-dueños de propiedades horizontales, contenidas en el Decreto No. 1909 y Reglamento de Condominio y Administración, se remitirá a la Gerencia de Urbanismo o a otras instancias administrativas que al interior del INVUR que al efecto se designen, con copia a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General de INVUR; en este último caso la denuncia deberá ir acompañada por copia de escritura pública constitutiva de propiedad horizontal debidamente inscrita y Reglamento de derechos y obligaciones de los co-propietarios.

El INVUR, establecerá las coordinaciones pertinentes con las Instituciones y Entes Reguladores del Estado, para la resolución de casos que habiendo sido denunciados por particulares o identificados a través de los distintos procedimientos de fiscalización, control y supervisión, entre otros, establecidos por el INVUR, necesiten del apoyo técnico de las instancias competentes, con el objeto de cumplir y garantizar lo establecido en la Ley 842, su Reglamento y la presente normativa.

Artículo 23.- En los casos en que el dictamen emitido determine que el INVUR no es competente para resolver en razón

de la materia específica, dicho caso será remitido a la entidad que esté a cargo, se consideran dentro de estos supuestos, entre otros, los siguientes:

a) Si la relación de hechos descrita por el denunciante constituye un ilícito vinculado a una relación crediticia, el INVUR remitirá el caso al Ente Regulador determinado para la entidad financiera.

b) Si la relación de hechos descrita por el denunciante constituye un ilícito no relacionado al tema de vivienda, INVUR remitirá al Ente Regulador en específico o a la Dirección General de Protección a los Derechos de las Personas Consumidoras o Usuarías (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC).

Artículo 24.- Procedimiento de Fiscalización de Oficio:

El procedimiento de fiscalización de proyectos habitacionales puede iniciar de oficio, o a petición de parte, una vez que se haya recibido y admitido la denuncia por la Oficina creada para tal efecto en el Artículo 20 de la presente normativa.

En los casos en que inicie de oficio, se tomarán como medidas preventivas y de promoción las de exigir a los particulares y agentes productores de viviendas, comunicación formal del detalle de los precios, modelos y áreas de construcción una vez que las viviendas se introduzcan al mercado inmobiliario.

En caso que el órgano de aplicación de la norma detecte una irregularidad en las áreas y valores de construcción se remitirá a la Gerencia de Operaciones del INVUR, para dar inicio a un procedimiento de inspección in situ del cual el inspector levantará un acta en presencia del urbanizador o particular, notificando en el mismo acto a éste último para que en un plazo de ocho (8) días hábiles exprese lo que tenga a bien.

Si como consecuencia de ello hubiere necesidad de presentar pruebas se abrirá un período de cinco (5) días hábiles para tal efecto, luego de haberse producido esta, el órgano competente resolverá conforme a la fiscalización llevada a cabo y las pruebas presentadas por el denunciado en el caso que corresponda notificando a las partes de su resolución. El plazo para interponer el Recurso de Apelación ante la Presidencia Ejecutiva del INVUR, será de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación. La Presidencia deberá fallar en un plazo de veinte (20) días hábiles, si no lo hace dentro del término establecido, se tendrá por firme la resolución recurrida y se agotará la vía administrativa, todo de conformidad a lo establecido en el Art. 116 de la Ley No. 677 y el Art. 143 de su Reglamento.

Artículo 25.- De las Fiscalizaciones a petición de parte:

Si el procedimiento es instado a petición de parte, una vez llenados los requisitos se comunicará a la Gerencia de Operaciones del INVUR para dar inicio al respectivo procedimiento de inspección in situ, donde el inspector levantará acta en los términos anteriormente dichos, de encontrarse las irregularidades denunciadas se notificará al denunciado para que conteste lo que tenga a bien en un plazo de quince (15) días hábiles, en caso de presentación de pruebas se establece un plazo de quince (15) días hábiles para tal efecto.

CAPITULO VII DE LAS FALTAS

Artículo 26.- Sujetos Responsables:

Serán sancionadas las personas naturales o jurídicas que resulten responsables de los hechos constitutivos de faltas administrativas leves, graves y muy graves, aún a título de omisión.

Cuando la falta la cometieren varias personas físicas y/o jurídicas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las faltas que, en su caso, se cometan y de las sanciones que se impongan.

Asimismo, serán responsables subsidiarios de las faltas, los administradores de las personas jurídicas cuando no realicen los actos necesarios que sean de su responsabilidad para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Leyes 428, 457, 677 y 842 y que consientan en el incumplimiento de las mismas por parte de quienes de ellos dependen o adopten acuerdos que hagan posible la comisión de las faltas establecidas en la presente normativa.

Artículo 27.- Clasificación:

Constituyen faltas administrativas las acciones y omisiones contempladas como tales en las disposiciones y normas legales de competencia del INVUR. Dichas faltas se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 28.- Faltas Leves:

Son faltas leves aquellas cometidas por personas naturales o jurídicas cuya conducta u omisión afecte, retrase o impida el normal desarrollo de los procedimientos administrativos aplicables o derivados de la Ley No. 428, Ley No. 677, o bien de la Ley 842. Se engloban dentro de esta categoría de faltas las siguientes, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 116 de la Ley 842:

- a) No remitir al INVUR la documentación necesaria para realizar los procesos de fiscalización establecidos en el Artículo 41 de la Ley 677 y 49 de la Ley 842, en el plazo de los quince días hábiles, previa notificación del requerimiento de los documentos.
- b) No incluir o alterar en los contratos que se utilicen, las cláusulas generales aprobadas por el INVUR en su momento.
- c) La obstrucción a las fiscalizaciones que practique el INVUR, de conformidad a lo establecido en este instrumento.

Artículo 29.- Faltas Graves:

Son faltas graves aquellas cometidas por personas naturales o jurídicas cuya conducta u omisión produzca perjuicios económicos y daños a la propiedad o que afecte de forma reiterada los procedimientos administrativos aplicables o derivados de la Ley No. 677, o bien de la Ley 842. Se engloban dentro de esta categoría de faltas las siguientes, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 117 de la Ley 842:

- a) Brindar información no veraz sobre los términos de precios, promociones, calidades, gravámenes, entre otros que recaigan sobre la vivienda en función a lo establecido en el artículo 3 literal l) de la Ley 428, sin perjuicio de lo reflejado en el Art. 50 de la Ley 842.
- a) Subrogar gastos notariales o de liberación de hipotecas sobre el inmueble al adjudicatario o consumidor, correspondientes a cancelación de gravámenes constituidos previamente por el agente productor de viviendas.
- b) Cambios en diseños aprobados y en especificaciones que alteren los costos y la calidad de las obras, sin la autorización correspondiente.
- c) Presentación de documentos y títulos de propiedad falsos.
- d) Incumplimiento de Obligaciones del Administrador establecidas en el Decreto No. 1909 y en el Reglamento de Condominio y Administración y/o Construcción de obras, innovación o modificación que afecte la estructura o que impidan permanentemente el uso de una parte o servicio común de edificios constituidos en régimen de propiedad horizontal, que afecte la estructura, paredes maestras u otros elementos esenciales del edificio.
- e) Reincidencia de faltas leves ya sancionadas hasta tres veces en un año.

Artículo 30.- Faltas Muy Graves:

Son faltas muy graves aquellas cometidas por personas naturales o jurídicas cuya conducta u omisión no sólo produzcan perjuicios económicos y daños a la propiedad sino también que ponga en peligro la integridad, salud y seguridad física de las personas y el medio ambiente, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 118 de la Ley 842. Se engloban dentro de esta categoría de faltas las siguientes:

- a) Estipulación de cláusulas abusivas que lesionen los derechos del consumidor.
- b) Construir con planos no aprobados por el ente regulador correspondiente.
- c) Uso de materiales de construcción no ajustados a las normas técnicas de calidad según corresponda.
- d) Reincidencia de faltas graves ya sancionadas hasta tres veces en un año.

**CAPITULO VIII
DE LAS SANCIONES**

Artículo 31.- De las Sanciones:

Sin perjuicio de lo establecido en los Artículos 144 al 147 del Reglamento a la Ley 677 o en la Ley No. 842 o en otras normas de jerarquía superior al presente instrumento, que emita el Estado de la República de Nicaragua en materia de vivienda, las sanciones se clasificarán de leves, graves y muy graves de conformidad a la falta cometida y el monto de las mismas se depositarán en la cuenta única de la Tesorería General de la República del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Artículo 32.- Sanciones a faltas leves:

Se hará acreedora a la sanción de 1 a 100 salarios mínimos promedio de todos los sectores, por parte del INVUR, la persona jurídica cuya conducta u omisión produzca una falta leve, según lo establecido en el Artículo 28 de la presente Normativa correspondiente a actos que afecten, retrasen o impidan el normal desarrollo de los procedimientos

administrativos aplicables o derivados de la Ley 428 y su Reglamento; Ley 457 y la Ley 677 y su Reglamento, sin perjuicio de lo establecido en otras normas de jerarquía superior al presente instrumento, que emita el Estado de la República de Nicaragua en materia de vivienda.

Artículo 33.- Sanciones a faltas graves:

Se hará acreedora a la sanción de 101 a 250 salarios mínimos promedio de todos los sectores, por parte del INVUR, la persona jurídica cuya conducta u omisión produzca una falta grave, según lo establecido en el Artículo 29 de la presente Normativa correspondiente a actos que provoquen perjuicios económicos y daños a la propiedad o que realice de forma reiterada una falta leve.

Artículo 34.- Sanciones a faltas muy graves:

Se hará acreedora a la sanción de 251 a 550 salarios mínimos promedios de todos los sectores, por parte del INVUR, la persona jurídica cuya conducta u omisión cometa una falta muy grave, según lo establecido en el Artículo 30 de la presente Normativa correspondiente a actos que no sólo produzcan perjuicios económicos y daños a la propiedad, sino también pongan en peligro la integridad, salud y seguridad física de las personas y el medio ambiente.

Artículo 35.- Prescripción:

Según lo establecido en el Artículo 148 del Reglamento de la Ley No. 677, no se podrán imponer sanciones después de transcurrido el término de tres meses, contados desde la fecha en que se cometió la falta o bien se haya detectado la misma en el caso de vicios ocultos, sin perjuicio de lo establecido en otras normas de jerarquía superior al presente instrumento, que emita el Estado de la República de Nicaragua en materia de vivienda.

Artículo 36.- Aplicación de la Sanción:

La aplicación de la sanción se hará teniendo en consideración:

- a) El daño causado.
- b) La premeditación y la intencionalidad.
- c) El tiempo durante el cual se cometió la falta.
- d) La reincidencia del infractor.
- e) Las medidas que haya tomado el infractor para no cometer el daño.

Cuando el infractor ponga en conocimiento del INVUR, el daño o la posible falta y haya tomado las medidas paliativas que el caso amerita, podrá atenuar o ser exonerado de la sanción correspondiente.

CAPITULO IX DISPOSICIONES FINALES

Artículo 37.- Coordinación con el Registro Público de la Propiedad Inmueble y Mercantil:

El INVUR realizará coordinaciones pertinentes con el Registro Público de la Propiedad Inmueble y Mercantil con el propósito de realizar censo anual de inscripciones de viviendas y edificios en régimen de propiedad horizontal con fines habitacionales, información que la compartirá con la Cámara de Urbanizadores de Nicaragua.

Artículo 38.- Coordinación con otras Entidades del Estado:

De conformidad con el Art. 7 de la Ley 428, el INVUR establecerá las coordinaciones pertinentes con las Entidades del Estado vinculadas en la gestión de construcción de viviendas o ejecución de obras con carácter habitacional, con el fin de verificar que el proceso de ejecución de las mismas, se desarrolló de forma regular y cuenta con los permisos, licencias y autorizaciones del caso, además de cumplir con las debidas normas de calidad. Una vez realizadas estas coordinaciones, la Institución procederá a realizar fiscalización de oficio, la cual se realizará de conformidad al Art. 24 de la presente normativa.

Artículo 39.- La presente normativa de Derechos del Consumidor o Usuario en el Sector Vivienda, entrará en vigencia desde la fecha de su publicación en “La Gaceta” Diario Oficial.

Dado en la ciudad de Managua, a los cinco días del mes de febrero del año dos mil catorce.

(f) **Judith Silva Jaén.** Presidente Ejecutiva.