

*(Fuente: La Prensa digital – Nicaragua) Opinión económica*

## Ley de defensa de los consumidores: derechos irrenunciables

Aura María Olivares R.  
[auritamor@hotmail.com](mailto:auritamor@hotmail.com)

La ley de defensa del consumidor (Ley 182) tutela el derecho de los proveedores, consumidores y usuarios, y en su Arto. 2 establece que es de orden público, o sea que la ley está provista de “Derechos Irrenunciables”, que el Estado proporciona y que como consumidor o usuario no deberá de renunciar a ellos. En otras palabras, es un conjunto de normas positivas absolutamente obligatorias, donde no cabe transigencia ni tolerancia, por afectar a los principios fundamentales del consumidor o a las garantías precisas de su existencia. También en la ley prevalece el espíritu del principio in dubio pro consumidor, toda duda será a favor del consumidor.

La instancia oficial del gobierno en la que se ventilan los casos entre proveedor vs. consumidor/usuario es la Dirección de Defensa del Consumidor, del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (Mific), creada para velar y hacer cumplir lo estatuido en la Ley 182, dirección que en el presente año ha tenido mayor demanda desde que entró en vigencia la ley, circunstancia que “alegra”, tomándose como significado que los beneficiados con la ley están conociendo y ejerciendo el derecho que les corresponde.

Se ha conocido que un porcentaje significativo de demandas se “logran” destrabar en el trámite conciliatorio.

Siendo la Ley de Orden Público, que es igual a decir derechos irrenunciables, podría provocarse una situación aventurada para el consumidor en este trámite conciliatorio, pues éste ante el poderío económico del proveedor que cuenta con abogados, queda en desventaja, y con tal de darle pronta solución a su reclamo es posible que flaquee y desista de sus derechos y legítimos intereses.

El Arto. 21 Ley 182 indica que concurren las partes al Trámite Conciliatorio, desarrollándose éste como una especie de “careo”, en el que están presentes, en primer lugar, el consumidor o usuario afectado, en segundo lugar, el proveedor o su representante acompañado de su respectivo abogado, a quien se le está reclamando el derecho lesionado, y en tercer lugar el Titular de la Dirección de Defensa del Consumidor. ¿Quién cree usted que tendrá más seguridad al hablar? ¿Quién haría uso de ardid de palabras?, sin querer menospreciar la capacidad del consumidor o usuario. Es obvio que con poco o nada que se le ofrezca al reclamante éste seguramente tendrá como opción aceptar, confiado que es suficiente por el derecho lesionado y además para no continuar con un proceso largo y tedioso.

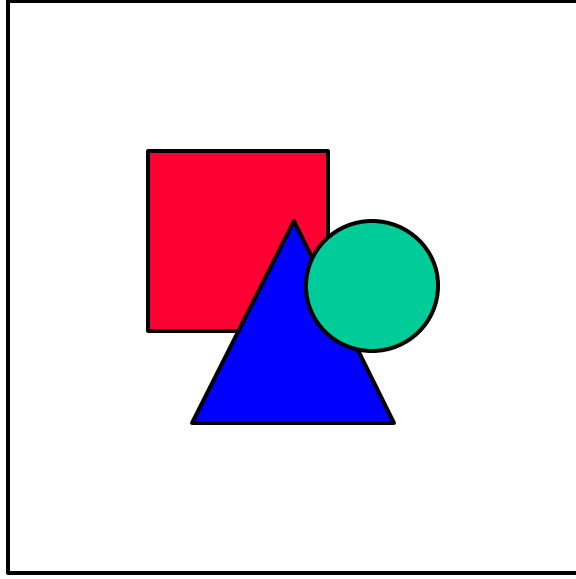
Reclamar derechos lesionados al ejercer una queja ante el proveedor de cualquier producto o servicio, es exigir la responsabilidad y obligación que tiene el proveedor.

La ley prevé un trato equitativo y no abusivo, una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos y que son responsabilidad del proveedor.

Resultaría imperdonable que en este trámite conciliatorio, espacio que la ley brinda y que insta a debatir y resolver el asunto de forma “amigable”, se tome por cuenta del consumidor que ahí tiene que terminar el asunto. Esta etapa es sólo administrativa, pudiendo demandar por la vía penal o civil, según sea el caso (Arto. 66, Inciso c, Ley 182), a fin de proteger sus legítimos intereses.

La protección del consumidor va más allá del trámite conciliatorio. Su protección resulta especialmente necesaria por la mayor complejidad del proceso y del derecho que se reclama.

La actuación protectora de la Ley del Consumidor es exigirle al proveedor sus obligaciones para con el consumidor, y en caso del no cumplimiento a una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos.



*La autora es estudiante de Derecho.*