

**CONSEJO COMUNITARIO DEL PODER CIUDADANO**  
**Colonia "Oscar Pérez Cassar"**  
**Distrito IV. Managua, Nicaragua.**

Instituto Nacional de Defensa del Consumidor

## "DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS"

Managua, Mayo 2007

Del cosep I cuadra al sur y 1  $\frac{1}{2}$  al Oeste. Teléfonos: 250-5566-604-9946-402-4842  
 Email: indec\_nicaragua@hotmail.com

### ¿Cuáles son pues los derechos que reconoce La ley 182 para l@s consumidor@s?

Para ver cuales son los derechos que la ley reconoce hay que ir a su artículo 12:

- a) Protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.
- b) Educación para el consumo.
- c) Una información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado.
- d) Un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.
- e) Una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos y que sean responsabilidad del proveedor.
- f) Exigir el cumplimiento de las promociones y oferta cuando el proveedor no cumple
- g) Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores
- h) Acceder a los órganos de administrativos o judiciales correspondiente 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) Reclamar a las instituciones del estado la negligencia por los servicios públicos prestados y que hayan producido un daño directo al consumidor
- k) Estar protegido en relación a su vida, su seguridad y sus bienes, cuando haga uso de los Servicios de transporte terrestres, acuático y aéreo, todo a cargo de los proveedores de estos servicios, que tienen que indemnizarlos cuando fueren afectados

Para facilitar su explicación los dividiremos en 5 bloques:

- 1. Derecho a la información:** de l@s consumidor@s debemos saber que estamos comprando!!! Por eso l@s proveedores están obligados a darnos información suficiente para que la compra no suponga riesgo. En determinados casos esta información es innecesaria como podría ser para la compra de una escoba; en otros es fundamental para proteger la seguridad de l@s consumidor@s como por ejemplo, al comprar medicamentos.
- 2. Derecho a la educación:** para consumir sin riesgos y con criterio, la población debe estar adecuada para ellos. Para esto es fundamental el conocimiento de la ley 182 de defensa de los consumidores así como la adquisición de nuevas actitudes que favorezcan sus cumplimientos.

**CONSEJO COMUNITARIO DEL PODER CIUDADANO**  
**Colonia "Oscar Pérez Cassar"**  
**Distrito IV. Managua, Nicaragua.**

**Las Obligaciones del Estado**

Hasta aquí hemos expuesto las obligaciones que tienen los proveedores y que l@s consumidor@s tenemos que exigir. Ahora vamos a prestar las obligaciones que tiene el Estado.

**b) Educación para el consumo (Art. II LDC y 45 RLDC)**

El estado tiene la obligación de realizar campañas y actividades educativas sobre la calidad de los productos, su seguridad y los riesgos que representan contra la salud. Además deberá, coordinadamente con el Ministerio de Educación, introducir en el programa de educación obligatoria el conocimiento de la ley 182 de defensa de los consumidores.

**h) Acceder a los órganos de administrativo o judiciales correspondiente para la protección de sus derechos y legítimos intereses.**

El estado debe facilitar un espacio en el que l@s consumidor@s podamos presentar nuestro reclamo y obtener una respuesta tal y como establecen la ley 182 y su reglamento. Estos espacios deberían gozar con los suficientes recursos para poder desempeñar sus funciones de forma correcta.

**¿L@s consumidor@s también tenemos obligaciones?**

Aunque la ley 182 de Defensa de los Consumidores no establece específicamente obligaciones para los consumidores lo cierto es que en el momento de reclamar, l@s consumidor@s estamos condicionados por haber cumplido ciertas obligaciones, como las siguientes:

- Estar al día con nuestro pago
- Dar el uso adecuado a los servicios o bienes que compramos
- Cumplir con las normas establecidas para el servicios

**Pero... ¿Cómo y dónde hay que ir a reclamar?**

Ahora que ya conocemos cuales son nuestro derechos como consumidor@s debemos saber como defenderlos, es decir, que hacer cuando se nos violan los derechos que anteriormente hemos explicado.

**EL Reclamo**

La herramienta que utilizamos para defender nuestro derecho es el reclamo.

Un ejemplo es una "queja" que presentamos ante los proveedores, la administración o los jueces. En el caso de los consumidores el reclamo puede ser oral o escrito (aunque es muy recomendable hacerlo por escrito!!) y se puede presentar personalmente o a través de las asociaciones de consumidores!

Un reclamo debe contener los siguientes datos:

- Nombre de la persona natural o jurídica
- Domicilio de la persona que reclama
- Exposición del caso
- Fundamento del caso
- Exposición clara de los que se esta solicitando
- Adjuntar todos los documento que puedan servir de prueba
- Firma del reclamante
- En los casos de los servicios de luz, agua, y teléfono, se debe especificar el NIS. numero de cuenta o numero de teléfono respectivamente

**CONSEJO COMUNITARIO DEL PODER CIUDADANO**  
**Colonia "Oscar Pérez Cassar"**  
**Distrito IV. Managua, Nicaragua.**

**Las Instancias**

El reclamo debe presentarse a la instancia que le corresponde. Las instancias son los órganos que reciben los reclamos.

**Procedimiento para reclamar**

**El procedimiento general**

En el procedimiento general, debemos presentar nuestro reclamo al proveedor en menos de 15 días desde la adquisición del producto o de la recepción del servicio.

Si no nos satisface la respuesta del proveedor o este, pasado 10 días no responde, tenemos 10 días más para presentar recurso ante la dirección de defensa del Consumidor (DDC), todavía tenemos otras instancias en el caso de que la resolución de la DDC no nos parezca satisfactoria, podemos acudir al Ministro.

Este procedimiento es válido para todos los casos excepto los servicios de luz, agua y teléfono, que los expondremos más adelante.

**Procedimiento de reclamo para energía, agua y teléfono**

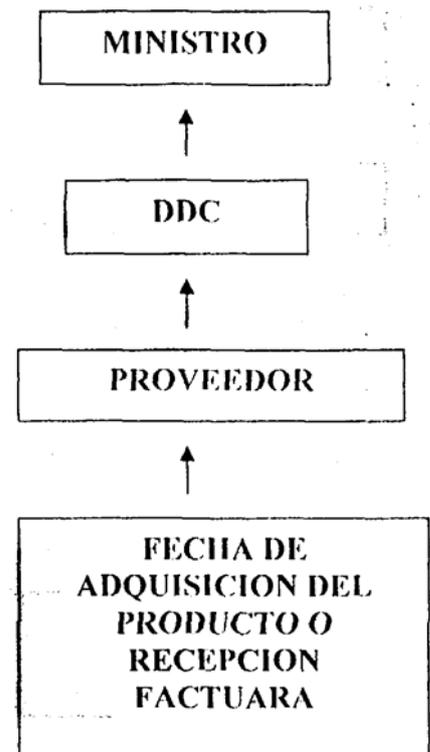
En el caso de la energía, agua y teléfono, el proceso que debe seguir el reclamo es algo más complejo que el explicado anteriormente. Estos casos los proveedores pueden tener más de una instancia y el reclamo antes de llegar a la DDC debe pasar por el Ente Regulador correspondiente.

**¡Atención!!:** ¡No tenemos obligación de pagar las facturas que tenemos en reclamo, ni se nos puede cortar el servicio mientras dure el procedimiento, siempre que este se siga correctamente!

**Reclamos de Energía**

¿Qué debemos hacer cuando una factura de luz nos sale más cara de lo habitual o no tiene algunas cosas fuera de lo normal?

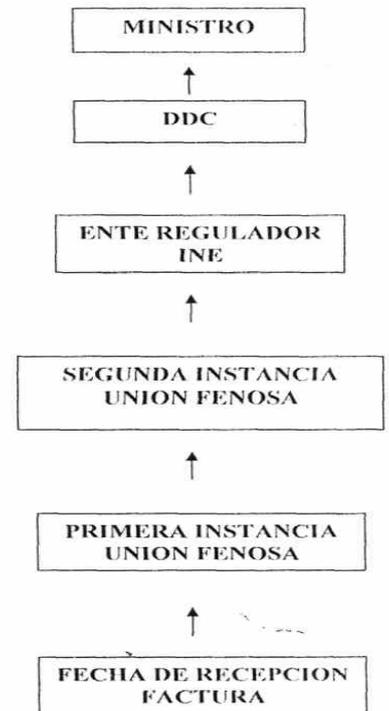
1. Revisar si tenemos pagos pendientes, ya que solo podemos reclamar una factura si estamos al día con los pagos.
2. Ver la fecha de la recepción de la factura. Desde esta fecha tenemos 30 días para reclamar (aunque mejor hacerlo en 15). **Atención:** en caso de que el reclamo sea por daños y perjuicios solamente tenemos 72 horas desde el momento que se produjo el daño!
3. Presentar el reclamo, dentro de los plazos mencionados, a la primera instancia de unión FENOSA, que se encuentra en las oficinas comerciales de nuestro municipio.
4. Si en 5 hábiles días la empresa no responde, o la respuesta no nos satisface, debemos presentar recursos de revisión a la segunda instancia de la empresa, dentro de los 5 días hábiles siguientes de haber recibido la resolución o de haber terminado el plazo para que la empresa conteste.



**CONSEJO COMUNITARIO DEL PODER CIUDADANO**  
**Colonia "Oscar Pérez Cassar"**  
**Distrito IV. Managua, Nicaragua.**

5. Si en 5 días hábiles no responde, o la respuesta no nos satisface, debemos dirigirnos al Instituto Nicaragüense de Energía (INE) que es el ente regulador dentro de los 10 días hábiles siguientes de haber recibido la resolución o de haber terminado el plazo para que conteste. Atención: ueste ente nos dará una constancias que evitara la suspensión del servicio

6. En caso de que la resolución de INE no nos sea favorable, disponemos de 10 días hábiles mas para dirigirnos a la DDC, a presentar el recurso de apelación. Y si esta no nos satisface podemos acudir al Ministro dentro de los 2 días hábiles siguientes de haber recibido la resolución.



### Reclamos de Agua

¿Qué debemos hacer cuando una factura del agua nos sale más cara de lo habitual o no tiene alguna cosa fuera de lo normal?

1. Revisar si tenemos pagos pendientes, ya que solos podemos reclamar una factura si estamos al días con los pagos.
2. Ver la fecha de la recepción de la factura. Desde esta fecha tenemos 30 días para reclamar.
3. Presentar el reclamo, dentro de los nuestro municipio.
4. Si en 15 días la empresa no responde, o la respuesta no nos satisface, debemos dirigimos al Instituto Nicaragüense de acueductos y alcantarillados (INAA) que se el Ente Regulador del Agua, dentro de los 10 días siguientes de haber recibido la resolución o de haber terminado el plazo para que la empresa conteste.

**CONSEJO COMUNITARIO DEL PODER CIUDADANO**  
**Colonia "Oscar Pérez Cassar"**  
**Distrito IV. Managua, Nicaragua.**



**Atención:** ¡Este ente nos dará una constancia que evitara la suspensión del servicio!

5. En caso de que la resolución de INAA no nos sea favorable, disponemos de 10 días hábiles más para dirigirnos a la DDC, a presentar el recurso de apelación.

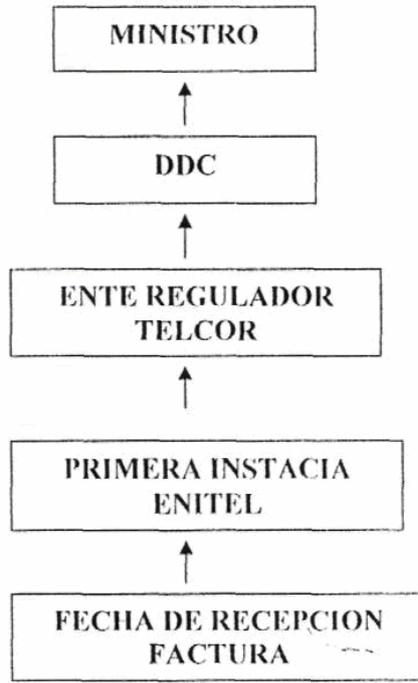
6. Y si esta no nos satisface podemos acudir al Ministro dentro de los 2 días hábiles siguientes de haber recibido la resolución

### Reclamo de Telefonía

¿Qué debemos hacer cuando una factura de teléfono nos sale más cara de lo habitual o tiene algunas cosas fuera de lo normal?

1. Revisar si tenemos pagos pendientes, ya que solos podemos reclamar una factura si estamos al días con los pagos.
2. Ver la fecha de la recepción de la factura desde esta fecha tenemos 30 días para reclamar.
3. Presentar el reclamo, dentro de los plazos mencionados, a la primera y única instancia de ENITEL, que se encuentra en la oficina comercial de nuestro municipio.
4. Si en 15 días la empresa no responde, o la respuesta no nos satisface, debemos dirigirnos al Instituto Nicaragüense de Telecomunicaciones y Correos (TELCOR) que es el Ente Regulador de la telefonía, dentro de los 30 días siguientes de haber recibido la resolución o de haber terminado el plazo para que la empresa conteste.

CONSEJO COMUNITARIO DEL PODER CIUDADANO  
Colonia "Oscar Pérez Cassar"  
Distrito IV. Managua, Nicaragua.



**Atención:** ¡Este ente nos sellará el reclamo para evitar la suspensión del servicio!

5. En caso de que la resolución de TELCOR no nos sea favorable, disponemos de 10 días hábiles más para dirigirnos a la DDC, a presentar el recurso de apelación. Y si esta no nos satisface podemos acudir al Ministro dentro de los 2 días hábiles siguientes de haber recibido la resolución.