

1-2009

Publicación
del Servicio
de Información
Mesoamericano
sobre Agricultura
Sostenible

el guacal



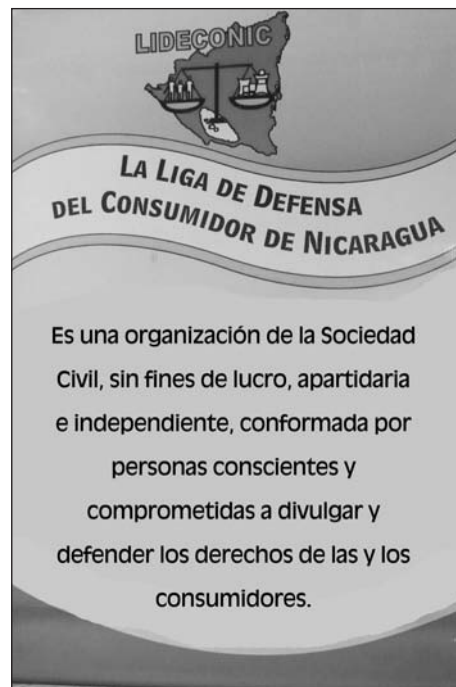
Los derechos de los consumidores



Maura Morales Reyes, nacida en San Juan de Limay en Estelí, es licenciada en derecho y ha trabajado durante seis años como directora ejecutiva en LIDECÓNIC.

LIDECÓNIC cumple quince años de defender los derechos de los consumidores nicaragüenses, apoyar y asesorar a sectores vulnerables.

LIDECÓNIC es una organización social sin fines de lucro, formada por personas conscientes y comprometidas a divulgar y defender los derechos de los y las consumidores.



Índice

Los derechos de los consumidores

Entrevista a Maura Morales



© **SIMAS 2009** • Se autoriza la reproducción parcial de ese documento siempre y cuando se cite la fuente • EDICIÓN Y TEXTOS: Mercedes Campos y Vanian Flores • FOTOS: SIMAS • DISEÑO: Antonio Canalías • IMPRESIÓN: EDISA • TIRAJE: 2000 ejemplares

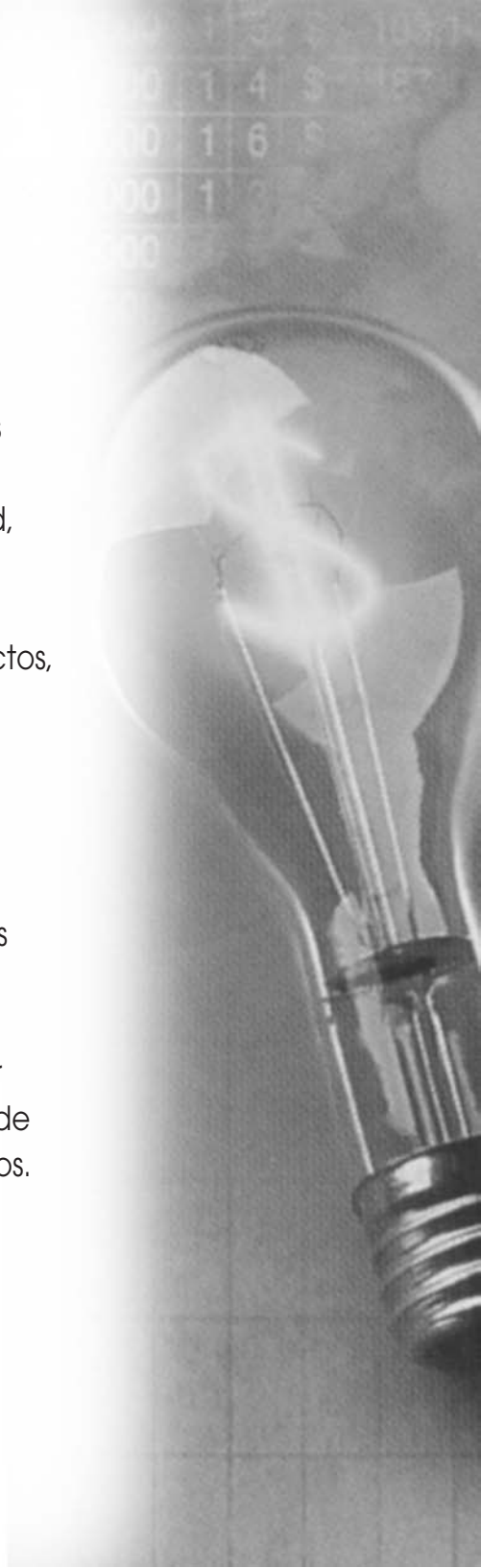
Este 15 de marzo se cumplen 47 años del inicio del movimiento de los consumidores, desde que el presidente de Estados Unidos, John F. Kennedy, en 1962 definió que somos consumidores desde que nacemos hasta que terminamos la vida. En ese momento se definieron cuatro derechos: el derecho a la seguridad, a la información, a la elección y a ser escuchado.


El derecho a la seguridad protege contra los productos, procesos de producción o servicios peligrosos para la salud y la vida.

El derecho a la información es recibir los datos necesarios para hacer una elección informada, es una protección contra la publicidad o las etiquetas deshonestas que desorientan a la población.

El derecho a elegir consiste en que todo consumidor tiene la posibilidad de escoger dentro de una gama de productos y servicios con diferentes calidades y precios.

El derecho a ser escuchado establece que todo consumidor tiene la posibilidad de exigir los servicios básicos a las instancias públicas.





Sobre estos derechos en Estados Unidos formularon políticas de consumo a nivel de todos los estados y entonces se ampliaron a ocho derechos.

El derecho a la satisfacción, que está referido a las necesidades básicas: acceso a los bienes y servicios básicos esenciales de alimentos adecuados, ropa, vivienda y salud.

El derecho a la reparación, que consiste en la posibilidad de recibir una reparación adecuada, ante quejas justas e inclusive fija penas hasta de prisión por información engañosa, bienes defectuosos o servicios insatisfechos.

El derecho a la educación, este derecho está referido a la educación del consumidor para adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para elegir con responsabilidad al momento de comprar bienes o servicios.

Y el último derecho es **a vivir en un ambiente sano**, para el presente y para las futuras generaciones.


La Ley del Consumidor en Nicaragua establece 11 derechos

En Nicaragua en el año 1993 se formó la primera organización de consumidores llamada Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua, LIDECONIC, y desde su inicio participó en las discusiones de la Ley de Defensa a los Consumidores o Ley 182. En aquel momento Consumer International que aglutina a 220 organizaciones en el mundo y 15 países de la región facilitó un asesor jurídico para que apoyara la organización.

La Ley, se publicó el 14 de noviembre del 1994 y su reglamento fue aprobado cuatro años después, en septiembre del 1999; la Ley es de orden público y de interés social, tiene 43 artículos y su reglamento 127 artículos, esta Ley es un arma jurídica.

- La protección de salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios.
- Recibir educación para el consumo.
- Recibir información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado.



- 
- Recibir un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.
 - Demandar una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos que sean responsabilidad del proveedor.
 - Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no las cumpla.
 - Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores.
 - Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes, para la protección de sus derechos y legítimos intereses.
 - La preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales.
 - Demandar a las instituciones del Estado por la negligencia en los servicios públicos prestados que hayan producido un daño directo al consumidor.
 - 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.




Los derechos nos respaldan

Los consumidores debemos conocer esta Ley, que no sólo es válida a la hora de reclamar los servicios básicos de agua, energía o teléfono, también es para tener un respaldo a la hora de comprar productos, sean estos alimentos, electrodomésticos, equipos de oficina, viviendas, vehículos...

Con esta Ley nos hemos amparado ante incumplimientos con las urbanizadoras y hemos logrado que el proveedor, le regrese el dinero al usuario, por viviendas mal construidas.





Uno de los artículos de la Ley se refiere a la información y la publicidad: "Todo proveedor tiene la obligación de ponerle al consumidor o la consumidora la información", debe indicar la finalidad, la composición, la fecha de producción, la fecha de vencimiento de ese producto, los aditivos que fueron usados, los componentes, los ingredientes, la cantidad del producto, además el lote de esa producción y el vencimiento de ese lote de producción.

Como consumidores tenemos que educarnos y saber que en el capítulo IV de la Ley de los Consumidores se refiere a la información y publicidad; según este artículo el consumidor debe tener información veraz, clara y oportuna a la mano, sobre todo en los alimentos.

En cuanto a los alimentos sanos, el asunto debe verse en coordinación con otras leyes, como la referida al etiquetado de los alimentos que dice que "la etiqueta debe estar en un lugar visible para el consumidor".

El consumidor debe exigir que la información sea veraz, ¿qué significa eso?, que el consumidor, cuando va a comprar un alimento o un aparato debe exigir que tenga el etiquetado con todas las especificaciones debidas.

Otro aspecto es el referido al precio, que debe estar en un lugar visible y en moneda nacional, hay publicidad engañosa por ejemplo: una tienda dice "Todo por un dólar!", una vez que el consumidor entra se da cuenta que no todo lo que hay cuesta un dólar, esa información no es veraz y viola los derechos de los consumidores.

Artículo 67.- En todo establecimiento de venta de bienes y servicios a los Consumidores, deberá de colocarse en forma clara, precisa y en lugar visible al público, la identificación del servicio con su respectivo precio de contado...

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

Los consumidores debemos conocer nuestros derechos pero además saberlos reclamar, y ser persistentes al reclamarlos, la gente dice ¿qué voy a reclamar, si no me van a dar una resolución positiva?

Lo que sucede es que hay tantos problemas con los servicios básicos y tantos los reclamos sin respuesta, que se ha desvalorizado la ley y han creado a la par otras leyes.





¿Cómo hacer un reclamo de servicio básico?

Un ejemplo es el caso de reclamo por mal servicio de energía. Cuando la persona llega a Unión Fenosa, las operadoras dicen al reclamante: “usted tiene que hacer el reclamo de acuerdo a la Ley 272, que es la ley de industria eléctrica”; se han ido haciendo otras leyes como la ley de energía eléctrica, la ley del agua potable y ley de telecomunicaciones, pero la ley de los consumidores está vigente, es amplia y es de interés social, porque es interés del Estado que la nación tenga servicios básicos para la sobrevivencia. En el Artículo 105 la Constitución dice que el Estado está en la obligación de facilitarte los servicios básicos, dando así cumplimiento a un derecho constitucional. No hay ninguna ley que esté por encima de la Ley del Consumidor, ya que después de la Constitución, todas las leyes tienen la misma importancia.

Artículo 88.- 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.


¿Cuáles son los pasos a seguir?

En el caso de los servicios básicos públicos y privados, lo que se hace es un trámite administrativo en las tres instancias que indica la ley:

- La primera instancia es la empresa proveedora del servicio.
- La segunda instancia es el ente regulador.
- La tercera instancia es la Dirección de Defensa del Consumidor. DDC.

Por ejemplo para reclamar un caso por mal servicio de agua, la primera instancia a donde ir a reclamar es la empresa proveedora del servicio o sea ENACAL.





Si en esa instancia no se resuelve el caso, se pasa a la segunda instancia que es a las oficinas de atención al público del ente regulador, en el caso del agua es el INAA y la tercera instancia es la Dirección de Defensa del Consumidor que es la máxima autoridad para la aplicación de esta Ley 182, es la que tiene la potestad de la aplicación de sanciones a los distribuidores o proveedores de servicio.

El consumidor pone la demanda ante el proveedor y a los 10 días el proveedor del servicio tiene la obligación de contestarle, ya sea de forma satisfactoria o no, de no ser así se le aplica el silencio administrativo y se pasa a la otra instancia, al ente regulador. De igual forma se espera los 10 días y se pasa a la tercera instancia. Mientras se realiza el reclamo o la demanda, la empresa no le puede cortar o suspender el servicio.

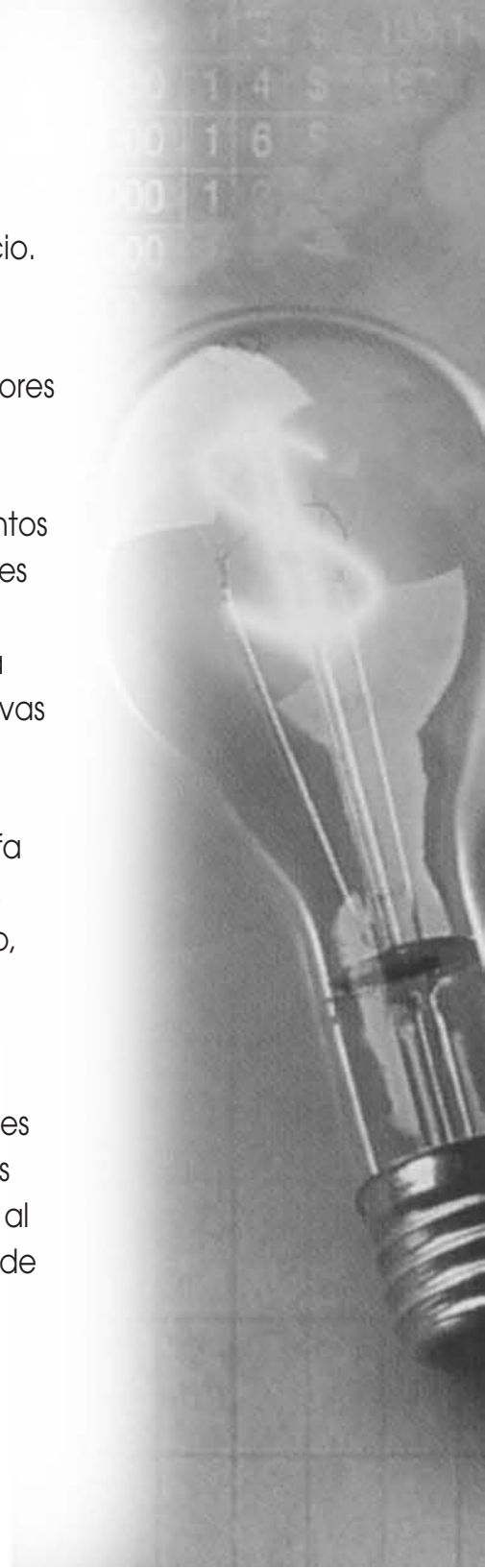
El consumidor tiene derecho de pasar a la segunda instancia y a la tercera instancia si no está satisfecha con la resolución, si el proveedor le dice que el recibo no es alterado, sino que ese es su verdadero consumo, la persona tiene derecho a reclamar ante el ente regulador y demostrar que no es correcto, luego de eso puede pasar a la otra instancia que es la Dirección de Defensa del Consumidor, ahí hay una forma de apelación, ahí dan una resolución


y la persona puede apelar a esa resolución ante el ministro del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.

En el caso del agua, se ha reformado la situación a través de marcos regulatorios y ahora los consumidores tenemos menos beneficios.

Unión Fenosa es la empresa más complicada en asuntos de reclamación, pues ahora tiene dos instancias, antes sólo Unión Fenosa era la primera instancia y daba una resolución y se recurría al INE que era la segunda instancia. Ahora Unión Fenosa, por medio de normativas internas a través de reglamento, han creado dos instancias fuera de la ley. La primera instancia es con la operadora y la segunda instancia es con la jefa de la oficina, eso lo hemos clasificado como tácticas dilatorias para que el consumidor se canse y diga "no, yo no tengo tiempo para eso".

Siguiendo con el caso de la energía la trasnacional ha venido a imponer esas tácticas dilatorias, y los entes reguladores se lo han permitido, ahora en INE hay tres instancias que agotar, primero la oficina de atención al cliente, después la sub-dirección, y luego al concejo de dirección.





El consumidor debe agotar las cinco instancias antes de pasar a la instancia de defensa del consumidor y eso cansa.

La Ley no indica que hay que agotar esta vía administrativa pero como ya se hizo, se ha creado jurisprudencia o sea que por los consumidores que lo hicieron, ahora todos debemos de agotar estas cinco instancias. Las instancias administrativas son una norma de la trasnacional pero no un artículo de la ley o su reglamento, pero como la trasnacional ha conseguido muchos beneficios, el consumidor llega al funcionario de la Dirección de Defensa del Consumidor y él te dice no, tiene que agotar las vías administrativas.

Una de las líneas de trabajo de la Liga de Defensa del Consumidor, es la educación y conocer la ley y las instancias a dónde recurrir como parte de la educación al consumidor.

Además asesoramos la demanda indicando donde tiene que ir y le explicamos los términos de la Ley 182, en su Artículo 15 establece cómo se debe presentar la demanda.

Artículo .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.





Una ley sin dientes

Una debilidad de la Ley de Defensa de los Consumidores, es que la Dirección de Defensa del Consumidor está adscrita al Ministerio de Fomento, Industria y Comercio. Es una pequeña estructura que no cuenta con potestad para aplicar la Ley. Las organizaciones de consumidores, hemos dicho que esta Ley no tiene dientes porque al final es una ley administrativa, que siempre tiene dificultades económicas, no hay peritajes, no hay personal, no hay presupuesto...

La Ley cuenta con buenos argumentos o asideros legales, pero a la hora de su aplicación no tenemos una autoridad robusta que lo haga. Una posibilidad es que se haga una procuraduría de los derechos de los consumidores.

Si la Dirección de Defensa del Consumidor fuera independiente y no adscrita a un ministerio, tuviera otra posición. Se dan casos en que el consumidor consigue una resolución a su favor, pero la empresa no la acata y ha sido más efectivo buscar a los medios de comunicación.

A nivel de Centroamérica, estamos entre los más atrasados en la Ley de Defensa del Consumidor. En El Salvador existe una defensoría de los derechos de los consumidores, es un área independiente, igual que en Guatemala.

Su aplicación y sanción

En el caso de los servicios privados, como la compra de un aparato eléctrico o una vivienda, la Ley te dice que hay dos instancias a la hora de un reclamo, el proveedor y la Dirección de Defensa del Consumidor, nosotros recomendamos que las demandas o reclamos se hagan por escrito aunque la Ley dice que tu demanda puede ser verbal o escrita.

De acuerdo a Ley, si la persona no está conforme con el aparato comprado te cambien el aparato o el bien, o te pueden devolver la plata, eso lo indica el Artículo 73 del Reglamento: "El proveedor queda obligado a garantizar el correcto funcionamiento y en caso contrario efectuar la reparación o reemplazo del bien adquirido, cuando no fuese posible la devolución del dinero en la suma pagada por el consumidor".

En la mayor parte de los casos, los reclamos se resuelven en las instancias administrativas, sobre todo en los servicios privados, porque al proveedor se argumenta que hay un artículo que dice que tiene la obligación de cambiar el artefacto. El proveedor no espera llegar a la instancia de la Dirección de Defensa del Consumidor porque teme que lo sancionen, lo multen o le cierren el negocio, entonces en el caso de los privados es más



efectivo porque no hay otros reglamentos y normas, como en el caso de los servicios básicos que están en poder de empresas trasnacionales, como Unión Fenosa y la telefonía. En el caso de ENACAL, hay una nueva ley anti-fraude que se está aplicando.

Artículo 28.- La resolución condenatoria dispondrá:

- 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.

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



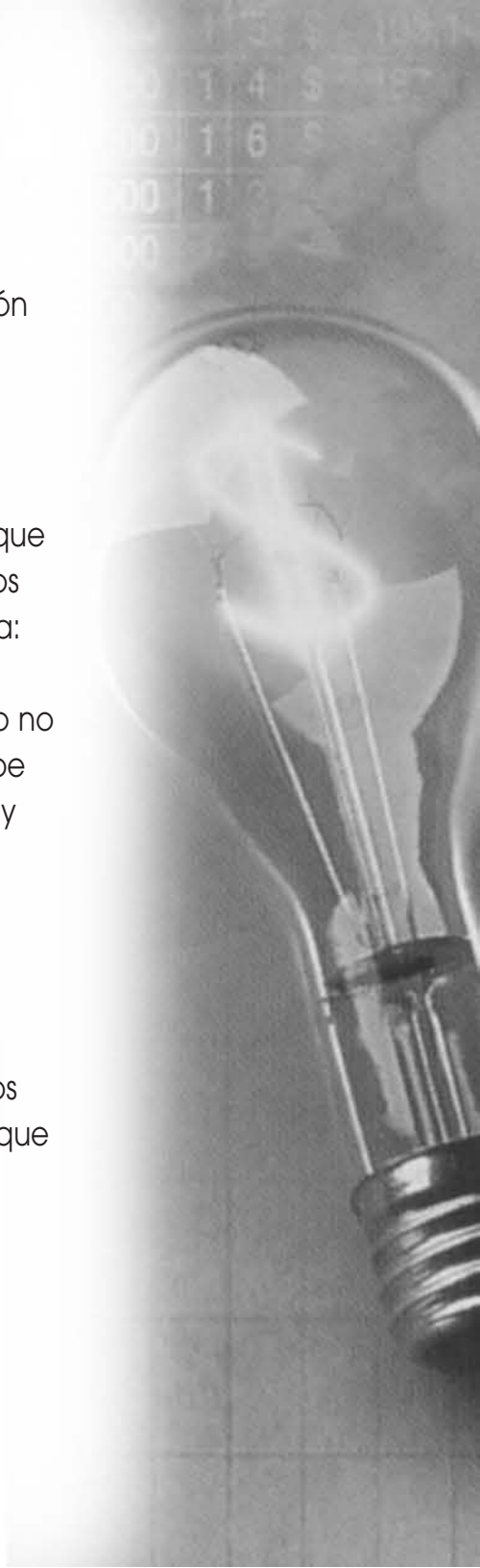
Campana de consumo sano

LIDECONIC tiene entre sus ejes de trabajo la educación para el consumo. Uno de los temas principales es el tema de la seguridad alimentaria y la soberanía alimentaria.

Los consumidores tienen derecho a alimentos sanos, que no te dañen la salud, por lo que las personas debemos informarnos para decidir, dice Lucy Morren de Soynica:

“Los consumidores tenemos el poder de decisión, si yo no quiero comprar eso, nadie me puede exigir”; uno debe estar informado sobre lo que se va a llevar a la boca y así tomar una decisión.

En las capacitaciones de consumo sano, hemos descubierto que la mayor parte de la gente, sabe que es malo consumir cosas que tiene aditivos, como colorantes, saborizantes, preservantes, pero sus hábitos son difíciles de cambiar, por lo que hemos concluido que hay que comenzar la educación desde pequeños, en los pre-escolares, en las escuelas.





¿Qué es un alimento sano?

Un alimento que es procesado debe estar elaborado con higiene y con ingredientes naturales, si es una fruta, verdura, grano o carne, debe estar producido sin contaminación química.

Una alternativa para consumir alimentos sanos es aliarse con productores orgánicos y establecer una alianza entre productores y consumidores.

La educación sobre el consumo de alimentos sanos debe comenzar con los alumnos, pero tiene que ir a la par de los padres de familia, porque al final los padres de familia son los que decidimos qué le estamos dando al niño o la niña en los primeros siete años de edad.

Después de los siete años, ya en la escuela son los niños los que deciden lo que van a comprar, ahí todo depende de la educación que le han dado en su casa.

En estos momentos a nivel mundial se está instando la aprobación de un código internacional sobre la comercialización de alimentos y bebidas no alcohólicas dirigida a niños y a niñas menores de 16 años, edad en que están conscientes de lo que se va a llevar a la boca.

El código es una propuesta que ha discutido la Organización Mundial de la Salud y la organización más grande de consumidores a nivel mundial, Consumer International.

El código entre otras cosas prohíbe hacer propaganda engañosa, y no permite usar personajes, animales animados o regalías a los niños, como esos sitios que ofrecen dar algún juguete para el niño o la niña, si el adulto compra un producto de esa empresa. Este código nace de un estudio sobre la obesidad, por el consumo de alimentos chatarra.

Lo que indica el código es que en esas edades, infantiles y escolares, no se les pueda ofrecer a los niños los productos chatarras como la comida rápida, en los bares y cafetines de las escuelas y preescolares.

Lo más importantes es que el consumidor esté educado para decidir lo que se piensa o lo que no es recomendable para su salud, entonces por eso es que se está haciendo talleres de educación para el consumo.





Talleres de educación LIDECONIC

En los talleres de educación para el consumo sano hablamos de cómo se puede hacer una sopa que no necesita de productos de paquete, se le pone todas las verduras, y se le da sabor con productos naturales, como limón, sal y condimentos naturales.

En vez de consumir las bebidas con sabores y colorantes artificiales, como las bebidas gaseosas, se les dice que en vez de ir a gastar su plata en eso, ¿por qué no utiliza frutas naturales que están en temporada?

En el taller la pregunta es: ¿cuánto invierte en comprar un vasito de sopa instantánea?, ¿cuánto dinero da al niño para comprar chucherías?, ¿por qué no compra una docena de naranjas y hace un fresco?

Las capacitaciones las realizamos en las escuelas de los barrios más vulnerables, entonces se hace ya la pregunta: ¿cuánto te cuesta una bebida? ¿cuánto fresco puede hacer con C\$20?

Reflexionamos sobre la parte económica y vemos la parte de la salud y el consumo de alimentos sanos.

Una alimentación sana con tortillas de maíz natural es difícil lograrla porque las tortillas son de maseca que es transgénica, la gente nos pregunta, ¿qué puedo hacer?, lo que se puede hacer es variar y en vez de comer tortilla, comer plátanos o maduros, la cosa es cómo el consumidor se educa para decidir... si vos sabes que tomar algo te hace daño, ¿por qué lo vas a tomar?, como LIDECONIC, recomendamos a la gente que busque donde todavía hace tortillas de maíz natural.

Si todos nos opusiéramos a las tortillas de maseca o de las empanadas nadie iría a los lugares que las venden, y los lugares fracasarían. Si los consumidores conscientes se sumaran, los lugares y empresas que las producen, no tendrían mercado.

En LIDECONIC se tiene la experiencia en uno de los preescolares donde las maestras son promotoras, capacitadas en consumo de alimentos sanos, y ellas desde un inicio, cuando llegan a hacer la inscripción los padres de familia le dicen: "Aquí es un preescolar donde no se consumen productos chatarra, y desde ese momento ya sabes que vos vas a inscribir a tu hijo en el preescolar dónde no se aceptan comidas chatarras". Este ejemplo es del colegio Marionna, ahí hay tres educadoras que si un niño lleva la tortillita, ellas se la destruyen ahí.

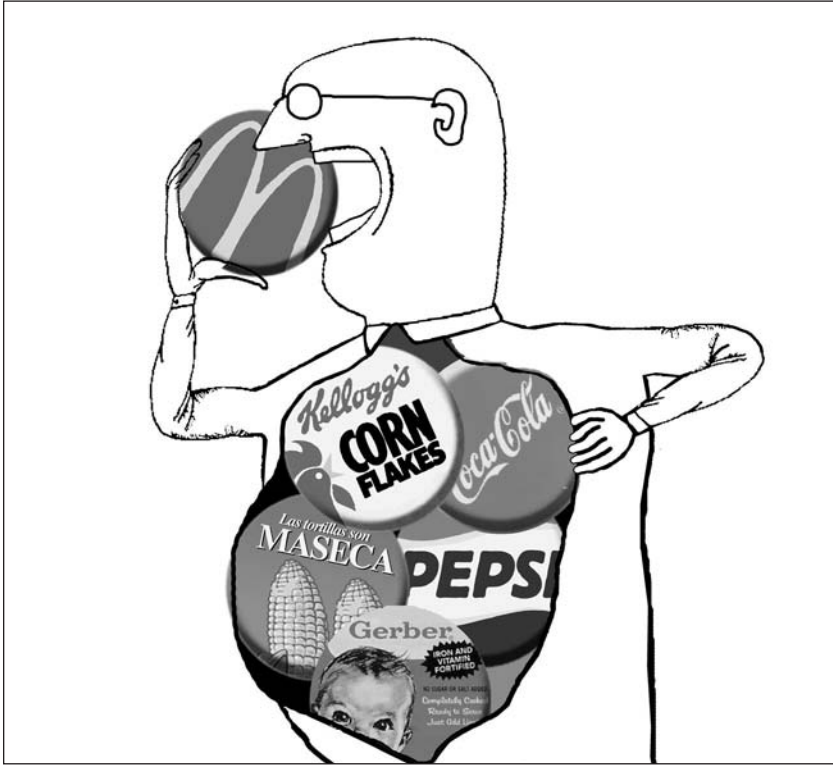




Los padres de familia ya saben eso.


La gente piensa que si no están los meneitos y las tortillitas no van a tener un negocio, pero poder suplir, si vas a vender las tortillitas, puedes vender los platanitos fritos, si no puedes vender la otra cosa, puedes vender tajadas; pero de repente es la comodidad.

Los bares escolares son un servicio privado, pero si la directora está consciente de que no deben vender comida chatarra, puede establecer una norma que condicione el alquiler del bar. También los padres de familia, si se organizan, pueden hacer esta petición a la escuela.



Los productos chatarras, ¿por qué son peligrosos?

Los productos chatarras tienen muchas azúcares y mucha sal, aquí se hizo un análisis en los corn flakes. De repente la gente siente que si le da corn flakes a tu hijo, le alimenta bien, pero en el análisis salió que la cantidad de azúcar que consumía es más exagerado que lo que dice la etiqueta.



Por la Ley se tendría que hacer seguimiento de alimentos en los mercados, supermercados, revisando la calidad, la cantidad y la fecha de vencimiento.

De repente en un estante del supermercado ponen un queso acompañado con una mortadela, la promoción tiene un precio rebajado, pero ¿qué sucede?, ¿por qué esta oferta?, ¿está próximo a vencerse?, ¿quién tendría que estar a la par haciendo monitoreo de eso?, tendría que ser la Dirección de Defensa del Consumidor para proteger la salud de las personas.

Incluso el Ministerio de Salud en la parte de las fritangas tenía un monitoreo por las tardes y no le dio resultado por falta de financiamiento, ellos decían que no tenían capacidad, si la fritanga no tiene todas las medidas higiénicas, entonces igual uno se enferma, por eso mismo los consumidores podemos decir no como fritanga, me espero a llegar a mi casa para comer.

Los consumidores tenemos el deber de saber a qué instancia llamar cuando ocurre eso en un establecimiento, y decir lo que está sucediendo, si todos los consumidores fuéramos vigilantes de los derechos las cosas cambiarían.

Cada uno de nosotros como consumidor tenemos una obligación para que la Ley y el derecho se cumpla y así decidir por nuestra salud.





Reparto El Carmen, costado oeste Parque El Carmen • Managua, Nicaragua
Apdo Postal A-136 • Pbx (505) 268-2302 • Fax (505) 268-2144
simas@simas.org.ni • www.simas.org.ni



SIMAS recibe apoyo financiero y técnico de las siguientes organizaciones amigas:



INTER TEAM



MS América Central