

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – Sede Managua



COORDINACIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICA Y EMPRESARIALES

**Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al Título de
Grado en Licenciatura en Derecho**

**Tema: Tutela Jurídica de DIPRODEC en caso de incumplimiento de los
proveedores conforme lo establecido en la ley 842, Ley de protección de
los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias en Managua en el
segundo semestre del año 2023.**

ELABORADO POR

Alex Rogerio Mercado Villanueva

TUTOR TÉCNICO:

MSC. Michelle Geraldine Bonilla Martínez

Managua 30 de junio de 2024

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC – Sede Managua



COORDINACIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICA Y EMPRESARIALES

**Curso de Culminación en Proyecto de Investigación para optar al Título de
Grado en Licenciatura en Derecho**

AVAL DEL TUTOR

MSC. Michelle Geraldine Bonilla Martínez, tienen a bien:

CERTIFICAR

Que: El Curso de Culminación en Proyecto de Investigación con el título: **Tutela Jurídica de DIPRODEC en caso de incumplimiento de los proveedores conforme lo establecido en la ley 842, Ley de protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías en Managua en el segundo semestre del año 2023.**”, elaborado por el estudiante **Alex Rogerio Mercado Villanueva**, ha sido dirigida por el suscrito.

Al haber cumplido con los requisitos académicos y metodológicos del trabajo monográfico, damos de conformidad a la presentación de dicho trabajo de culminación de estudios para proceder a su lectura y defensa, de acuerdo con la normativa vigente del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil y Reglamento de Investigación, Innovación y Transferencia.

Para que conste donde proceda, se firma la presente en UCC Sede Managua a los veintiún días de junio del año 2024.

**Fdo.: Nombres y Apellidos
Tutor Técnico y Metodológico**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, sobre todo a Dios nuestro Señor todo Poderoso, razón de nuestra existencia, que ha sabido guiarme por esta vida, permitiéndome realizar todo lo propuesto a través de ella, en segundo lugar, a mi familia, mis padres, esposa e hijos que me han brindado todo su apoyo y comprensión, a un gran amigo de la familia que me brindó un espacio para poder estar y recorrer el estudio de la carrera de derecho.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, a la MSC. Michelle Geraldine Bonilla Martínez tutor del presente trabajo, por su sabia orientación para llegar a concretarlo y a las autoridades de esta alma mater por haberme dejado ser un Cursar estudios.

De manera muy especial todas las personas que de una u otra manera contribuyeron a la materialización de esta Licenciatura.

RESUMEN

Este trabajo investigativo tuvo como objetivo analizar y documentar el Proceso de Reglamentación en la Aplicabilidad de la Ley de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias Ley N° 842 en su carácter de Oficio frente al problema de las denuncias por malas prácticas de comercio que se ejecutan en Managua con los tres numerales más transgredidos de los artículos N°9 y N°10, por los proveedores de bienes y servicios ubicados en el distrito V de Managua durante el segundo semestre de año 2023.

La investigación es Documental con un enfoque Cualitativo debido a que se recolecta y analiza los datos proporcionados por las fuentes primarias, para luego describir el proceso jurídico de los casos que no cumplen con la Ley, según la aplicación del procedimiento administrativo; siendo detallados desde el punto de vista de carácter Explicativo y por la forma de tratar la información es una Investigación Descriptiva.

Obteniendo el siguiente resultado; DIPRODEC órgano rector cuenta con un proceso administrativo garante de la tutela jurídica de los derechos de las personas consumidoras y usuarias cumpliendo con el perfil, jurídico, administrativo he institucional que demanda la Ley.

Palabras Claves: malas prácticas, proceso de reglamentación, tutela jurídica, Ley, proveedores de bienes y servicios, de oficio, institucional.

ABSTRACT

The objective of this investigative work was to analyze and document the Regulatory Process in the Applicability of the Law for the Protection of Consumers and Users Law No. 842 in its capacity as Official against the problem of complaints of bad trade practices that are carried out in Managua with the three most transgressed numerals of articles No. 9 and No. 10, by the suppliers of goods and services located in district V of Managua during the second half of the year 2023.

The research is Documentary with a Qualitative approach because the data provided by primary sources is collected and analyzed to then describe the legal process of cases that comply or do not comply with the Legal Protection Law, according to the application of the administrative procedure for violations to The law being analyzed from the point of view of an Explanatory nature and the way the information is treated is a Descriptive Research.

Obtaining the following result, DIPRODEC governing body has an administrative process that guarantees the legal protection of the rights of consumers and users, complying with the legal, administrative and institutional profile demanded by the Law.

Keywords: bad practices, regulatory process, legal protection, Law, suppliers of goods and services, ex officio, institutional.

Índice

INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	11
1.1 Antecedentes y Contexto del Problema	11
1.2 Objetivos	14
1.2.1 Objetivo General	14
1.2.2 Objetivos Específicos.....	14
1.3 Descripción del Problema y Pregunta de Investigación	15
1.4 Justificación	16
1.5 Limitaciones y consecuencias.....	17
1.6 Hipótesis.....	17
1.7 Variables.....	18
CAPITULO II MARCO REFERENCIAL	19
2.1. Marco Histórico e Institucional	19
2.2 MARCO LEGAL	20
2.2.1 MARCO LEGAL INTERNACIONAL	20
2.2.2 MARCO LEGAL NACIONAL	22
2.3 Marco Conceptual	24
Acrónimos	28
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
3.1 Tipo de Estudio.....	29
3.2 Área de Estudio	29
3.3 Unidades de análisis (Población/Muestra/Muestreo)	29
3.3.1 Población.....	29
3.3.2 Muestra	30
3.3.3 Muestreo.....	30
3.4 Métodos e instrumentos de recolección de datos	31
3.5 Confiabilidad y validez de los instrumentos (formulación y validación).....	31
Análisis de los Expedientes:	33
3.7 Operacionalización de variables.....	49
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	51
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	53
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES.....	56

Bibliografía	57
Anexo 1.....	60
Esquema del Procedimiento Administrativo.....	60
Anexo 2.....	61
Anexo 4.....	64
Anexo 5.....	65
Anexo 6.....	66
Anexo 7.....	67
Anexo 8.....	68
Anexo 9.....	70
Anexo 10.....	71
Anexo 11.....	73
Anexo 12.....	74
Anexo 13.....	75
Anexo 14, Caso II	78
Anexo 15.....	79
Anexo 16.....	82
Anexo 17.....	83
Anexo 18.....	85
Anexo 19.....	86
Anexo 20.....	88
Anexo 21.....	90
Anexo 22.....	91
Anexo 23.....	93
Anexo 24.....	94
Anexo 25.....	95
Anexo 26, Caso III	98
Anexo 27.....	99
Anexo 28.....	102
Anexo 29.....	104
Anexo 30.....	107
Anexo 31.....	108
Anexo 32.....	109

Anexo 33.....	110
Anexo 34.....	111
Anexo 35.....	112

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como finalidad analizar la tutela jurídica y la aplicabilidad de la Ley No. 842 de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias desde una perspectiva Institucional, aportando información suficiente con efectos legales y de estudio para mejora continúa.

La fiscalización y prevención que realiza la DIPRODEC a través de la Ley N°842, indistintamente de los proveedores de bienes y servicios del sector comercial, proporcionan un desarrollo integral que mejoran los niveles de vida de un país, razón por la cual es necesario determinar los posibles contextos donde se puede estar vulnerando los derechos de la personas consumidoras y usuarias.

La evolución en Nicaragua de esta rama del Derecho, “Derecho al Consumidor”, inicia a partir de 1980, con la LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 50 del 28 de febrero del mismo año; hasta su progreso con la Ley N°842 Ley de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarios, donde se ha recorrido un camino de aprendizaje en materia de Derecho al Consumidor.

El trabajo nos proporciona una visión de lo que ocurre en los actos de comercio de un proveedor de bienes y servicios infringiendo la Ley en materia. Es un trabajo que detalla el articulado jurídico que contiene la Ley para la actuación procesal de los casos de oficios.

La investigación es Documental con un enfoque Cualitativo debido a que se recolecta y analiza los datos proporcionados por las fuentes primarias, para luego describir el proceso jurídico de los casos que no cumplen con la Ley, según la aplicación del procedimiento administrativo; siendo detallados desde el punto de vista de carácter Explicativo y por la forma de tratar la información es una Investigación Descriptiva.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1 Antecedentes y Contexto del Problema

El 22 de febrero de 1980 surge por primera vez una ley encargada de defender el derecho de los Consumidores en Nicaragua. En marzo de 1993, se crea una oficina encargada de defender los derechos de los consumidores en Nicaragua, esta tenía por nombre Oficina de Protección del Consumidor (OPC) la cual depende de la Dirección General de Comercio Interior (DGGI), dentro del Ministerio de Economía y Desarrollo. (MEDE). En 1994 la Asamblea Nacional aprobó la Ley N°182 “Ley de defensa de Los ANÁLISIS DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR CON RELACIÓN AL USO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN NICARAGUA, la cual entro en vigencia al momento de su publicación en la Gaceta Diario Oficial el 14 de noviembre del mismo año. Pero fue reglamentada hasta el día 3 de septiembre de 1999 mediante el Decreto N°2187. En 1995 se crea la Dirección de Derechos del Consumidor (DDC), estando subordinada al Ministerio de Fomento Industria y Comercio (MIFIC). A rasgos generales es de esta manera que Nicaragua ha ido desarrollándose con instrumentos legales para la protección de los consumidores y usuarios frente a la actividad comercial y sus problemas.

En interés con lo anterior surgen trabajos monográficos que tratan de concebir, la razón de las cosas; lo cual es válido para el entender humano.

Abordemos un primer trabajo monográfico que fue elaborado en León el 16 de diciembre del 2014, por los bachilleres Arle Esteban Gómez Ríos, Elvin Eliezer Mejía Méndez, Vicente de Jesús Manzanares Trujillo. Con el tema “Análisis de la Nueva Ley del Consumidor: Eficacia en su Aplicación en la Ciudad de León Nicaragua” (Leon, 2014). Donde desarrollan aspectos Generales, en cuanto a conceptualización doctrinaria y jurídica de las personas consumidoras y usuarias frente a los proveedores de productos y servicios. Señala la fundamentación jurídica de los derechos de los consumidores, así como las formas de tutelar los derechos de los consumidores frente a la posición de los proveedores. También plantea la eficacia jurídica de la ley 842 en

su aplicación y resultados del diagnóstico extraídos de un estudio de campo con una encuesta de preguntas cerradas aplicado a las personas consumidoras y usuarias incluyendo los servicios básicos. Concluyendo con una calificación negativa porque mencionan el desconocimiento de la Ley no. 842 en la ciudad de León; que no existe una delegación del órgano rector; no tienen acompañamiento jurídico por parte de la DIPRODEC por falta de competencia, que la Ley n°842 no cumple con el principio de Igualdad y no Discriminación y por último la carencia de una retribución en concepto de daños y perjuicios. Cuando la lectura del tema es realizada, deja una impresión del conocimiento incipiente del derecho de consumo ya que todo lo nuevo tiene un periodo de transición donde el entendimiento, conocimiento, nociones, parámetros, progresan, por ejemplificar lo anterior; la ley plasma el concepto del principio de igualdad y no discriminación; ante el hacer cumplir lo estipulado en la Ley por el órgano rector.

El segundo tema monográfico “Análisis del Derecho de los consumidores con Relación al uso del Comercio Electrónico en Nicaragua”. De autores: Br. Eva Julia Loaisiga Mendoza. Br. Darling María López Castillo. Br. Félix Rafael López Pérez. Rivas. Publicada en León, noviembre del 2017 (Eva Loaisiga, 2017). Es un estudio dirigido a un Comercio que no está muy regulado; que desarrolla conceptos doctrinarios generales del consumidor; conceptos de Comercio Electrónico. Un aspecto notorio es la recopilación de las diferentes leyes en materia de Comercio Electrónico; al igual que dos de sus recomendaciones (Se recomienda la creación de un ente público que en coordinación con organismos comerciales que se dediquen a la regulación y control de los problemas que actualmente afectan el desarrollo del comercio electrónico. Resulta importante para los intereses de la sociedad nicaragüense y del estado en general, la aprobación del Ante proyecto de Ley de Comercio Electrónico, debido a la falta de protección de los derechos de los consumidores ya que constituyen un verdadero problema para efectos del desarrollo del comercio electrónico). Pero que al mismo tiempo esta reclamando la regulación de una ley específica para este tipo de comercio.

Como tercer aporte, el trabajo monográfico con el tema “Contaminación visual de publicidad en Carretera a Masaya desde el Km 3 hasta el Km 10 ½ en Managua durante el período de enero-Julio 2020” (Demi Gomez, 2020). Tesis para optar al grado

de Licenciatura en Diseño y Comunicación Visual, UNIVERSIDAD AMERICANA, UAM facultad de marketing, diseño y ciencias de la comunicación. Autores Demi Carolina Gómez Rodríguez Felipe Andrés Aguilar Ortega Tesis para optar al grado de Licenciatura en Diseño y Comunicación. Los cuales desarrollan un trabajo en el que el consumidor y usuario de un punto en específico del sector carretera Masaya son afectados por la contaminación de la publicidad; publicidad física, abusando de elementos publicitarios que están alterando la estética, y los paisajes, tanto rurales como urbanos y la seguridad de las personas. Proponen la herramienta doctrinaria, que la justifican con la mención de tesis internacionales que hacen un llamado de atención ante la problemática de la contaminación publicitaria; así como también proponen la entrevistas como otra herramienta de trabajo, las cuales son dirigidas a líderes creativos de agencias publicitarias y a publicistas con el fin de comprender los puntos de vista actuales acerca de la problemática y el origen de ella, y que está influyendo y deteriorando del lugar mencionado. De su lectura podemos comentar que el consumidor y usuario están expuesto a una saturación de publicidad y también el consumidor y usuario es considerado como un sujeto expuesto a una problemática de contaminación ambiental.

En los antecedentes monográficos mencionados, los autores presentan la problemática de como los proveedores de bienes y servicios conciben al consumidor (como herramienta de producción; o lo abordan como un problema de salud pública por la contaminación para el entorno de las personas consumidoras y usuarias en un sector específico de Managua), es la desproporcionalidad del Proveedor vs Consumidor. En este contexto Managua con su población, igualmente como el resto del país; están propensos a que, en el simple acto de realizar una compra en un Mercado, en una Librería o en Centro Comercial; sean vulnerados sus derechos en donde por un ritmo de vida acelerada no tienen noción del perjuicio que fueron objeto. Pero en este trabajo y lo reciente del mismo con respecto a los demás; es que se desarrolla desde una perspectiva institucional, para presentar su accionar en la gestión Jurídica-administrativa que desarrolla el órgano rector DIPRODEC frente al problema de las malas prácticas de comercio que se ejecutan en el Municipio de Managua.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar el proceso de reglamentación en la tutela jurídica y protección al Derecho del Consumidor, por el órgano rector DIPRODEC.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar los abusos que cometen los proveedores de bienes y servicios, en detrimentos de los derechos de los consumidores.
- Documentar la aplicabilidad de la legislación en la tutela jurídica y protección al Derecho del Consumidor, por el órgano rector DIPRODEC.
- Enfatizar las acciones que se desarrollan con el plan de trabajo que realiza el órgano rector, para prevenir, investigar y fiscalizar las disposiciones establecidas en el mismo estatuto.

1.3 Descripción del Problema y Pregunta de Investigación

Actualmente, todos hablamos de la globalización como un factor clave en materia de consumo, mientras más globalizado se vuelve el comercio nicaragüense es más exigente y por lo tanto el proveedor de bienes y servicios a nivel nacional opta por estrategias de comercialización que incrementen sus ventas y competitividad. Son estas estrategias utilizadas por algunos proveedores los que, en aras de incrementar sus utilidades, cometen las infracciones a las leyes establecidas en un Estado.

Tomando en consideración la actividad comercial que ocurre en Managua, centro de la economía del país; en el cual aglomera la mayor parte de establecimientos comerciales de Bienes y Servicios (Nicaragua B. C., 2017); podemos inferir que en la capital concurre una gran cantidad de movimiento económico en el sector Comercio donde los proveedores procurando la venta de un bien o la contratación de un servicio; y en donde sea el caso de incumplimiento de los proveedores conforme lo establecido en la Ley, los conllevan a las infracciones leves, graves, muy graves; y ser objeto de un proceso administrativo. Sobre esto agreguemos y mencionemos el Bien Jurídico protegido, los cuales son la Salud, Seguridad: de lo que se infiere que los consumidores tienen derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad, esto implica que los bienes y servicios que deben cumplir con las normas y disposiciones en materia de seguridad y calidad. Y el otro Bien Jurídico Protegido son los Intereses Económicos y Sociales es el otro bien jurídico protegido que refleja que los consumidores también tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales (México, 2020).

El presente trabajo ha tomado como referencia, establecimientos que fueron objeto de un proceso administrativo en el segundo semestre del año 2023 para analizar la forma de como los funcionarios encargados de regular a los proveedores de bienes y servicios realizan la aplicación de la norma jurídica. Establecimientos como caso 1- Cruz Lorena con una infracción leve, 2- Librería y Distribuidora Jardín S.A con una infracción grave y 3- Carnicería Lucila con una infracción muy grave.

- ¿DIPRODEC en su carácter de órgano regulador, realiza una eficaz aplicación de la Ley 842?

De la interrogante principal, nos conlleva a plantear preguntas específicas en concordancia con los objetivos específicos, como:

¿El procedimiento establecido en la Ley 842, determina los abusos que comenten los proveedores en detrimento de los derechos de los consumidores en sus artículos 9 y 10 “Obligaciones y Prohibiciones”?

¿Las sanciones establecidas en la Ley 842, son efectivas en la aplicabilidad de esta Ley en los casos de incumplimiento por parte de los proveedores?

¿Qué acción desarrolla el órgano rector cuando hay infracciones en los artículos 9 y 10 “Obligaciones y Prohibiciones” por parte de los proveedores de bienes y servicios?

1.4 Justificación

El Estado es garante de la defensa de los derechos de las personas consumidores y usuarios a través de la Ley. Por lo que el proveedor debe garantizarle la adquisición de productos con la debida calidad, es decir el consumidor no debe realizar prácticas desleales o cualquier otro método tramposo, que vicie su voluntad. El error en el que el consumidor puede incurrir por culpa del proveedor está Sancionado en esta Ley. De tal forma y basado en Ley vigente se justifica la presente investigación, que pretende destacar la protección del derecho al consumidor a través del órgano rector DIPRODEC, desde la perspectiva institucional. Por lo que se considera pertinente analizar los contenidos de los artículos 9 y 10 de la ley de la Ley n°842, ya que los consumidores y usuarios de Managua y de todo el territorio nacional están expuestos a la omisión de algunos de sus criterios, lo que significa malas prácticas comerciales.

1.5 Limitaciones y consecuencias

Dentro de las limitantes encontradas para llevar a cabo esta investigación fue la poca bibliografía relacionada al tema tratado.

De acuerdo a la poca bibliografía encontrada no traja como consecuencia del trabajo se manifiesta que es poca la propagación del contenido en relación de consumo responsable para el proveedor como para el consumidor conforme al marco legal establecido en la ley N° 842 y su aplicabilidad en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Como aporte para el desarrollo de este trabajo; se pretende poseer material adicional a la ley ya que suministra información real y además sirve de esquema temático en el abordaje de un pensum en las carreras. Universitarias.

1.6 Hipótesis

“El efectivo trabajo del órgano rector DIPRODEC en uso de las facultades que le confiere la ley número 842, ha garantizado la protección de los derechos de los consumidores, incidiendo en las faltas que normalmente incurren los proveedores”.

La globalización ha hecho que el comercio en Nicaragua sea más exigente, lo que lleva a algunos proveedores a cometer infracciones a la Ley que afectan a la salud, seguridad, los intereses económicos y sociales de los consumidores. Es importante que los proveedores cumplan con las normas y disposiciones para proteger a los consumidores.

1.7 Variables

Variables Independientes

Proceso Administrativo

Variable dependiente

- Malas prácticas comerciales.
- Faltas
- Precios expuestos
- Precio superior
- Peso
- Infracción leve, grave, muy grave
- Aplicabilidad de la ley N° 842
- Sanciones

CAPITULO II MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Histórico e Institucional

La legislación nicaragüense más reciente registra la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el 1980 con el Decreto N° 323 LEY DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES aprobado el 22 de febrero de 1980 y publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 50 del 28 de febrero de 1980. Con el cual Nicaragua, marca bases en esta rama del derecho, aun cuando a la protección de esos derechos no se le atribuyera la importancia que se debería. Ya en 1994 fue probada la más reciente Ley de Defensa de los Consumidores Ley N° 182 publicado en La Gaceta Diario Oficial N°. 213 y Su Reglamento, Decreto A.N N°. 2187 publicado en La Gaceta Diario Oficial N°. 169 del año 1999 con el órgano rector como era la Dirección de Defensa de los Consumidores (DDC) del MIFIC la cual atendían los reclamos de diferentes índoles y muy remarcados los de servicios básicos los cuales producían una saturación del sistema y dilatación de justicia para los consumidores y usuarios, Luego en 2013 se aprueba la Ley N°. 842 ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su Reglamento (Decreto Eejecutivo N°. 36-2013) ya ahora separados de los procedimientos administrativos de los servicios básicos y con el órgano rector DIPRODEC nuevo ente regulador; dicha Ley deroga a la Ley anterior. En la actualidad se decretó una reforma parcial específica a la Ley, pero es la Ley N° 842 en vigencia la que refiere los elementos organizacionales y su situación administrativa jurídica.

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 MARCO LEGAL INTERNACIONAL

La cronología actual ubica a la legislación dedicada a los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias en Estados Unidos en el año 1891 con el inicio de los movimientos asociativos y la Liga de Consumidores de Nueva York (Schlink, 1927). Ya en 1970 el Consejo Económico y Social de la ONU reconoce que la Protección del Consumidor ejerce importante influencia sobre el Desarrollo Económico y Social, en aras de lo anterior entre 1977 y 1981 el secretario general hace la petición al Consejo Pleno del organismo para que comenzaran a realizar, consultas, estudios e informes y presentar un anteproyecto de Directrices para la Protección del Consumidor al Consejo Económico y Social de este Organismo. En 1983 El secretario general realiza cabildos con Gobiernos y Organizaciones Internacionales presentados el anteproyecto de Directrices. De esta manera en 1985 culmina el proceso dictando la respectiva aprobación de las Directrices para la Protección del Consumidor (UNIDAS, 2016), para que fueran adoptadas y adecuadas a los sistemas jurídicos de cada país miembro. Como algo destacable el día 15 de marzo se instituyó como Día Mundial del Consumidor Mundial fecha que fue instaurada en 1983 por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para recordar los derechos que asisten a todas las personas como usuarios y consumidores.

A nivel Centroamericano los países del istmo están dotados con leyes semejantes; abordemos aspectos de Derecho comparativo a nivel del istmo centroamericano:

Países como Guatemala, Honduras y Nicaragua desarrollan un diseño institucional; ¿qué significa diseño institucional? Se trata de una Dirección fiscalizadora, rectora que se subordina a un Ministerio, generalmente a los Ministerios de Economía, lo que las sujeta directamente a una autoridad ministerial.

En estos casos, además se trata de ministerios que tienen varias funciones (generalmente, de estímulo a la producción y al comercio).

Este diseño institucional crea, en principio, dos problemas: primero, el ministerio relacionado con la creación de condiciones favorables para los productores y comerciantes (proveedores de bienes y servicios) que se encarga de la protección de los derechos de los consumidores, que puede generar tensiones y conflictos de prioridades. Sus cuerpos legales son: Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto Numero 06-2003; Ley de Protección al Consumidor. Poder Legislativo. Decreto 24-2008; Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias Ley 842; Respectivamente.

En otros países como, El Salvador (Ley de Protección al Consumidor Reforma 2022) y Panamá (Ley 45 del 31 Octubre 2007 Dicta Normas de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia”, modificada por la Ley 29 de 2 de Junio del 2008) en su diseño institucional contemplan a los órganos de protección del consumidor en instituciones independientes de carácter descentralizado, tienen personería jurídica, patrimonio y administración autónoma lo que, en principio da una mayor garantía de independencia.

Costa Rica, con la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor N° 7472 Optó por un diseño institucional complejo, se trata de un sistema mixto, pues la función de protección al consumidor la desempeñan dos órganos: uno es una dependencia de un ministerio (Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía e Industria DAC-MEIC); el otro es la Comisión Nacional del Consumidor CNC, un órgano desconcentrado adscrito al mismo ministerio, pero que cuenta con personería jurídica instrumental.

2.2.2 MARCO LEGAL NACIONAL

La Constitución Política es el Primer cuerpo y primera línea de protección de los Derechos de las personas Consumidoras y Usuarías, como establece al respecto en sus artículos que cito a continuación (Nicaragua A. N.):

Artículo 27: Todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho a igual protección. No habrá discriminación por motivos de nacimiento, nacionalidad, credo político, raza, sexo, idioma, religión, opinión, origen, posición económica o condición social (primer párrafo).

Artículo 66: Los nicaragüenses tienen derecho a la información veraz. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas, ya sea de manera oral, por escrito, gráficamente o por cualquier otro procedimiento de su elección.

Artículo 67: El derecho de informar es una responsabilidad social y se ejerce con estricto respeto a los principios establecidos en la Constitución. Este derecho no puede estar sujeto a censura, sino a responsabilidades ulteriores establecidas en la ley.

La Ley N° 842 Ley de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarías con Rango de interés público, y su Reglamento (Decreto Ejecutivo N°. 36-2013), es el cuerpo normativo específico al tema. La Dirección de Defensa de los Consumidores DIPRODEC forma parte del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC) y está encargada de hacer cumplir lo instituido en esta Ley.

El Código Procesal Civil de Nicaragua LEY N°. 902, aprobada el 04 de junio de 2015, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 191 del 09 de octubre de 2015. Es instrumento de supletoriedad en materia que no detallara lo relativo a lo procesal (Nicargua, 2015):

Artículo 3 Supletoriedad: Este Código constituirá legislación supletoria para aquellas materias que no cuenten total o parcialmente con normativa procesal.

El Manual de Procedimientos, Dirección General de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias aprobado mediante Memorando N° CSS-003-07-20017 y que a su vez tiene como base legal las Leyes que describiremos y están relacionados directamente con la Dirección de Inspección y Verificación, la cual es la que realiza el trabajo de campo para desplegar la Ley y sus preceptos:

Ley N°219, "Ley de Normalización Técnica y Calidad", publicada en Gaceta, Diario Oficial n°123 del 2 de julio 1996 y su Reglamento, Decreto n° 71-97, publicado en Gaceta, Diario Oficial n°241 del 18 de septiembre 1997. Estipula:

Artículo 1: La presente Ley tiene como objetivos en materia de normalización técnica y certificación de calidad de productos y servicios los siguientes:

- a) Fomentar el mejoramiento continuo de los procesos de producción y calidad de los productos y servicios ofrecidos a los consumidores y usuarios en Nicaragua.
- b) Ordenar e integrar las actividades de los sectores públicos, privado, científico-técnico y de los consumidores para la elaboración, adopción, adaptación y revisión de las normas técnicas, en procura de la mejora sostenida de la calidad de los productos y servicios ofrecidos en el país.
- c) Establecer para la elaboración de normas técnicas un procedimiento uniforme, similar al usado internacionalmente.
- d) Establecer laboratorios de pruebas, ensayos y calibración como parte del sistema de acreditación empleado por los organismos correspondientes.

Ley N225, "Ley sobre Metrología °, publicada en Gaceta, Diario Oficial n°135 del 18 de julio 1996 y su Reglamento, Decreto n°67-95, en Gaceta, Diario Oficial n° 227 del 27 de noviembre del 1997. Es una Ley que regula los sistemas de pesas y medidas facultando al MIFIC para su aplicación.

Art. 2: Sin perjuicio de las facultades del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, el Sistema Internacional de Unidades se implementará por los Ministerios, Entes Autónomos, otras entidades estatales, Gobiernos Regionales y Alcaldías Municipales, en su caso.

2.3 Marco Conceptual

Estado: Sociedad jurídicamente organizada para hacer posible en convivencia pacífica, la realización de la totalidad de los fines humanos o bien la unidad de un sistema jurídico que tiene en sí mismo el propio centro autónomo y que está en consecuencia provisto de la suprema calidad de persona en sentido jurídico (Castillo, 2003 Pág.45).

Proveedor: El proveedor puede ser una persona física o jurídica que, de manera habitual o periódica, materializa la prestación de productos y servicios. Por consiguiente, el proveedor es aquella persona natural o jurídica que realiza de forma habitual, actividades de producción, fabricación, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios, y quien debe brindar información completa y exacta sobre los productos y servicios que presta, garantizando el suministro de éstos (Castillo, 2003 Pág.45).

Consumidor (Persona consumidora o usuaria): es toda aquella persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios, tanto privados, como públicos como destinataria final.

Derecho del consumo: Es aquel que regula los intereses de los consumidores y las relaciones de consumo en general (Pérez Bustamante, 2004).

Consumo: (Lara, 2015) define Consumo de la siguiente manera, es la acción y efecto de consumir o gastar, bien sean productos, bienes o servicios, como por ejemplo la energía, entendiendo por consumir como el hecho de utilizar estos productos y servicios para satisfacer necesidades primarias y secundarias. El consumo, por tanto, comprende las adquisiciones de bienes y servicios por parte de cualquier sujeto económico (tanto el sector privado como las administraciones públicas). Significa satisfacer las necesidades presentes o futuras y se le considera el último proceso económico. Constituye una actividad de tipo circular en tanto y en cuanto que el ser humano produce para poder consumir y a su vez el consumo genera producción. El consumo es la acción por la cual los diversos bienes y servicios son usados o aplicados a los fines a que están destinados, ya sea satisfaciendo las necesidades de los individuos o

sirviendo los propósitos de la producción. La economía considera el consumo como el fin esencial de la actividad económica. Consumo es la utilización de bienes y servicios para nuestra satisfacción y la de otros.

Relación de consumo: Se define relación de consumo de la siguiente manera: Vínculo jurídico establecido entre una persona proveedora y una consumidora o usuaria con la finalidad, por parte de ésta última, de adquirir, usar o gozar bienes o servicios finales, incluyendo la provisión de bienes y servicios finales a título gratuito (Nicaragua, Ley N° 842 2013).

Bienes y servicios: Comprende los bienes no duraderos, entre los cuales están los alimentos, medicinas, vestuario, entre otros; bienes duraderos o de inversión como viviendas, autos, maquinaria, entre otros; y servicios prestados por personas naturales o jurídicas, por los que se cobre precio o tarifa (Nicaragua, Ley N° 842 2013).

Precio: Valor de una cosa en dinero. / Cantidad que se pide por ella. / Valor de cambio (Cabanelas, 2006).

Precio Expuesto: Exhibir en los locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias.

Peso: Es una unidad de medida empleada convencionalmente para calcular el peso de un cuerpo, es decir, la cantidad de materia que hay en él (EDU.LAT, 2024). Aunque mal comúnmente se conozca a esta magnitud como «peso», por que en realidad hablamos de masa.

Falta Administrativa: Son ciertos actos u omisiones realizados por servidores públicos y particulares que no constituyen un delito, pero son objeto de investigación y sanción, las cuales se clasifican en faltas administrativas no graves y graves cometidas por servidores públicos y faltas administrativas de los particulares (México, 2020).

Infracción Administrativa: La infracción administrativa es toda aquella acción u omisión que es contraria al ordenamiento jurídico y que, por tanto, vulnera lo establecido en las normas administrativas (conceptosjuridicos.com).

Procedimiento Administrativo: En la administración pública, se llama procedimiento administrativo al conjunto de acciones que deben tener lugar para que se produzca un acto administrativo (EDU.LAT, 2024).

Sanción Administrativa: Es una medida que impone una Administración Pública a un ciudadano por haber cometido una infracción administrativa o haber dejado de cumplir con una obligación jurídica. Para que se considere que ha habido incumplimiento de una obligación jurídica, esta debe estar recogida en una norma jurídica administrativa. Por tanto, la sanción que se reciba por no cumplirla pretender cumplir con el principio de legalidad (conceptosjuridicos.com).

Aplicabilidad: La aplicabilidad es la propiedad que tiene la norma con la que ha de resolverse un caso, la norma con la que, a tenor del sistema jurídico, tiene que resolverse un caso. Por consiguiente, la aplicabilidad de una norma se predica siempre respecto de un caso concreto.

Accesibilidad: El Estado a través de sus órganos de aplicación de la presente ley, procurará la cobertura más amplia y más cercana a la población para ser efectiva la atención de reclamos, denuncias o consultas, de personas consumidoras o usuarias afectados en sus derechos en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios.

Buena Fe: Las personas proveedoras, consumidoras, usuarias y autoridades involucradas en la resolución de los conflictos entre consumidoras o usuarias con las personas proveedoras, deben actuar y guiar su conducta acorde con la honradez, veracidad, justicia, imparcialidad y lealtad, en los actos o contratos de compra venta de bienes y servicios (Nicaragua, Ley N° 842 2013).

Pro Consumidor y Correctivo: El Estado, a través de las autoridades y los procesos correspondientes, es responsable de efectuar una real protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como corregir las asimetrías, distorsiones en la información o malas prácticas que vulneren la situación de las personas consumidoras y usuarias frente a las personas proveedoras en los actos de contratación y compra o venta de bienes y servicios. El Estado está obligado a aplicar la

norma más favorable a las personas consumidoras y usuarias, en los casos que haya ambigüedad entre las normas o dudas de interpretación (Nicaragua, Ley N° 842 2013).

Soberanía de decisión de las personas consumidoras y usuarias: Las personas consumidoras y usuarias tienen el pleno derecho y libertad de elegir el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por personas proveedoras en el mercado (Nicaragua, Ley N° 842 2013).

Transparencia en la información y divulgación: Toda la información acerca del bien o servicio que adquieran las personas consumidoras y usuarias, debe ser proporcionada y divulgada a éste por su proveedor de bienes o servicios, o por la autoridad de aplicación correspondiente, de manera transparente, adecuada, veraz, completa y de acuerdo a las normas nacionales e internacionales correspondientes (Nicaragua, Ley N° 842 2013).

Acrónimos

DIPRODEC: Dirección de Protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

DAC: Dirección de atención ciudadana.

DIP: Dirección de Instrucción de Procesos.

DIP: Dirección de Inspección y Verificación.

DRPM: Departamento de Regulación de Precios de Medicamentos.

DSRP: Departamento de Seguimiento y Regulación de Precios.

DVNT: Departamento de Verificación de Normas Técnicas.

NTON: Normas Técnicas Obligatorias Nicaragüenses.

OIML: Organización Internacional de Metrología Legal

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Estudio

El presente estudio, es Investigación Documental con un enfoque Cualitativo, porque solo hay obtención de la información que además proviene tanto de ley expresa, como el conteo de casos administrativos deduciendo y analizando los que no cumplen el proceso reglamentado en la Tutela Jurídica; en los cuales comprueba la Hipótesis de los casos que cumplen o no la Ley de Tutela Jurídica, según la aplicación del procedimiento administrativo por violaciones a la ley siendo analizados desde el punto de vista de carácter Explicativo y por la forma de tratar la información es una Investigación Descriptiva.

3.2 Área de Estudio

Se considera como área de estudio la ciudad de Managua, Distrito V dentro del cual situamos el Mercado Roberto Huembés, Centro Comercial Managua y Galería Santo Domingo en cuyos espacios se encuentran establecidos los Proveedores de bienes y servicios que abordamos.

3.3 Unidades de análisis (Población/Muestra/Muestreo)

3.3.1 Población

Para representar la población en este trabajo se designa los casos que tramitaron DIPRODEC en el segundo semestre del 2023, los cuales fueron 93 casos de oficios por diferentes infracciones la Ley n° 842. De cuales 21 son infracciones leves por “No exponer los precios al Público”; 26 por infracciones graves “precio superior al ser facturado con lo dispuesto al público”; y 8 por infracciones muy graves con el “no cumplimiento con los errores máximos permitidos en instrumentos de pesaje”; los 38 casos restantes fueron por otras causas; “No tiene los precios expuestos en moneda

nacional” con 5, “No incluye IVA, en los precios expuestos” 3, “No aplica el tipo de cambio publicado por el BCN” 5, “Vender o comercializar con posterioridad a la fecha de su vencimiento (NTON 03-021-11/RTCA 60.01.07:10)” 6; “Obstaculización del trabajo de los inspectores debidamente acreditado” 5, “Precio superior autorizado por el MIFIC” 2, “Nueva presentación” 6, “No entregar facturas” 6. Sobre esta línea tomaremos los casos con los acápite más transgredidos de los artículos mencionados.

3.3.2 Muestra

La muestra corresponde a los 3 casos con infracciones leves, graves y muy graves y se incluye la entrevista al Servidor Público responsable del Departamento de Instrucción de procesos

3.3.3 Muestreo

El presente trabajo se define como un muestro no probabilístico considerando las características del tipo de investigación y las de unidades de análisis; ya que se aplicó criterios de inclusión:

- Análisis de casos
- Entrevista (responsable de Departamento de Instrucción de procesos de DIPRODEC).

3.4 Métodos e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de investigación	Tipo	Instrumento colección datos	Herramientas o Recursos materiales
Análisis Documental	Análisis Documental Interna	Ley, expedientes	Revisión de la bibliografía
Entrevista estructurada	Se estimó una No estructurada.	Guía de preguntas	Ficha en formato Word

3.5 Confiabilidad y validez de los instrumentos (formulación y validación)

La seguridad de los instrumentos utilizados en este estudio; la Ley 842 en uso: los expedientes administrativos; y la entrevista al responsable del departamento de instrucción de procesos funcionario directo de la DIPRODEC, el cual es el funcionario que aplica el proceso de reglamentación en la tutela jurídica y protección al derecho del consumidor; es un especialista del proceso con mucha experiencia en el campo además que dispone de la información que necesitamos para poder construir un instrumento sobre la reglamentación en la tutela jurídica y protección al derecho del consumidor ajustando la entrevista a las necesidades de la investigación. Por tanto la confiabilidad y validez de estos instrumentos considerados fuentes primarias; son idóneos.

En la entrevista concedida por el funcionario del órgano rector, se le planteo el motivo de la cita, la cual fue la presentación oficial para hacer un trabajo documental, con carácter institucional, sobre como la DIPRODEC realiza su tutela jurídica en relación a los casos de oficio en los cuales los proveedores de bienes y servicios infringieron la Ley N° 842.

Donde propone la importancia de su colaboración para evacuar dudas y dar accesos a documentos y expedientes administrativos donde los proveedores de bienes y servicios infringieron los artículos 9 y 10 de la Ley, con las observaciones de tiempo y espacios delimitados en el tema del trabajo. Autorizando la Licenciada Jilma García al desarrollo de la entrevista se procedió a realizar preguntas guiadas:

Pregunta uno; en este sentido el funcionario nos dice que el trabajo de la DIPRODEC en lo general es bueno porque con las resoluciones se persigue disminuir el número de infractores a la Ley, educar tanto a los proveedores como a los consumidores, lograr que se respeten los derechos de los consumidores y que cumplan con las resoluciones emitidas por DIPRODEC. Es entonces que el trabajo de la DIPRODEC es Pertinente con lo expresado por el funcionario.

Con respecto a la segunda pregunta ella respondió un No. Lo cual se puede tomar como un sigilo a la pregunta; algo se puede mejor por lo que es Neutral.

Siguiendo con la respuesta del funcionario a la pregunta tres; afirmando que el proceso administrativo es garante de la tutela Jurídica que se demanda, porque de acuerdo a las incidencias e infracciones cometidas se amonesta y prohíbe continuar el acto violatorio y en última instancia aplicar multas. Es el principio de Pro-consumidor correctivo el que se aplica en un primer suceso pero que si es el caso se aplica la sanción pecuniaria que requiera considerándolo muy Para la cuarta respuesta también expreso un No, el cual considero que siguen indo un mecanismo de sigilo para la respuesta, tomándolo como neutral.

Por último la respuesta a la pregunta final donde se le plantea la autorización para el estudio y el acceso a la información muy amablemente cita; Conforme a la Ley de acceso a la Información pública, Ley N° 621 LEY DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

PÚBLICA, aprobada el 16 de mayo de 2007 publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 118 del 22 de junio de 2007; le concedo acceso al Manual de Procedimientos, Dirección General de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias aprobado mediante Memorando y a los expedientes números; 0222-2023 caso proveedor de bienes y servicios conocido comercialmente como CRUZ LORENA infracción leve; el caso con número de 0241-2023, proveedor de bienes y servicios conocido comercialmente como LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN S.A con infracción grave y el expediente número 0283-2023 con el caso proveedor de bienes y servicios conocido comercialmente como CARNICERIA LUCILA infracción muy grave. Es parte del acceso a la información el Manual de Procedimiento de la Dirección General de Protección de las Consumidoras y Usuarias.

Análisis de los Expedientes:

CRUZ LORENA (sucursal Centro Comercial Managua)

(Proveedor caso 1)

Fue visitado el día 28 de agosto 2023 para una inspección, así rola en la Acta de Inspección de Precios (Moneda IVA) N° 2440 con fecha del 22 de agosto 2023 (anexos 5); acto convalidado por los artículos 65, 66 y 67 del Reglamento a la ley N° 842 “modo de proceder en las inspecciones. Es mediante este acto donde se recolecta la información pertinente en el acta descrita. El acta contiene un espacio de Resultados con lo cual queda asentado lo inspeccionado la cual declara que los precios no están expuestos al público y que establecimiento incluye el IVA en los precios expuestos al público. Levantada el acta se realiza el procesamiento y se remite la misma a secretaria de actuaciones de la DIPRODEC.

Secretaria de actuaciones, recibe el 1 de septiembre, el acta N° 2440 y apertura el expediente asignándole el número N° 0222-2023 y llenando el formato ficha dacip-dip 8 (anexo 4), adjuntando el acta misma por ser requisitos de forma; artículo 101 “De la investigación e instrucción del expediente” párrafo 3:

La DIPRODEC creará el formato para las solicitudes de denuncias o reclamos que presenten las personas consumidoras o usuarias. Dicho formato estará disponible en el sitio web o en físico en sus instalaciones.

En su contenido, el formato ficha tipifica los actos violatorios cometidas a la Ley en Falta:

Artículo 9 “deberes de los Proveedores”, numeral 4 “Exhibir en locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias”;

Artículo 10 “prohibiciones de los proveedores”, numeral 4 “cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; estos precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional. Las personas proveedoras con regulación especial podrán exhibir sus precios en dólares”.

Luego es citado por primera vez al dueño o representante legal de CRUZ LORENA, el día cinco de septiembre del 2023 mediante una cedula de notificación (anexo 6) basados en los artículos artículo 106 “De la denuncia” y artículo 107 “De los casos de oficio”.

Dos días después de notificado el proveedor, el día siete de septiembre en usos de sus facultades se apersona el representante legal del proveedor; el señor Juergen A. Boehmer Cesar mediante escrito membretado y sellado gerencia general de CRUZ LORENA (anexo 7) acompañados de los documentos con poder suficientes que lo acreditan para la intervención en el proceso (anexo 8).

El día miércoles veinte de septiembre se le notifica la apertura del periodo probatorio (anexo 9) de quince días hábiles al señor Juergen A. Boehmer Cesar representante legal en este proceso. Ha lo cual haciendo uso del derecho que lo asiste en los artículos 106, 107 y 108 de la Ley N°842. Presenta escrito para que se tengan como pruebas; documento membretado y sellado de política interna de

exhibición y verificación de precios al público consumidor; imágenes impresas donde están plasmados los precios al público (anexos 10-12).

Agotado el periodo probatorio es dictada Resolución Administrativa, al proveedor CRUZ LORENA S.A. Encontrando Autor de un acto violatorio a la Ley N°842 Infringiendo los artículos ya relacionados (anexo 13). Como resultado se hace Responsable de una Infracción Leve.

Artículo 116 “Infracciones leves” numeral 1 “No mostrar ni detallar el precio final de los bienes o servicios en la información que se ofrece a la persona consumidora o usuaria, ni incluirlo en el comprobante de pago que se le entrega a la persona consumidora o usuaria”.

La responsabilidad de la infracción administrativa Leve, se determina en base a lo actuado. La Resolución Administrativa recoge en el cuerpo de la misma, los aspectos por los cuales se produce la Resolución y resultados:

- El Vista Resulta menciona los hechos suscitados e investigados donde no exhiban los precios al público y que no incluían el IVA en sus facturas (acta 2440); y que constituye una falta Artículo 9 “deberes de los Proveedores”, numeral 4 y Artículo 10 “prohibiciones de los proveedores”, numeral 4, leyendas mencionadas anteriormente. Líneas siguientes de la vista resulta refiere; al escrito de proposición de pruebas presentadas por el proveedor las cuales contienen Políticas de Publicación, Exhibición y Verificación; he imágenes impresas donde ya los productos exhiben precio al consumidor.
- Otro aspecto que aborda la Resolución Administrativa es El Considerando.

El número uno; es la embestidura que le confiere, la Constitución Política en su artículo 105 de la Constitución Política de Nicaragua.

Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo. El Estado

garantizará la promoción y protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de la Ley de la materia.

El considerando número dos que el director general de la DIPRODEC sustenta de manera correcta citando los artículos:

- 9 “deberes del proveedor” Inciso 4 ya mencionado. Tipificación.
- 10 “prohibiciones del proveedor” inciso 4 ya mencionado. Tipificación.
- 90 “de las funciones de órgano rector”, inciso 1 cumplir la ley he inciso 3 “inspecciones y su servidor público” ya mencionados; este artículo es para el proceder.
- 116 “infracciones leves” inciso 1 “No mostrar ni detallar el precio final de los bienes o servicios” he inciso 11 “No incluir en los precios todos los impuestos que la persona consumidora o usuaria deberá pagar”. En este artículo, unifica las dos tipificaciones en una infracción.
- 269 del Código Procesal Civil de Nicaragua este artículo es para darle validez a las actas; “Presentación de documentos públicos y reglas” último párrafo:

Tendrán fuerza probatoria los documentos administrativos a los que las leyes otorguen el carácter de públicos y que no se encuentren señalados como tales, en este Código. En consecuencia, se tendrán por ciertos los hechos, actos o estado de cosas que consten en los mismos, a los efectos de la sentencia que se dicte, salvo que otros medios de prueba desvirtúen la certeza de lo documentado.

- El Por Tanto que recoge la Resolución, donde le confiere la Embestidura al director general de la DIPRODEC para Proveer; invocando en primer término a la Constitución Política de Nicaragua con el artículo 34:

Toda persona en un proceso tiene derecho, en igualdad de condiciones al debido proceso y a la tutela judicial efectiva y, como parte de ellas, a las siguientes garantías mínimas, (con sus numerales).

En segunda jerarquía se Invoca a la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías y su Reglamento donde hace alusión los artículos: 1 objeto; 2 ámbito de aplicación de la Ley; 5 conceptos “ente regulador”; 9 deberes proveedores inciso 4; 90 de las funciones de órgano rector; 107 casos de oficios; 111 de las resoluciones, 116 infracciones leves; 121 de las “Multas para la Infracción”; artículo 123 “Multas para las infracciones graves” ; artículos del Reglamento a la Ley N°842, 64 Supletoriedad; 66 modo de proceder en las inspecciones y 67 revisión y análisis de la información.

Como tercer cuerpo normativo de jerarquía que invoca es El Código Procesal Civil de Nicaragua con el artículo 269 la “Presentación de documentos públicos y reglas”, el cual tiene como objetivo avalar las actas que contienen las circunstancias.

Por último, el Acuerdo Ministerial MIFIC N°021-2022 donde se nombra al director de DIPRODEC.

Es en base a todo lo anterior que el director general de la DIPRODEC Resuelve el expediente 0222-2023:

- 1- Declárese Responsable y Amonéstese a CRUZ LORENA de cometer Infracción Leve conforme el artículo 116 numeral 1 de la Ley N°842 sobre. Esta enunciación contiene dos partes (la responsabilidad y la Sanción); en ese sentido la Sanción de amonestar al proveedor fue en base del principio consumidor

pro correctivo; y por la otra parte el “Declárese” es la afirmación de la violación a Ley.

- 2- Recuérdese, que es obligación de la persona proveedora de cumplir las Resoluciones de la DIPRODEC. Esta afirmativa es una advertencia para aplicar una rigurosidad mayor de la Ley. Esta afirmativa es una advertencia para que el proveedor sepa que si existiera una reincidencia estaría ante una rigurosidad mayor de la Ley sea el caso (cierres temporales o parciales del establecimiento, multas).
- 3- Déjese a salvo el derecho de la parte que se considere agraviada por la Resolución de recurrir de Revisión. Lo cual es la herramienta que tiene el proveedor para expresar su inconformidad a lo Dictado. del recurso sino está de acuerdo con lo dictado.

El Recurso de Revisión no fue utilizado lo cual sustenta lo Actuado, Indicando que lo practicado fue apegado a Derecho.

Corroborando la base legal que el Director General de la DIPRODEC que invoca para Proveer en la parte del “Por Tanto”, se notó que en el artículo 123 “Multas para las infracciones graves”, no es proporcional para lo resuelto pero también es sano mencionar que la Resolución no aplica tal artículo, lo invoca equívocamente ya que el artículo correcto es el 122 de la Ley “Multas para las infracciones leves”; mencionado la observación se afirma que la Resolución Administrativa con número expediente 0222-2023, está en proporción de lo actuado y lo resultado conforme a la Ley 842 siguiendo el principio de “Conforme a Derecho”.

Librería y Distribuidora JARDIN (Galería Santo Domingo)

(Proveedor caso 2)

Fue visitado el día 5 de octubre 2023 para una inspección donde el objetivo de ella es hacer una inspección a los precios exhibidos con forme a lo facturado. El instrumento de recopilación de datos utilizado fue una “Acta de Inspección de Comparación de Precios” N° 2855, ella consta de tres hojas; la primera donde contempla los datos del proveedor; la segunda es una tabla de comparación de precios etiquetados y precio verificado; la tercera es la hoja que contiene las observaciones y el registro de los nombres de las personas actuantes en la inspección. (anexo 15); la inspección es convalidada por los artículos 65, 66 y 67 del Reglamento a la ley n° 842 “modo de proceder en las inspecciones.

El acta refleja que se hizo una comparación de precios a 18 productos que como resultado se encuentran dos diferencias de precios; el artículo “cinta doble contacto” numeral 11 que tiene una diferencia de precio de -5.26 córdobas (precio etiquetado C\$ 111.05 y precio verificado es de C\$ 105.80 córdobas teniendo la diferencia mencionada); esto es de alguna manera favorable para el consumidor. El segundo artículo que presenta diferencia son los “lápices de colores” numeral 14, con una discrepancia de +2.30 córdobas; esto significa que el proveedor está cobrando de más con respecto al precio exhibido. Adicional a lo anterior es parte de datos recabados la Proforma LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN (SUCURSAL GALERIA SANTO DOMINGO) y Factura de Contado N° C30466607.

La factura de contado C30466607 (anexo 16) y proforma (anexo 17) documentos que se le solicitan al proveedor con los cuales se realiza el trabajo de campo y poder detectar la falta; se estipulan 18 productos al azar para su debido cotejo en Facturación. Levantada el acta y su documentación se realiza el procesamiento y se remite la misma a secretaria de actuaciones de la DIPRODEC.

Secretaria de actuaciones, recibe el 10 de octubre, el acta N° 2855, acompañada de proforma y factura para la apertura el expediente asignándole el numero N°

0241-2023 y llenando el formato ficha dacip-dip 8 (anexo 14), artículo 101 “De la investigación e instrucción del expediente” párrafo 3:

La DIPRODEC creará el formato para las solicitudes de denuncias o reclamos que presenten las personas consumidoras o usuarias. Dicho formato estará disponible en el sitio web o en físico en sus instalaciones.

En su contenido, el formato ficha que referimos tipifica los actos violatorios cometidas a la Ley en Falta:

Artículo 10 “Prohibiciones para las personas proveedoras”, numeral 4 “Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado”; estos precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional. Las personas proveedoras con regulación especial podrán exhibir sus precios en dólares”.

Luego es citado por primera vez al dueño o representante legal de “Librería y Distribuidora JARDIN”, el día 13 de octubre del 2023 mediante una cedula de notificación (anexo 18) basados en los artículos artículo 106 “De la denuncia” y artículo 107 “De los casos de oficio”.

El día 18 de octubre el proveedor, en usos de sus facultades se apersona el representante legal del proveedor; el señor Jorge Álvaro Norori Alfaro mediante escrito simple (anexo 19) acompañado de poder suficiente que lo acreditan para la intervención en el proceso (anexo 20).

El 6 de noviembre se le notifica la apertura del periodo probatorio de quince días hábiles mediante cedula de notificación (anexo 21) al señor Jorge Álvaro Norori Alfaro representante legal en el este proceso. Haciendo uso del derecho que lo asiste en los artículos 106, 107 y 108 de la Ley N°842. Presenta escrito para que se tengan como pruebas; imagen impresa donde está plasma el artículo con la

diferencia positiva ya enmendada y proforma para su debido cotejo (anexos 22-24).

Agotado el periodo probatorio es dictada Resolución Administrativa, al proveedor Librería y Distribuidora JARDIN con número de Expediente 0241-2023 (anexo 25). Encontrando Autor de un acto violatorio a la Ley N°842 Infringiendo el artículo 10 “Prohibiciones para las personas proveedoras”, numeral 4 “Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido. Como resultado se hace Responsable de una Infracción Grave.

Artículo 117 “Infracciones Graves” numeral 2 “Vender bienes o servicios a precios superiores al ofrecido o en su caso, al regulado por ley de la materia”.

La responsabilidad de la infracción administrativa Grave, se determina en base a lo actuado. La Resolución Administrativa recoge en el cuerpo de la misma, los aspectos por los cuales se produce la Resolución y resultados:

- El Vista Resulta menciona los hechos suscitados e investigados donde se cobra un precio superior al exhibido (acta 2855); y que constituye una falta artículo 10 “prohibiciones de los proveedores”, numeral 4, leyenda mencionada anteriormente.

Un poco más adelante de la vista resulta refiere; al escrito de proposición de pruebas presentadas por el proveedor las cuales contienen; imagen impresa donde el producto con diferencia de precio fue rectificado y proforma para su constatación.

- La Resolución Administrativa en su parte del Considerando que consta de dos numerando: El número uno menciona a la Embestidura del director general de la DIPRODEC que le confiere el Estado para actuar; con el artículo 105 Constitución Política de Nicaragua:

Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de

consumo. El Estado garantizará la promoción y protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de la Ley de la materia.

El considerando número dos esboza el Poder que tiene el Director General de la DIPRODEC para Legitimar y convalidar lo actuado,

90 de las funciones de órgano rector incisos 1 “cumplir y hacer cumplir la Ley” y 3 “de sus inspecciones”.

Artículo 269 del Código Procesal Civil de Nicaragua “Presentación de documentos públicos y reglas” último párrafo:

- Tendrán fuerza probatoria los documentos administrativos a los que las leyes otorguen el carácter de públicos y que no se encuentren señalados como tales, en este Código. En consecuencia, se tendrán por ciertos los hechos, actos o estado de cosas que consten en los mismos, a los efectos de la sentencia que se dicte, salvo que otros medios de prueba desvirtúen la certeza de lo documentado.
- Otro aspecto es el “Por Tanto” que recoge la Resolución, donde le confiere la Embestidura al director general de la DIPRODEC para Proveer; invocando en primer término a la Constitución Política de Nicaragua con el artículo 105 ya mencionado.

En segunda jerarquía se Invoca a la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías y su Reglamento donde hace alusión los articulados: 1 objeto de la ley; 2 ámbito de aplicación de la Ley; 5 conceptos; 10 numeral 4 (prohibiciones de los proveedores, cobrar un precio superior); 90 inciso 3 “sus inspecciones”; 111 de las resoluciones; 117 infracciones Grave (vender bienes o servicios a precios superiores, de las Multas para la Infracción). Los artículos del Reglamento de la Ley 842: 64 Supletoriedad; 66 modo de proceder en las inspecciones y 67 revisión y análisis de la información.

Como tercer cuerpo normativo de jerarquía que invoca es El Código Procesal Civil de Nicaragua con el artículo 269.

Por último, el Acuerdo Ministerial MIFIC N°021-2022 donde se nombra al director de DIPRODEC.

Es en base a todo lo anterior que el director general de la DIPRODEC Resuelve el expediente 0241-2023:

1- “Declárese responsable a Librería y Distribuidora JARDIN de cometer Infracción grave conforme el artículo 117 numeral 1 Ley N°842”. “Vender bienes o servicios a precios superior al ofrecido o en su caso, al regulado por la Ley de la materia”. Expuesto el primer enunciado donde el director general, encuentra la responsabilidad antijurídica que contempla el artículo.

2- “Amonéstese y Prohíbese a Librería y Distribuidora JARDIN de continuar el acto violatorio”. Esta enunciación es la Sanción, la cual tiene principio de consumidor pro correctivo. finalidad sentar un precedente para futuras causas donde ya

3- “Recuérdese que es obligación de la persona proveedora de cumplir las Resoluciones de la DIPRODEC”. Esta afirmativa es una advertencia para que el proveedor sepa que si existiera una reincidencia estaría ante una rigurosidad mayor de la Ley sea el caso (cierre temporal, total del Establecimiento o multas).

4- Déjese a salvo el derecho de la parte que se considere agraviada por la Resolución de recurrir de Revisión. Lo cual es la herramienta que tiene el proveedor para expresar su inconformidad a lo Dictado. del recurso sino está de acuerdo con lo dictado.

El Recurso de Revisión no fue utilizado lo cual sustenta lo Actuado, Indicando que lo practicado fue apegado a Derecho.

Corroborando la base legal que el director general de la DIPRODEC invoca para Proveer en la parte del “Por Tanto”; se Concluye que la Resolución Administrativa con número expediente 0241-2023, está en concordancia de lo actuado y lo resultado conforme a la Ley 842 siguiendo el principio “Conforme a Derecho”.

Carnicería Lucila (Mercado Roberto Huembés)

(Proveedor Caso 3)

Al igual que los anteriores casos, fue visitado el día 12 de diciembre 2023 el proveedor de carnes “Carnicería Lucila (Mercado Roberto Huembés)” para una inspección con el objetivo de verificar los márgenes de error en el instrumento de Balanza que utiliza para el pesaje del producto que comercializa. La herramienta de recopilación de datos utilizada fue una “Acta de Inspección de Balanza” N° 3985, ella consta de tres hojas; la primera donde contempla los datos del proveedor, la segunda es una tabla donde se registran la cantidad de Balanzas que tiene el establecimiento (1); la cantidad de balanzas que se inspeccionaron (1); la tercera hoja contiene tablas con los lineamientos permitidos con los cuales serán contrastados los resultados de la prueba de campo realizada a la balanza. (anexos 27-29). La inspección es acompañada de otro documento, el “Formato de Inspección para Balanzas Eléctricas y Mecánicas” N° 5068, conformado de dos hojas que hacen un solo documento, para registrar la relación proveedor y balanza. Registra de manera técnica los datos numéricos compilados en trabajo de campo ejecutado a la balanza. Inspección convalidada por los artículos 65, 66 y 67 del Reglamento a la ley n° 842 “modo de proceder en las inspecciones. De lo actuado se entrega copia al proveedor así reza acta N°3985.

Secretaria de actuaciones, recibe el 14 de diciembre 2023, el acta N° 3985, acompañada Formato de Inspección N° 5068; y adicionalmente se anexa el Informe de Verificación que contiene los resultados de los datos recopilados y procesados. Se apertura el expediente asignándole el número N° 0283-2023

formalizando el expediente es llenado el formato ficha dacip-dip 8 (anexo 26), artículo 101 “De la investigación e instrucción del expediente” párrafo 3:

La DIPRODEC creará el formato para las solicitudes de denuncias o reclamos que presenten las personas consumidoras o usuarias. Dicho formato estará disponible en el sitio web o en físico en sus instalaciones.

En su contenido, el formato ficha que referimos tipifica los actos violatorios cometidas a la Ley en Falta:

Artículo 10 “Prohibiciones para las personas proveedoras”, numeral 8 “Adulterar el peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada de los productos que se ofrecen al público”.

Acto seguido es citado por primera vez al dueño o representante legal de “Carnicería Lucila”, el 15 de diciembre, mediante una cedula de notificación (anexo 30) basados en los artículos artículo 106 “De la denuncia” y artículo 107 “De los casos de oficio”.

El día 18 de diciembre el proveedor, en usos de sus facultades, se apersona la propietaria del establecimiento; la señora Judith del Fátima Sobalvarro mediante escrito simple (anexo 31) acompañado Constancia de Matrícula de la Alcaldía de Managua N°MRH-002692 (anexo 32) y Recibo de Colector N°1252330 de la Alcaldía de Managua, Mercado Roberto Huembés (anexo 33). Con lo cual acredita la intervención en el proceso.

El 21 de diciembre se le notifica la apertura del periodo probatorio de quince días hábiles a la señora Judith de Fátima Sobalvarro (anexo 33). Haciendo uso del derecho que lo asiste en los artículos 106, 107 y 108 de la Ley N°842. Presenta escrito propietaria del establecimiento. En esta etapa procesal el proveedor no hizo uso de su derecho de alegatos y aportación de pruebas.

Agotado el periodo probatorio es dictada Resolución Administrativa con número de Expediente N° 283-2023 (anexo 34), al proveedor “Carnicería Lucila” y notificada el día 29 de diciembre. Encontrando Autor de un acto violatorio a la Ley N°842

Infringiendo el artículo 10 “Prohibiciones para las personas proveedoras”, numeral 8:

“Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido.

Como resultado se hace Responsable de una Infracción Grave.

Artículo 118 “Infracciones muy Graves” numeral 1 “Ofrecer a la persona consumidora bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida e información especificada en los mismos se encuentre alterada;”.

La responsabilidad de la infracción administrativa Grave, se determina en base a lo actuado. La Resolución Administrativa recoge en el cuerpo de la misma, los aspectos por los cuales se produce la Resolución y resultados:

- El Vista Resulta menciona los hechos suscitados e investigados mencionado que el instrumento de pesaje que utiliza no está acorde a los rangos de error máximos de tolerancia establecidos por la Organización Internacional de Metrología Legal. Que constituye una falta artículo 10 “prohibiciones de los proveedores”, numeral 8, contenido mencionada anteriormente. A continuación, siempre de la vista resulta refiere; al escrito de apersonamiento por el proveedor el cual aduce la diferencia de en balanza, esto abona para la hora de Proveer.
- La Resolución Administrativa en su parte del Considerando que consta de dos incisos; el primero menciona a la Embestidura del director general de la DIPRODEC que le confiere el Estado para actuar; con el artículo 105 Constitución Política de Nicaragua:

Es deber del Estado garantizar el control de calidad de bienes y servicios y evitar la especulación y el acaparamiento de los bienes básicos de consumo. El Estado garantizará la promoción y protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de la Ley de la materia.

El segundo esboza el Poder que tiene el director general de la DIPRODEC para Legitimar lo actuado y Proveer; invocando en la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias y su Reglamento donde hace alusión los articulados 90 inciso 1 “Cumplir y hacer cumplir la presente ley”, inciso 3 “de las inspecciones y sus funcionarios”.

- Por otra parte, de la Resolución Administrativa es el “por tanto”: donde aduce de nuevo el artículo 105 de la Constitución Política de Nicaragua, para legitimar lo actuado.

Invoca la Ley N° 842 incisos 1 “Artículo 1 Objeto”, 2 “ámbito de aplicación”; artículos, 6 “Derechos de las personas proveedoras”; 10 numeral 8 “Prohibiciones” (adulterar el peso); 90 “Funciones de la DIPRODEC”, 3 numeral “de la inspección y sus funcionarios”, 107 “casos de oficios”, 111 “de las Resoluciones”, 118 “infracciones muy graves, numeral 1 “masa, volumen y cualquier otra medida e información especificada en los mismos se encuentre alterada”; de la Ley 842,

Por último, el Acuerdo Ministerial MIFIC N°021-2022 donde se nombra al director de DIPRODEC.

Es en base a todo lo anterior que el director general de la DIPRODEC Resuelve el expediente 0285-2023:

1. “Declárese responsable a Carnicería Lucila de cometer Infracción grave conforme el artículo 118 “Infracciones muy graves” numeral 1 Ley N°842”. “Ofrecer a la persona consumidora bienes o productos vencidos o cuya masa, volumen y cualquier otra medida e información especificada en los mismos se encuentre alterada”.
2. “Amonéstese y Prohíbese a “Carnicería Lucila” y su representada de continuar el acto violatorio”. Esta enunciación es la Sanción, la cual tiene el principio de consumidor pro correctivo.
3. “Recuérdese que es obligación de la persona proveedora de cumplir las Resoluciones de la DIPRODEC”. Esta afirmativa es una advertencia para

que el proveedor sepa que si existiera una reincidencia estaría ante una rigurosidad mayor de la Ley sea el caso (cierres parciales o totales del establecimiento, multas).

4. Déjese a salvo el derecho de la parte que se considere agraviada por la Resolución de recurrir de Revisión. Lo cual es la herramienta que tiene el proveedor para expresar su inconformidad a lo Dictado. del recurso sino está de acuerdo con lo dictado.

El Recurso de Revisión no fue utilizado lo cual sustenta lo Actuado.

Corroborando la base legal que el director general de la DIPRODEC invoca para Proveer en la parte del “Por Tanto”, se Concluye que la Resolución Administrativa con número expediente 0285-2023, está en concordancia de lo actuado y lo resultado con Ley 842, siguiendo el principio “Conforme a Derecho”.

3.7 Operacionalización de variables

Objetivo	Variable	Tipo de Variable	Definición conceptual	Dimensión operacional	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Identificar la actividad	Malas práctica comercial	Independiente	El término “práctica comercial desleal” describe el uso de métodos engañosos, fraudulentos o poco éticos para obtener ventaja comercial o causar lesiones a un consumidor.	Inspecciones Programadas	Planes de seguimiento y trabajo Análisis
Detallar la infracción	Faltas	Dependiente	Son ciertos actos u omisiones realizados por servidores públicos y particulares que no constituyen un delito, pero son objeto de investigación y sanción, las cuales se clasifican en faltas administrativas no graves y graves cometidas por servidores públicos y faltas administrativas de los particulares	Tipificación de la infracción	Ley N° 842 Análisis
Apertura de expediente	Proceso Administrativo	Dependiente	En la administración pública, se llama procedimiento administrativo al conjunto de acciones que deben tener lugar para que se produzca un acto administrativo	Tutela Jurídica administrativa	Ley N° 842 Análisis
Idoneidad de la norma	Aplicabilidad de la Ley N° 842 en su Arto 9,10, Arto 115, al Arto124	Dependiente	La aplicabilidad es la propiedad que tiene la norma con la que ha de resolverse un caso	Certeza y Seguridad jurídica administrativa	Ley N° 842 Análisis
Identificación de la falta	Precios Expuestos y cobro de IVA	Dependiente	Exhibir en los locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias.	Magnitud de la Infracción	Actas de inspección Análisis
Identificación de la falta	Precio Superior	Dependiente	Exhibir en los locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias.	Magnitud de la Infracción	Actas de inspección Análisis

			usuarias.		
Identificación de la falta	Peso	Dependiente	Es una unidad de medida empleada convencionalmente para calcular el peso de un cuerpo, es decir, la cantidad de materia que hay en él.	Magnitud de la Infracción	Actas de inspección Análisis
Su correlación con las faltas	Infracción leve, grave, muy grave	Dependiente	La infracción administrativa es toda aquella acción u omisión que es contraria al ordenamiento jurídico	Tipificación de la infracción	Ley N° 842 Análisis
Medida correctiva	Sanciones	Dependiente	Es una medida que impone una Administración Pública a un ciudadano por haber cometido una infracción administrativa o haber dejado de cumplir con una obligación jurídica	Restauración de orden jurídico	Resolución Administrativa Análisis

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Conceptualizando todo lo expresado anteriormente por el Servidor Público que nos atendió el término sería “Pertinente”, pues comentaba el actuar en la tutela jurídica que realiza DIPRODEC en los procesos administrativos de oficio sustentados con forme a Ley, respetando los derechos y garantías para los proveedores como consumidores. Tratando la equidad para todos con sus sentencias.

Es preciso mencionar, que si bien es cierto el procedimiento metodológico que se le dio a este instrumento de pliego de preguntas no fuese el más protocolario, no resta valides por cuanto se remite a la autenticación del trabajo desarrollado en la parte de la autorización del ejemplar, el acceso a los expedientes y de más documentación pertinente

En cuanto al consolidado de los casos se desprende que el proceso de oficio tiene como fundamento jurídico el artículo 90 de la ley No 842, menciona las funciones de la DIPRODEC, entre las que se encuentran los incisos (1-Cumplir y hacer cumplir la Ley; 2- Conocer, Tramitar y Resolver reclamos o denuncias interpuestas; 3-Realizar las Inspecciones los proveedores de bienes y servicios; 9- elaborar procedimientos administrativos atreves de sus normas; 11-Velar por el control de precios que estén sometidos a control; y 16-que habla de la complementariedad de funciones para lograr la ejecución de la Ley). Lo cual faculta al departamento de Inspección y Verificación a realizar las inspecciones en aras de proceder de oficio para la aplicabilidad de la Ley; y la Dirección de Atención Ciudadana he Instrucción de Procesos a recepcionar la denuncia de oficio para su tramitación. En este sentido es la dirección de inspección y verificación el cual desarrolla el trabajo de campo en los establecimientos de proveedores de bienes y servicios constituidos en los diferentes puntos de Managua y del territorio nacional; como Mercados, Farmacias y Pulperías; facultados por Ley para inspeccionar los negocios a la

medida de sus funciones, en donde producto de esta actividad fiscalizadora se encuentran las infracciones a la Ley.

La extracción de la información analizada; traza la manera de cómo se origina, inicia y concluye un proceso administrativo para la tutela jurídica administrativa con forme lo dispuesto en la Ley N° 842 “Ley de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias, y su Reglamento (Decreto Ejejecutivo N°. 36-2013).

Las Inspecciones que realizan el órgano rector DIPRODEC y su Dirección de Inspección y Verificación como origen del proceso Administrativo de oficio fueron efectiva; la recaudación de datos en el trabajo de campo de los tres casos expuestos donde los proveedores de bienes y servicios estaban incumpliendo los artículos 9 y 10 con su numeral específico.

El procede del Departamento de Instrucción de Proceso que inicia la causa jurídica administrativa con el objetivo de rolar lo actuado, esta infundado por la entrega de las actas de inspecciones que encontraban mérito para la instrucción de una causa, por tanto, se procedió con forme a Ley, dándoles a los proveedores de bienes y servicios su derecho al debido proceso respetando las etapas procesales y encontrándolos responsable de infracciones leves, graves, muy graves apegado a Ley. A lo cual los proveedores no hicieron uso del Recurso que se le confiere.

Es de tal manera que se cumple con lo establecido en la Ley N° 842 “Ley de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias, y su Reglamento (Decreto Ejejecutivo N°. 36-2013), para los casos de oficios desempeñando una efectiva ejecución del proceso administrativo mediante la concordancia de los datos y métodos aplicados para su debido Proveer.

Se logró determinar entre los 93 expedientes de oficios que se abrieron en el segundo semestre del 2023, a los tres numerales más trasgredidos de los artículos 9 y 10 de la Ley N° 842 mediante la exposición de las causas analizadas (“precio superior”, “No exponer los precios al Público” y “no cumplimiento con los errores máximos permitidos en instrumentos de pesaje”).

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El proceso de registro concerniente a la temática “Tutela Jurídica de DIPRODEC en caso de Incumplimiento de los proveedores conforme lo establecido en la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias”. Es de manera sustantiva que se describe los conceptos plasmados; la Ley analizada y los procedimientos desarrollados por DIPRODEC, órgano rector para la aplicabilidad de la Ley ante el problema que concurre con las malas prácticas comerciales de parte de los proveedores de bienes y servicios en Managua al momento de su actuar como órgano fiscalizador en una denuncia de oficio, verso un proveedor infringiendo la Ley, para que se tramite ante este órgano rector que está encargado para tal función, caso específicos los tres expedientes referidos Para que con los resultados del análisis de los mismos; tenga aportes teóricos, como compendios fundamentales en materia de consumo por que permite entender la aplicabilidad y eficacia jurídica como el elemento que vincula el precepto legal, suscrito a la realidad latente.

Son sustentos los mencionados para que se puede afirmar que una norma jurídica administrativa con su reglamentación, es eficaz cuando resuelve un problema o surte los efectos jurídicos administrativos demandados por la población.

Es con lo señalado en las líneas antepuestas que se llega a las siguientes conclusiones:

- 1- Se logró analizar el cumplimiento al proceso de reglamentación de oficio en la tutela jurídica y protección al Derecho del Consumidor, por el órgano rector DIPRODEC mediante el razonamiento de los expedientes. Aportando la investigación a la propagación del contenido en relación de consumo responsable para el proveedor como para el consumidor conforme al marco legal establecido en la ley N° 842 y su aplicabilidad en la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Adicional se pretende poseer material de esquema temático en el abordaje de un pensum en las carreras Universitarias.
- 2- Al verificar el proceso de aplicación de Ley, se identificó las faltas a la Ley de los artículos números 9 y 10 con los numerales más transgredidos por los proveedores de bienes y servicios, en detrimentos de los derechos de los consumidores.
- 3- Se documentó, cuáles son las acciones que realiza el órgano rector para la aplicabilidad de la legislación en la tutela jurídica y protección al Derecho del Consumidor, por medio de un plan de trabajo que realiza para prevenir, investigar y fiscalizar las disposiciones establecidas en el mismo estatuto. Sustentado en el presente trabajo.
- 4- De acuerdo a lo antes descrito como logro obtenido con este trabajo de investigación podemos expresar que es efectivo el trabajo del órgano rector DIPRODEC en uso de las facultades que le confiere la ley número 842, porque garantiza la protección de los derechos de los consumidores, incidiendo en las faltas que normalmente incurren los proveedores. Sostenido transversalmente a lo largo del trabajo.

5- Como futura línea de investigación sobre el trabajo realizado a la Ley N° 842; se tendrá como perspectiva la del “Positivismo”, que es considerada una teoría crítica y constructiva; desde ese punto de vista en lo particular de la Ley contempla aspectos como; Educación en materia de consumo, protección a la salud, contratos por adhesión, de la publicidad y otros más; es relevante mencionar que además de esas líneas de investigación mencionadas, se puede relacionar con otros aspectos de la vida; económico, social, profesional, ambiental, y más; por ser el Derecho del Consumidor un Derecho Humano.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

Partiendo del análisis conclusivo a la aplicabilidad y tutela Jurídica administrativa de la Ley 842, y su proceso de oficio en la ciudad de Managua, a proveedores de bienes y servicios, así como por la información recopilada. Son base para plantear las siguientes recomendaciones:

1. Hacer una supervisión a los pasos que se deben aplicar, en el cumplimiento del proceso de reglamentación de oficio en la tutela jurídica y protección al Derecho del Consumidor, por el órgano rector DIPRODEC, siendo acucioso en la forma de recopilar la información, documentarla, articularla y sancionarla; para detectar con premura posibles incongruencias en el proceso.
2. Realizar cronogramas de supervisión o verificación para poder tener cobertura de forma presencial hacia los proveedores de bienes y servicios por parte del órgano rector DIPRODEC en Managua y todo el territorio; para obtener mayor beligerancia sobre el cumplimiento de la Ley N° 842 y sus artículos 9, 10, 116, 117 y 118.
3. Crear una propuesta de campaña de divulgación (publicidad masiva), como un apoyo a la logística que el Estado realiza para que se divulguen los derechos y los procedimientos sobre el proceso que deben seguir las personas consumidoras y usuarias para denunciar, reclamar y crear una cultura sobre el consumo responsable en los ciudadanos y hacer eficaz los artículos 1, inciso C, el artículo 12 y 90 de la Ley 842 “Ley de Protección de los Derechos de las Personas consumidoras y Usuarias”.

Bibliografía

- UNIDAS, N. (2016). *Directrices para la Protección del Consumidor*. Nueva York y Ginebra: NACIONES UNIDAS. Obtenido de *Directrices para la Protección del Consumidor*: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- Chiapas, G. d. (09 de Julio de 2023). *ASE, Chiapas, Auditoría Superior del Estado de Chiapas*. Obtenido de ASE, Chiapas, Auditoría Superior del Estado de Chiapas: <https://sesaech.gob.mx/denuncias/mecanismos-para-presentar-denuncias>
- Comisión Nacional de Normalización Técnica de Calidad, M. d. (Septiembre 2008). Norma técnica obligatoria nicaragüense de etiquetado de alimentos preenvasados para consumo humano NTON 03 021-11. En M. d. Comisión Nacional de Normalización Técnica de Calidad, *NTON 03 021 08 Primera revisión* (págs. 1-15). Managua: Ministerio de Fomento Industria Y Comercio. Obtenido de <https://faolex.fao.org/docs/pdf/nic98353.pdf>
- EDU.LAT. (2024 de 2024 de 2024). *EDU.LAT*. Obtenido de EDU.LAT: <https://definicion.edu.lat/>
- México, G. d. (17 de Septiembre de 2020). *Derechos Básicos del Consumidor*. Obtenido de *Derechos Básicos del Consumidor*: <https://www.gob.mx/profeco/documentos/derechos-basicos-del-consumidor?state=published>
- Gómez Ríos, e. a. (16 de diciembre de 2014). Análisis de la nueva Ley del consumidor: eficacia en su aplicación en la ciudad de León Nicaragua. León, León, Nicaragua. Obtenido de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/4352>
- Eva Loaisiga, Darling López, Félix López (León 2017) Análisis del Derecho de los Consumidores con Relación al Uso del Comercio Electrónico en Nicaragua. León noviembre 2017. Obtenido <http://riul.unanleon.edu.ni>
- Nicaragua, B. C. (2017). *CARTOGRAFÍA DIGITAL Y CENSO DE EDIFICACIONES - Cabecera Municipal de Managua*. Managua: Banco Central de Nicaragua. Obtenido de web: <http://www.bcn.gob.ni>
- Nicaragua, A. N. (19 de Noviembre de 1986). Ley de Protección de los Derecho de las personas consumidoreas y usuarias. Ley 842. En A. N. Nicaragua, *Constitución Política de Nicaragua* (pág. La Gaceta Diario Oficial No. 129). Managua: Gaceta No. 5 del 09/010/1987. Obtenido de <http://legislacion.asamblea.gob.ni/Indice.nsf/118df5a71dbb4fbb06257214005a9e04/c3952514fa6b17ca06257c160065a6df?OpenDocument&Highlight=2,36-2013>
- Nicaragua, A. N. (1994). Ley No. 182 Defensa de los Consumidores. En A. N. Nicaragua, *Ley No. 182 Defensa de los Consumidores*. (págs. 3893 - 3897). Managua: La Gaceta, Diario Oficial.
- Nicaragua, A. N. (1996). La Gaceta Diario Oficial. En A. N. Nicaragua, *La Gaceta Diario Oficial* (págs. 6228 - 6232). Managua: La Gaceta Diario Oficial. Obtenido de <https://sajurin.enriquebolanos.org/docs/G-1997-12-18.pdf>

Nicaragua, A. N. (1996). Ley No. 225.- Ley sobre Metrología. En A. N. Nicaragua, *La Gaceta, Diario Oficial* (págs. 2862 - 2869). Managua: La Gaceta, Diario Oficial.

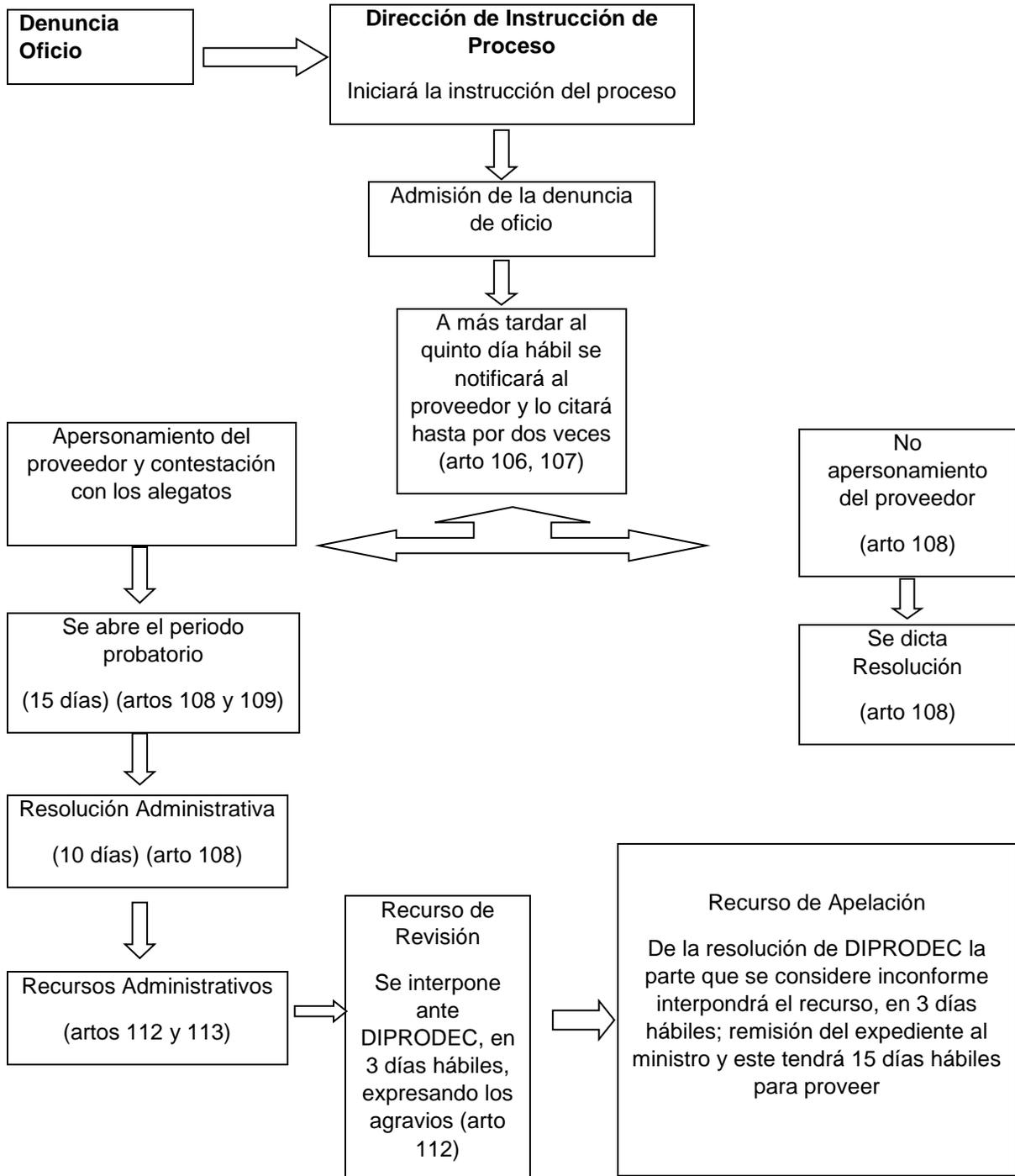
Nicargua, A. N. (2015). Ley N°. 902 Código Procesal Civil de la República de Nicaragua. En A. N. Nicaragua, *La Gaceta , Diario Oficial* (pág. 194). Managua: Asamblea Nacional de Nicargua.

Pérez Bustamante, Laura, Derechos del consumidor 2004.

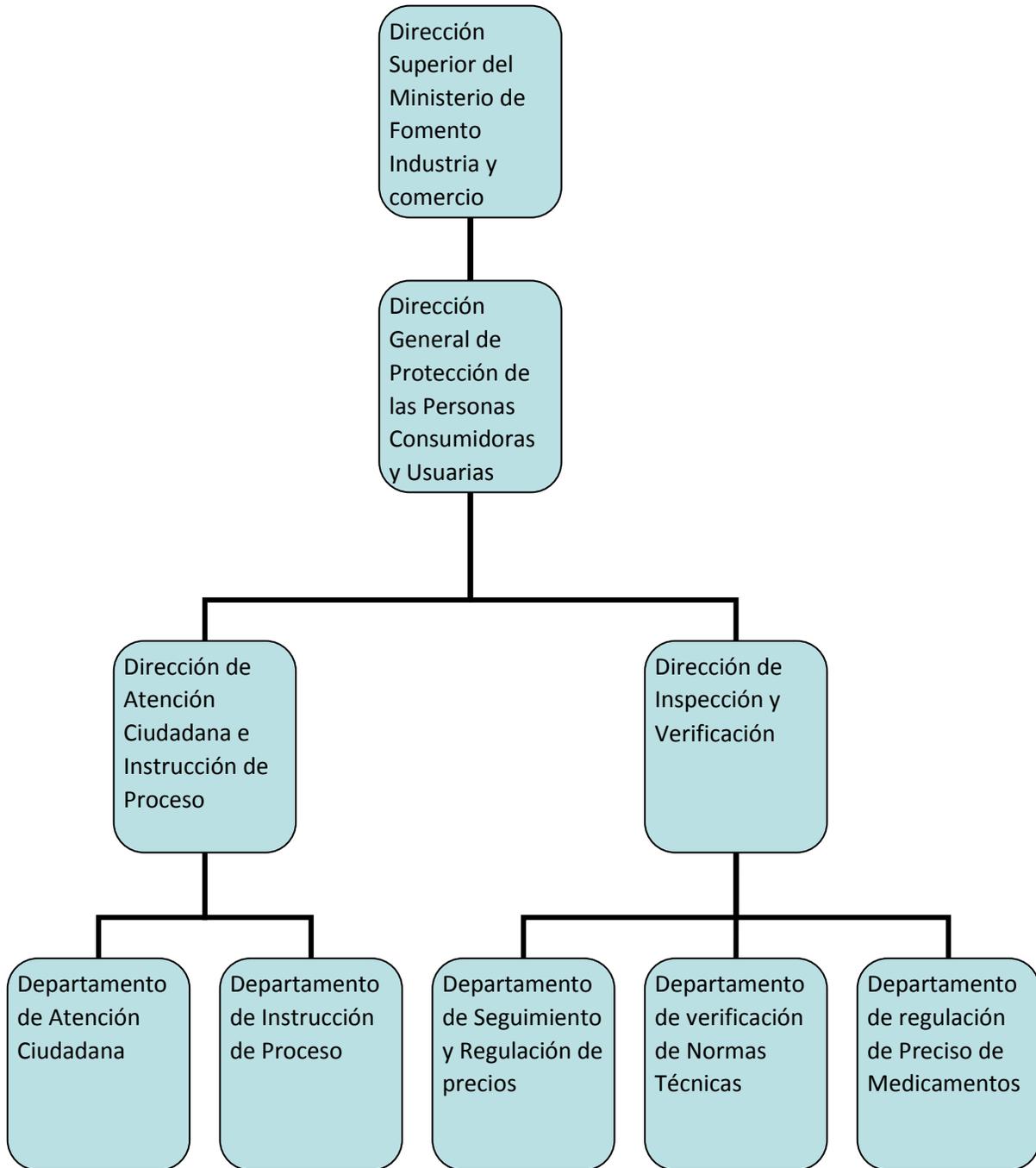
Anexos

Anexo 1

Esquema del Procedimiento Administrativo Departamento de Instrucción de Procesos



Anexo 2
Organigrama de la DIPRODEC



Anexo 3



POR NUESTRO

PRESTIGIO, TRAYECTORIA Y CALIDAD

SOMOS LA UNIVERSIDAD DE LA GENTE QUE TRIUNFA.

Instrumento Entrevista a funcionario Público

Nombre: _____

Profesión: _____ Años de experiencia: _____

1: No Pertinente, 2: Poco Pertinente, 3: Neutral, 4: Pertinente, 5: Muy pertinente

ENTREVISTA			
Ítem.			
VARIABLES:			
Malas práctica comercial			
Aplicabilidad de la Ley			
Faltas			
Proceso Administrativo Proceso Administrativo			
¿Cómo considera el trabajo que realiza el órgano rector DIPRODEC en la aplicación de la ley n° 842 con referente a las malas prácticas de comercio que efectúan los proveedores de bienes y servicios?	Mala	Buena	¿Por qué?
¿Existe una debilidad en la Ley n° 842 que incida en la aplicabilidad de la ley?	Si	No	Mencióne

			la
¿Es el proceso administrativo de oficio garante de la tutela jurídica que demanda los usuarios con forme a la Ley?			
¿Existe un instrumento o herramienta adicional actual que pueda tener un aporte al tema de investigación?			
¿Puede dar acceso a expedientes administrativos en los cuales se representan los picos más altos de los criterios infringidos en los artículos n° 9 y 10 que den como resultaron en infracciones leves, graves y muy graves con forme a la Ley rectora y algún documento adicional que se demande?			

Anexo 4 Caso I

 MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO MIFIC - DIPRODEC DEPARTAMENTO INSTRUCCIÓN DE PROCESOS FORMATO DACIP-DIP-008		DACIP-DIP-008	
		PARA USO DE LA DIPRODEC:	
		Fecha y hora de presentación:	01/09/2023 4:10Pm
		Expediente No.	
		Firma y sello del Servidor Público: Msc. Camila Esperanza Rivera Pérez	
TIPO:	DENUNCIA	OFICIO	
		x	
I- DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE			
Nombre y apellidos / Razón social de la persona jurídica			
Nombre del Representante legal debidamente acreditado			
Número de cédula de identidad / número de RUC		Teléfono fijo o móvil	
Domicilio cierto de la persona consumidora o usuaria y correo electrónico.			
II- DATOS DE LA PERSONA DENUNCIADA / INVESTIGADA			
Nombre y apellidos / Razón social de la persona jurídica			
CRUZ LORENA S.A			
Nombre del Propietario o Representante Legal			
Ana Gonzalez			
Número de cédula de identidad / número de RUC		Teléfono fijo o móvil	
J0310000001472		22777553	
Domicilio cierto y correo electrónico de la persona proveedora Denunciada/ Investigada			
Centro comercial Managua			
III- HECHOS QUE DENUNCIA O INVESTIGADOS			
<p>Por habersele encontrado según Acta de Inspección de Precios (MONEDA E IVA) N°2440, se encontro que la persona proveedora no tiene expuestos sus precios al publico y no incluye el IVA en sus precios</p>			
IV- INFRACCIÓN A LA LEY No. 842 Y SU REGLAMENTO			
<p>Incumplimiento del artículo 9, numeral 4 y artículo 10 numeral 4 de la Ley No. 842 "Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias". Lo que constituye una infracción LEVE, así lo señala el artículo 116, numeral 1, 11 del mismo cuerpo legal.</p>			
Documentos que adjunta:			
1-Acta de Inspección de Precios MONEDA E IVA, No. 2440 (1 folio)			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
<hr style="width: 50%; margin: 0 auto;"/> Firma del Denunciante			

Anexo 5



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías (DIPRODEC)
Dirección de Inspección y Verificación-DIV
Departamento de Seguimiento y Regulación de Precios

Formato DIV-DSRP-03

Nº 2855

ACTA DE INSPECCIÓN DE COMPARACION DE PRECIOS

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: LIBRERIA Y DISTRIBUIDORA JARDIN S.A
Tipo de Actividad: COMERCIAL Número RUC: 50310000004773
NOMBRE DEL PROPIETARIO O ENCARGADO: EDALDINE BURNS
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO: CAROLINA SANTO DOMINGO SEGUNDO PISO.

Que la DIPRODEC en cumplimiento de la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, Ley Nº 842 y su Reglamento, le hace saber que:

1. El numeral 1) del artículo 9 de la Ley Nº 842, establece como obligación de las personas proveedoras "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".
2. El numeral 4) del artículo 10 de la Ley Nº 842, prohíbe a las personas proveedoras "Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado (...)".
3. El numeral 3) del artículo 90 de la Ley Nº 842, faculta a la DIPRODEC a "Realizar inspecciones a las personas proveedoras a través de sus funcionarios debidamente acreditados, mismas que pueden ser realizadas de oficio, por reclamo, o por denuncia de las personas consumidoras o usuarias".

Por ende, en aras de garantizar las disposiciones mencionadas, se procedió a realizar inspección DE OFICIO en el establecimiento comercial antes mencionado, a fin de verificar que los precios de los bienes y servicios exhibidos, informados o publicados correspondan con el facturado al momento de efectuarse la compra venta. Encontrándose los siguientes resultados:



CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)
Costado este del Hotel Intercontinental Metrocentro C. a Masaya Tel. 22489300 -
www.mific.gob.ni

0247



RECIBIDO
Fecha: Edalaine Burns
Hora: JMS

Anexo 6



Lugar para oír notificaciones:

Centro comercial Managua

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

CEDULA DE NOTIFICACION

Expediente N°0222-2023

El Suscrito Servidor Público Alex Mercado. Por vía de Notificación y por la presente Cédula a Ud., Propietario o Representante Legal de CRUZ LORENA S.A., le hago saber que en el Expediente Administrativo bajo el No. 0222-2023, radicado ante esta Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), y del cual se ha dictado providencia que integra y literalmente dice:

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC). DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN DE PROCESOS. Managua, cuatro de septiembre del dos mil veintitrés. Ocho y cuarenta minutos de la mañana.

Vista el Acta de Inspección de Precios (MONEDA E IVA), N° 2440 con fecha veintiocho de agosto del año 2023, visible en el folio 2 de las presentes diligencias, con base en el análisis y revisión de la información recabada en la inspección y reflejada en las pruebas documentales antes descritas y relacionadas, hay información que en CRUZ LORENA S.A, ubicado en el centro comercial Managua, a cargo de Ana González, se encontró que la Persona Proveedora no expresa sus precios al público y no incluye el IVA en sus precios, que conforme a lo establecido en los artículos: 9 numeral 4, 10 numeral 4 y 116 numeral 1 y 11 de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, este hecho constituye una infracción leve.- De oficio: I- Inicie la instrucción del expediente para con su resultado resolver. II- Cítese por primera vez al Propietario o Representante Legal de CRUZ LORENA S.A, para que por escrito exprese lo que tenga a bien a más tardar al tercer día hábil después de notificado, hágase saber que la no contestación sobre los hechos investigados no interrumpe el proceso administrativo. III. Recuérdese al propietario o representante que deberá presentar y adjuntar con las debidas copias de Ley, Poder suficiente que acredite su representación y/o copia de la CONSTANCIA DE LA ALCALDIA Y/O NÚMERO DE RUC. De conformidad con el artículo 107 de la Ley N°842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 129 del 11 de Julio de 2013; el artículo 67 de su Reglamento Decreto N°36-2013, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°192 del 10 de octubre de 2013 y los artículos 66 y 138 de La Ley N° 902, Código Procesal Civil de la República de Nicaragua (CPCN), Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N° 191 del 09 de octubre de 2015. Notifíquese. - (f) Juan José Úbeda Mejía, Director General, DIPRODEC.

Es conforme y Notifico a Ud. en esta ciudad de Managua, a las tres y veinte minutos de la tarde del cuatro de agosto del año dos mil veintitrés.

- TACHADO AGOSTO NO VALIDO; ENMENDADO SEPTIEMBRE VALIDO.

CRUZ LORENA

Managua, 07 de Septiembre 2023

Lic. Juan Jose Úbeda Mejia
Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
DIPRODEC
Departamento de Instrucción de Procesos

Estimado Lic. Úbeda Mejia.

Soy **Juergen A. Boehmer Cesar** con cedula de identidad 001-280471-0007B Representante Legal y Gerente General de la **Compañía Cruz Lorena Exportaciones e Importaciones S. A.** Con Número RUC: J0310000001472.

Dada la notificación recibida el 05 de septiembre del 2023 expediente No. 0222-2023 relacionada a el acta de inspección a mi representada en cedula No. 2440 del 28 de Agosto del 2023 Sobre la inspección de precios (MONEDA E IVA) conforme a lo establecido en los artículos: 9 numeral 4, 10 numeral 4 y 116 numeral 1 y 11 de la ley No. 842, Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias. Por la presente notificamos a usted que esta infracción leve fue superada, implementada y concluida el día de ayer 06 de septiembre del 2023.

Motivo por el cual sometemos a su disposición nuestra local ubicado en el Centro Comercial Managua para su Re-Inspección y de esta forma subsanar la infracción Leve.

Se adjunta para este proceso:

- 1.- Copia del Poder de representación Testimonio Escritura número quince (15)
- 2.- Copia de la Cedula de identidad
- 3.- Numero RUC J0310000001472
- 4.- Registró Contable (2023) Alcaldía de Managua.

Teniendo oficina para notificación nuestro local en Centro Comercial Managua módulo D1 teléfono 505 2277 1553 en Managua Nicaragua.

Saludos cordiales.

CRUZ LORENA
GERENCIA GENERAL

Juergen A. Boehmer Cesar
Gerente General

C.c. Archivo.-



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
(MIFIC)
DIPRODEC

Presentado por: Juergen Boehmer Cesar
Cedula N° 001-280471-0007B
Recibido por: [Signature]
Fecha: 7-9-23 Hora: 9:35m

Jose Estrella 001-010574-0057P.



“TESTIMONIO”

“ESCRITURA NUMERO QUINCE (15).- “PODER GENERAL DE ADMINISTRACIÓN” - En la ciudad de Managua, a las once de la mañana

del día veintidós de Abril del año dos mil dos, ante mí, **ALFONSO JOSÉ SANDINO GRANERA**, Abogado y Notario Público de la República de Nicaragua, de este domicilio y residencia, debidamente autorizado por la Excelentísima Corte Suprema de Justicia para cartular durante el quinquenio que expira el veintisiete de Enero del año dos mil siete, comparece la señora **MARTHA LORENA ICAZA**, mayor de edad, soltera, Abogado y de este domicilio, quien se identifica con Cédula de Identidad Personal Número dos ocho uno guión uno cuatro cero dos cinco uno guión cero cero cero D (281-140251-0000D). Doy fe de conocer personalmente a la compareciente y de que tiene a mi juicio plena capacidad civil para obligarse y contratar y en especial para el otorgamiento de este acto en el que comparece en nombre de la Sociedad **CRUZ LORENA EXPORTACIÓN IMPORTACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA**, acreditando su representación con los siguientes documentos: a) Testimonio de la Escritura Pública Número Treinta y Siete (37) de Constitución de Sociedad Anónima, otorgada en Peñas Blancas, Departamento de Rivas, a las dos de la tarde del día diecisiete de Marzo de mil novecientos sesenta, ante los oficios del Notario Luis Pasos Argüello e inscrita el día cuatro de Abril del mismo año bajo el Número dos mil ciento veinte y ocho (2,128), Páginas doscientos treinta y uno a doscientos cuarenta y siete (231/247), Tomo LXII, del Libro Segundo y con el Número siete mil ochocientos ochenta y nueve (7,889), Páginas doscientos cincuenta y cuatro a doscientos cincuenta y cinco (254/255), Libro de Personas, en el Registro Público del Departamento de Managua; b) Estatutos de la Sociedad aprobados en Acta Número Uno (1) de Junta General de Accionistas, de las cinco de la tarde del día cuatro de Abril de mil novecientos sesenta, inscritos el día nueve de Abril del mismo año bajo el Número dos mil ciento treinta y siete (2,137), Páginas doscientos ochenta y tres a doscientos noventa y tres (283/293), Tomo LXII, Libro Segundo, en el Registro Público del Departamento de Managua; c) Reformas al Pacto Social y Estatutos contenidas en Escritura Pública Número Ciento Catorce (114) de las ocho y quince minutos de la mañana del día uno de Agosto de mil novecientos setenta y cuatro, ante los oficios del Notario Luis Pasos Argüello e inscrita el veintidós de Agosto del mismo año bajo el Número ocho mil cuatrocientos cuarenta y dos (8,442), Páginas doscientos veinte y cuatro a doscientos sesenta y cinco (224/265), Tomo trescientos treinta y cinco (335) del Libro Segundo y con el Número diecisiete mil ciento veinte y cuatro (17,124), Páginas veinte y cuatro a cuarenta y dos (24/42), Tomo setenta y cinco (75), Libro de Personas, ambos del Registro Público del Departamento

1 - 997 - 2002/14/142



37

"TESTIMONIO"

"ESCRITURA NUMERO QUINCE (15)- "PODER GENERAL DE ADMINISTRACIÓN" - En la ciudad de Managua, a las once de la mañana

del día veintidós de Abril del año dos mil dos, ante mí, ALFONSO JOSÉ SANDINO GRANERA, Abogado y Notario Público de la República de Nicaragua, de este domicilio y residencia, debidamente autorizado por la Excelentísima Corte Suprema de Justicia para cartular durante el quinquenio que expira el veintisiete de Enero del año dos mil siete, comparece la señora MARTHA LORENA ICAZA, mayor de edad, soltera, Abogada y de este domicilio, quien se identifica con Cédula de Identidad Personal Número dos ocho uno guión uno cuatro cero dos cinco uno guión cero cero cero D (281-140251-0000D). Doy fe de conocer personalmente a la compareciente y de que tiene a mi juicio plena capacidad civil para obligarse y contratar y en especial para el otorgamiento de este acto en el que comparece en nombre de la Sociedad CRUZ LORENA EXPORTACIÓN IMPORTACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA, acreditando su representación con los siguientes documentos: a) Testimonio de la Escritura Pública Número Treinta y Siete (37) de Constitución de Sociedad Anónima, otorgada en Peñas Blancas, Departamento de Rivas, a las dos de la tarde del día diecisiete de Marzo de mil novecientos sesenta, ante los oficios del Notario Luis Pasos Argüello e inscrita el día cuatro de Abril del mismo año bajo el Número dos mil ciento veinte y ocho (2,128), Páginas doscientos treinta y uno a doscientos cuarenta y siete (231/247), Tomo LXII, del Libro Segundo y con el Número siete mil ochocientos ochenta y nueve (7,889), Páginas doscientos cincuenta y cuatro a doscientos cincuenta y cinco (254/255), Libro de Personas, en el Registro Público del Departamento de Managua; b) Estatutos de la Sociedad aprobados en Acta Número Uno (1) de Junta General de Accionistas, de las cinco de la tarde del día cuatro de Abril de mil novecientos sesenta, inscritos el día nueve de Abril del mismo año bajo el Número dos mil ciento treinta y siete (2,137), Páginas doscientos ochenta y tres a doscientos noventa y tres (283/293), Tomo LXII, Libro Segundo, en el Registro Público del Departamento de Managua; c) Reformas al Pacto Social y Estatutos contenidas en Escritura Pública Número Ciento Catorce (114) de las ocho y quince minutos de la mañana del día uno de Agosto de mil novecientos setenta y cuatro, ante los oficios del Notario Luis Pasos Argüello e inscrita el veintidós de Agosto del mismo año bajo el Número ocho mil cuatrocientos cuarenta y dos (8,442), Páginas doscientos veinte y cuatro a doscientos sesenta y cinco (224/265), Tomo trescientos treinta y cinco (335) del Libro Segundo y con el Número diecisiete mil ciento veinte y cuatro (17,124), Páginas veinte y cuatro a cuarenta y dos (24/42), Tomo setenta y cinco (75), Libro de Personas, ambos del Registro Público del Departamento

4 - 9 - 992 - 2002/4/12



16

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

CEDULA DE NOTIFICACION

Expediente N°0222-2023

El Suscrito Servidor Público Alex Mercado. Por vía de Notificación y por la presente Cédula a Ud., Juergen Alfred Boehmer Cesar, Apoderado General de Administración de CRUZ LORENA EXPORTACION IMPORTACION, SOCIEDAD ANONIMA, le hago saber que en el Expediente Administrativo bajo el No. 0222-2023, radicado ante esta Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), y del cual se ha dictado providencia que integra y literalmente dice:

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC). DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN DE PROCESOS. Managua, dieciocho de septiembre del dos mil veintitrés. Diez y cincuenta minutos de la mañana.

Visto el escrito presentado a las nueve y treinta y cinco minutos de la mañana del siete de septiembre del dos mil veintitrés por Juergen Alfred Boehmer Cesar, Apoderado General de Administración de CRUZ LORENA EXPORTACION IMPORTACION, SOCIEDAD ANONIMA, según ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO QUINCE (N°15) PODER GENERAL DE ADMINISTRACION.- autorizada en la ciudad de Managua, a las once de la mañana del día veintidós de abril del año dos mil dos, que pasó ante el Oficio del Abogado y Notario Público, Alfonso José Sandino Granera, escrito con el que contesto sobre los hechos que se investigan. Proveen: I- Dese a Juergen Alfred Boehmer Cesar, la intervención de Ley como en derecho corresponde. II- **Abrase a prueba el presente caso por el plazo de quince días hábiles** a partir de la notificación de la presente providencia administrativa, cumplido el plazo, ciérrase el mismo y pase el expediente a fase de resolución, de conformidad al artículo 108 de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 129 del 11 de julio de 2013. Notifíquese. (f) Juan José Úbeda Mejía, Director General, DIPRODEC.

Es conforme y Notifico a Ud. en esta ciudad de Managua a las tres y veinte minutos de la tarde del veinte de septiembre del año dos mil veintitrés.

[Signature]

Notificador



[Signature]

401-080498-0004P
Notificado

Nombre, firma y número de cédula



Managua, veintisiete de septiembre de dos mil veintitrés.



Director General

DIRECCION GENERAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC)

EXPEDIENTE NO. 0222-2023 - REFERENCIA: APORTACION DE PRUEBAS

Soy, **JUERGEN A. BOEHMER CESAR**, de generales consignados en este proceso administrativo en carácter de Representante Legal y Gerente General de **Compañía Cruz Lorena Exportaciones e Importaciones S.A.**, proceso identificado con el número **0222-2023**. En esta calidad, ante usted con el debido respeto, comparezco y expongo:

Siendo el caso que su autoridad notificó a mi representada en fecha 20 de septiembre de 2023 del auto dictado el 18 de septiembre 2023 a las 10 y 50 de la mañana, en el cual se tiene por contestado el proceso y ordenáis apertura a pruebas por un término de 15 días hábiles a partir de dicha notificación, en virtud de ello, haciendo uso del derecho que confiere la ley 842 Ley de Protección de los Derechos de las personas Consumidores y Usuarías contemplados en el arto 106, 108, 109, aporto como pruebas documentales en copias certificadas a favor de mi representada lo siguiente:

1-“POLITICA DE PUBLICACION, EXIBICION Y VERIFICACION DE PRECIOS AL PUBLICO CONSUMIDOR”, emitida por la Gerencia y de obligatorio cumplimiento en los grupos de negocios de mi representada, siendo de primera importancia en la misma procurar el cumplimiento del **Artículo 9, inciso 4; Artículo 10 incisos 4,5,6, de la Ley 842** relacionados con el precio de venta exhibido al consumidor.

2- Fotografías de distintos productos en las cuales constan los precios de los mismos ofrecidos al consumidor.

Con la documentación en referencia se comprueba que mi representada responsablemente ha tomado las medidas necesarias y está cumpliendo con su obligación de revisión periódica y constante relacionadas con los precios ofrecidos al consumidor, los que incluyen entre otros elementos el IVA correspondiente, todo de conformidad con lo que establece la Ley 842 aplicable. En materia de protección a los consumidores, reiteramos que estamos anuentes a recibir las inspecciones o requerimientos necesarios de acuerdo a la Ley aplicable de parte de vuestra autoridad para su debido cumplimiento y mejora constante.

Deseamos dejar constancia para ser tomado en cuenta por vuestra autoridad en la Resolución al presente proceso administrativo de oficio, que mi representada no tiene antecedentes violatorios a la Ley 842 y su Reglamento, en lo referente a precios ofrecidos al público, lo cual debe ser tomado en consideración a favor de mi representada, amparándose en lo establecido en la Ley 842, artículos 119 y 120 que respecto a los Criterios para la imposición de las sanciones se valoran: El perjuicio causado a la persona consumidora o usuaria o daño colectivo; El carácter intencional de la infracción; El riesgo potencial de las conductas; La persistencia en la conducta infractora; La disposición o no de buscar una solución adecuada a las personas

Teléfono.: (505) 2249-7261 • Correo: asistente.gerencia@cruzlorena.com.ni

CRUZ LORENA
GERENCIA GENERAL

consumidoras o usuarias; La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes; La reincidencia de la infracción y El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor, infractora o para terceros por la comisión de la infracción.

En este sentido, la DIPRODEC debe considerar en favor de mi representada la aplicación del criterio de proporcionalidad y gradualidad, en atención a la gravedad de la falta, trascendencia del hecho, antecedentes del infractor o infractora y el daño potencial o real causado; sobre lo cual mi representada no tiene antecedentes, toma las medidas de control adecuadas, esta anuente a la colaboración con la autoridad y no se ha generado daño a los consumidores ni beneficio ilegítimo fuera de la Ley.

PETICIÓN:

Haciendo uso del derecho que me confiere la ley 842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidores y Usuarías, pido se tengan como pruebas los documentos y alegatos aportados en este escrito, y ruego se pase a fase Resolutiva reiterando que se resuelva eximir de sanciones y multas a mi representada por las razones ya expuestas.

Comisiono para la presentación del presente escrito al Señor Fredy Antonio Hernández, mayor de edad, casado, gestor, de este domicilio, portador de cédula de identidad número cero cero uno guión dos uno cero cinco cinco ocho guión cero cero uno uno S (001-210558-0011S).

Rola en expediente del presente proceso el lugar señalado para oír notificaciones.

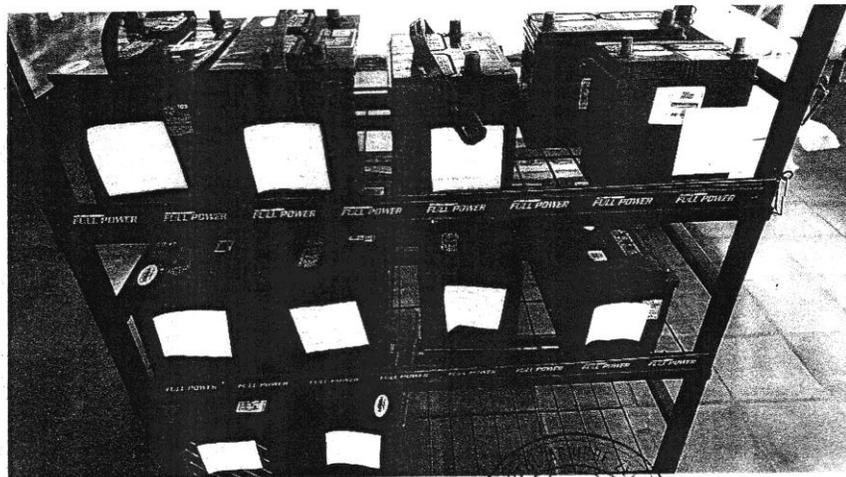


CRUZ LORENA
GERENCIA GENERAL

JUERGEN A. BOEHMER CESAR



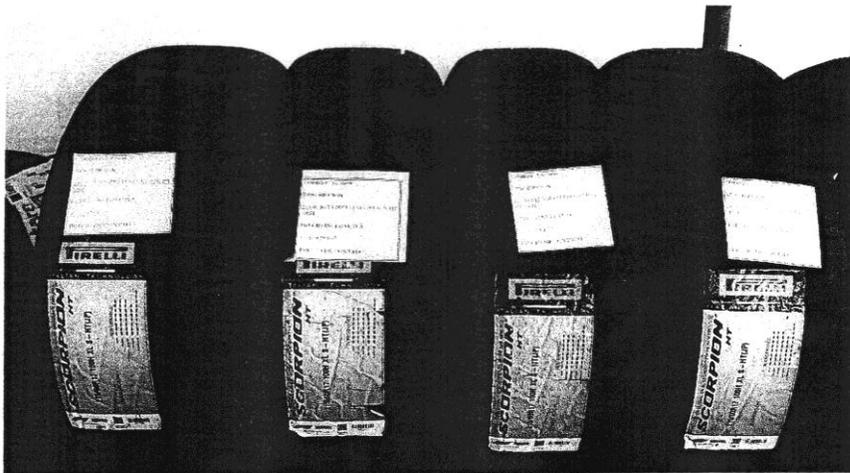
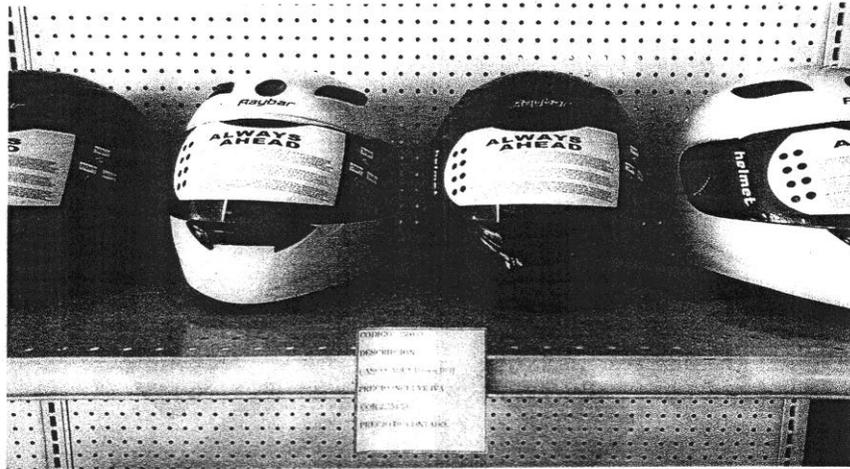
CRUZ LORENA



CRUZ LORENA
GERENCIA GENERAL

Teléfono.: (505) 2249-7261 • Correo: asistente.gerencia@cruzlorena.com.ni

CRUZ LORENA



CRUZ LORENA
GERENCIA GENERAL

Teléfono.: (505) 2249-7261 • Correo: asistente.gerencia@cruzlorena.com.ni

Anexo 13



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

Lugar para oír notificaciones: CENTRO COMERCIAL MANAGUA D1.



CEDULA DE NOTIFICACION

El Suscrito Servidor Público *Alex Mercado* Expediente N° N° 0222-2023
Notificación y por la presente Cédula a Ud., CRUZ LORENA EXPORTACION
IMPORTACION, SOCIEDAD ANONIMA, representada por Juergen Albert Boehmer Cesar,
Apoderado General de Administración, le hago saber que en el Expediente
Administrativo bajo el 0222-2023, radicado ante esta Dirección General de
Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias,
(DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), y del
cual se ha dictado RESOLUCION ADMINISTRATIVA que integra y literalmente dice:

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA EXPEDIENTE 0222-2023

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS
(DIPRODEC). Managua, doce de octubre del dos mil veintitrés. Once de la
mañana.

VISTOS, RESULTA:

La Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC), de Oficio inició las investigaciones e instrucción del expediente, respetando el principio de legalidad consignado en el artículo 183 de la Constitución Política de la República de Nicaragua y en fiel cumplimiento a su función preventiva, establecida en los artículos: 2; 88; 90 numeral 3 y artículo 107, párrafo primero de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°129 del 11 de julio del 2013, que establece: "Conocida cualquier infracción a la presente Ley, su Reglamento y demás leyes de la materia, la DIPRODEC iniciará de oficio la investigación e instrucción del expediente".- La DIPRODEC realizó inspecciones según consta en: Acta de Inspección de Precios (MONEDA E IVA) N°2440, de fecha veintiocho de agosto del año 2023, rola en el folio 2 del expediente, realizada en el establecimiento CRUZ LORENA, S.A., RUC: J031000001472, ubicada en el Centro Comercial Managua, Modulo D1, a cargo de Ana González, se encontró que el establecimiento **No muestran ni detallan el precio final de los bienes, y no incluye en los precios impuestos correspondientes, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 9 numeral 4 de la Ley N°842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, que dispone, "Exhibir en locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias"; y en el artículo 10 numeral 4. Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; estos precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional. Las personas proveedoras con regulación especial podrán exhibir sus precios en dólares, e infringiendo lo comprendido en el artículo 116 numerales 1 y 11 de la Ley N° 842.- Mediante providencia de las ocho y cuarenta minutos de la mañana del cuatro de septiembre del dos mil veintitrés y notificada el cinco de septiembre del mismo año, se citó a la persona proveedora, para que en el término de tres días hábiles alegara lo que tuviera a bien sobre los hechos relacionados. - Escrito de alegatos presentado a las nueve y treinta y cinco minutos de la mañana del siete de septiembre dos mil veintitrés, por Juergen Alfred Boehmer Cesar, Apoderado General de Administración de CRUZ LORENA**

notificada a la parte el veinte de septiembre del mismo año, se tuvieron por presentados sus alegatos de oposición en la causa que se sigue de oficio por esta Dirección General; se dio intervención de Ley a Juergen Alfred Boehmer Cesar, en el carácter en que actúa en la presente vía administrativa, se mandó abrir a prueba de conformidad con el artículo 108 de la Ley N° 842.- Escrito de proposición de pruebas a favor de su representada, presentado a las tres y doce minutos de la tarde del veintinueve de septiembre dos mil veintitrés, por Juergen Alfred Boehmer Cesar, Apoderado General de Administración de la persona proveedora: Políticas de Publicación, Exhibición y Verificación De Precios al Público Consumidor, emitida por la Gerencia y de obligatorio cumplimiento; 5 folios de fotografías de distintos productos en las cuales constan los precios de los productos ofrecidos al consumidor, ver folios 19 al 24.- Habiéndose dado el trámite administrativo de Ley, y por vencido el plazo de pruebas, es el caso de resolver.

CONSIDERANDO

I

Que de conformidad con el artículo 105 de la Constitución Política de la República de Nicaragua, el Estado garantiza la promoción y protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de la ley de la materia. Que Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129 del 11 de julio del 2013, es el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las persona proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos; y dicha Ley es de orden público e interés social y los derechos que confiere a las Personas Consumidoras y Usuarias son irrenunciables y se reconocen con el carácter de derechos humanos de conformidad con los artículos 1 y 6 de la Ley N° 842.

II

El artículo 9 numeral 4 de la Ley N°842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, señala que es obligación de las personas proveedoras **Exhibir en locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias; artículo 10 numeral 4 dispone:** 4. Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; **estos precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional.** Las personas proveedoras con regulación especial podrán exhibir sus precios en dólares". Que el artículo 90 numerales 1 y 3 de la Ley N° 842, disponen: "Son funciones de la DIPRODEC las siguientes: 1. Cumplir y hacer cumplir la presente Ley, su reglamento y las normativas correspondientes en todos los casos que no exista el Ente Regulador; 3. Realizar inspecciones a las personas proveedoras a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por reclamo, denuncia de las personas consumidoras o usuarias;".- Que con base a la información recabada en la inspección y reflejada en el Acta de Inspección antes relacionada en los vistos resulta de la presente resolución, estos hechos constituyen: **infracción leve de conformidad con el artículo 116 numerales 1 y 11 de la Ley N° 842, que integra y literalmente dice: Se consideran infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes:** 1 "No mostrar ni detallar el precio final de los bienes o servicios en la información que se ofrece a la persona consumidora o usuaria, ni incluirlo en el comprobante de pago que se le entrega a la persona consumidora o usuaria; 11. No incluir en los precios todos los impuestos que la persona consumidora o usuaria deberá pagar". Considerando lo dispuesto en el último párrafo del artículo 269 de la Ley N° 902, Código Procesal Civil de Nicaragua (CPCN), Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°191 del 9 de octubre del 2015, que aplica de forma supletoria conforme el artículo 64 del Reglamento de la Ley N° 842 y que literalmente dice: "Tendrán



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

INSPECCIÓN DE PRECIOS (MONEDA E IVA) N°2440, en observaciones: "los precios no están expuestos al consumidor... se recomienda poner los precios visibles con el IVA impuesto según Ley 842...", incurriendo en infracciones leves.- Siendo que el propósito de aplicar sanciones administrativas, pecuniarias o no, no es solo para castigar a quienes cometen infracciones a la Ley N°842, lo que se persigue es educar para el consumo responsable, tanto a las personas consumidoras como a los proveedores, disminuir el número de infractores a la Ley, lograr que se respeten sus derechos y se cumpla con las resoluciones emitidas por DIPRODEC en materia de Derechos de los Consumidores e incidir en la protección de su vida, integridad física y sus bienes patrimoniales, esta Autoridad Administrativa por esta vez, amonestará a CRUZ LORENA EXPORTACION IMPORTACION, SOCIEDAD ANONIMA.

POR TANTO

En base a las consideraciones hechas, el artículo 34 de la Constitución Política de la República de Nicaragua; los artículos: 1; 2; 5; 9 numeral 4; 90 numeral 3; 107; 111; 116 numerales 1 y 11; 121 y 123 de la Ley N° 842, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°129 del 11 de julio del 2013 y los artículos: 64; 66 y 67 de su Reglamento a la Ley N° 842, Decreto N 36-2013, Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°192 del 10 de octubre del 2013; 269 de la Ley N° 902, Código Procesal Civil de Nicaragua (CPCN), Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°191 del 9 de octubre del 2015; el Acuerdo Ministerial MIFIC N° 021-2022, el suscrito Director General de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías y Servidora Pública a cargo;

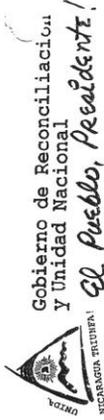
RESUELVE

- I. Declárese Responsable y Amonéstese a CRUZ LORENA EXPORTACION IMPORTACION, SOCIEDAD ANONIMA, representada por Juergen Albert Boehmer Cesar, Apoderado General de Administración, de cometer infracción leve conforme el artículo 116 numeral 1 de la Ley N° 842, que integra y literalmente dice: 116 numeral 1 "116 Infracciones leves, las acciones u omisiones siguientes: 1 "No mostrar ni detallar el precio final de los bienes o servicios en la información que se ofrece a la persona consumidora o usuaria, ni incluirlo en el comprobante de pago que se le entrega a la persona consumidora o usuaria".
- II. Recuérdese, que es obligación de la persona proveedora de cumplir con la Resolución emitida por DIPRODEC, en caso de incumplimiento haremos uso de las disposiciones establecidas en la Ley N° 842 y su Reglamento, Decreto 36-2013;
- III. Déjese a salvo el derecho de la parte que se considere agraviada por la presente resolución de recurrir de revisión ante esta instancia administrativa dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado, de conformidad con el artículo 112 de la Ley N° 842.-Notifíquese.
(f. Illegible) Juan José Úbeda Mejía. Director General DIPRODEC

Es conforme y Notifico a Ud. en esta ciudad de Managua, a las diez y dos minutos de la manana del diecisiete de octubre del año dos mil veintitrés.

Anexo 14, Caso II

 MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO MIFIC - DIPRODEC DEPARTAMENTO INSTRUCCIÓN DE PROCESOS FORMATO DACIP-DIP-008			DACIP-DIP-008 PARA USO DE LA DIPRODEC:		
TIPO:		DENUNCIA	OFICIO	Fecha y hora de presentación:	10/10/2023 8:40Am
			x	Expediente No.	
				Firma y sello del Servidor Público:	 Msc. Camila Esperanza Rivera Pérez
I- DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE					
Nombre y apellidos / Razón social de la persona jurídica					
Nombre del Representante legal debidamente acreditado					
Número de cédula de identidad / número de RUC			Teléfono fijo o móvil		
Domicilio cierto de la persona consumidora o usuaria y correo electrónico.					
II- DATOS DE LA PERSONA DENUNCIADA / INVESTIGADA					
Nombre y apellidos / Razón social de la persona jurídica					
LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN S.A					
Nombre del Propietario o Representante Legal					
Geraldine Burns					
Número de cédula de identidad / número de RUC			Teléfono fijo o móvil		
J0310000004773					
Domicilio cierto y correo electrónico de la persona proveedora Denunciada/ Investigada					
Galerías Santo Domingo, segundo piso					
III- HECHOS QUE DENUNCIA O INVESTIGADOS					
Por haberse encontrado según Acta de Inspección de Comparación de Precios N° 2855, se encontró un producto que al ser facturado tiene un precio superior según la caja registradora y dispuesto al público para su comercialización y que no tiene sus precios expuestos al público					
IV- INFRACCIÓN A LA LEY No. 842 Y SU REGLAMENTO					
Incumplimiento del artículo 10, numeral 4 de la Ley No. 842 "Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías". Lo que constituye una infracción GRAVE, así lo señala el artículo 117, numeral 2 del mismo cuerpo legal.					
Documentos que adjunta:					
1- Acta de Inspección de Comparación de Precios N° 2855					
2- Proforma					
3- Factura sw Contado					
4-					
5-					
6-					
_____ Firma del Denunciante					



Formato DIV-DSRP-03

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC)

Dirección de Inspección y Verificación-DIV
Departamento de Seguimiento y Regulación de Precios

Nº 2855

ACTA DE INSPECCIÓN DE COMPARACION DE PRECIOS

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: LIBRERIA Y DISTRIBUIDORA JARDIN S.A

Tipo de Actividad: COMERCIAL Número RUC: 50310000004723

NOMBRE DEL PROPIETARIO O ENCARGADO: GERALDINE BURNS

DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO: SALINAS SANTO DOMINGO SEGUNDO PISO.

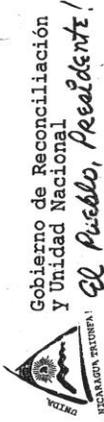
Que la DIPRODEC en cumplimiento de la Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, Ley Nº 842 y su Reglamento, le hace saber que:

1. El numeral 1) del artículo 9 de la Ley Nº 842, establece como obligación de las personas proveedoras "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".
 2. El numeral 4) del artículo 10 de la Ley Nº 842, prohíbe a las personas proveedoras "Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado (...)".
 3. El numeral 3) del artículo 90 de la Ley Nº 842, faculta a la DIPRODEC a "Realizar inspecciones a las personas proveedoras a través de sus funcionarios debidamente acreditados, mismas que pueden ser realizadas de oficio, por reclamo, o por denuncia de las personas consumidoras o usuarias".
- Por ende, en aras de garantizar las disposiciones mencionadas, se procedió a realizar inspección DE OFICIO en el establecimiento comercial antes mencionado, a fin de verificar que los precios de los bienes y servicios exhibidos, informados o publicados correspondan con el facturado al momento de efectuarse la compra venta. Encontrándose los siguientes resultados:

0000002



CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)
Costado este del Hotel Intercontinental Metrocentro C. a Masaya Tel. 22489300
www.mific.gob.ni



Gobierno de Reconciliación
Y Unidad Nacional
El Pueblo, Precedente!

Dirección General de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
Ministerio de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias
(DIPRODEC)

Dirección de Inspección y Verificación-DIV
Departamento de Seguimiento y Regulación de Precios

Nº 2855

No.	Nombre del Producto	Presentación	Marca	Precio etiqueta	Precio verificado	Diferencia
1.	Caricadora 12 digito	1 unid	Cobio	423.20	419.20	—
2.	Cable HDMI	1 unid	Xtech	126.50	126.50	—
3.	Marcador permanente	4 unid	Superior	52.90	52.90	—
4.	Resaltador	3 unid	Superior	37.36	37.36	—
5.	Marcador permanente	12 unid	Superior	138.00	138.00	—
6.	Crayones de colores	12 unid	Superior	19.55	19.55	—
7.	Capiz de grafito	6 unid	Superior	23.24	23.24	—
8.	Wapiceros	3 unid	Superior	29.33	29.33	—
9.	Wapiceros de colores	24 unid	Superior	71.30	71.30	—
10.	Labialno cosido	1 unid	Senbe	110.25	110.25	—
11.	Pinta doble contacto	1x11yd	Registan	111.06	105.80	-5.26
12.	Wapiceros	12 unid	Artesco	85.96	85.96	—
13.	Wapiceros de grafito	12 unid	Artesco	49.70	49.70	—
14.	Wapiceros de colores	12 unid	Artesco	63.25	65.55	+2.3
15.	Marcadores punta Fina	20 unid	Stabilo	460.21	460.21	—
16.	Resaltador	6 unid	Stabilo	298.46	298.46	—
17.	Wapiceros tipo	2x27(L)	Wapiceros	63.94	63.94	—
18.	Wapiceros rotadores	579	Artesco	145.03	145.03	—

000003

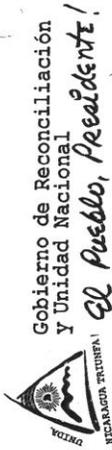
RECIBIDO



**FE,
FAMILIA
Y COMUNIDAD!**

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)
Costado este del Hotel Intercontinental Metrocentro C. a Masaya Tel. 22489300 -
www.mific.gob.ni

Página 2 de 3



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional

El Pueblo, Precedente!

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC)

Dirección de Inspección y Verificación de Precios
Departamento de Seguimiento y Regulación de Precios

Nº 2855

Observaciones: SE REALIZÓ LA INSPECCIÓN A 18 DUEÑOS PRODUCTORES DE LOS QUE SE ENCUENTRO

(1) UNA MARCHA DE MARCHA (1) UNA MARCHA DE MARCHA, LOS ASESORADO
GERMANE BUNUS RESPONSABLE DE LA MARCA. ENTRETENIENDO COPIA DE FACTURA. NO
C 30466604

De conformidad con los artículos 106 y 107 de la Ley Nº 842, a más tardar al quinto día hábil se le notificara para que alegue lo que tenga a bien.

En la Ciudad de Managua a las DOCE y VEINTICINCO minutos de la TARDE del día CUERO de OCTUBRE del año 2023.

Manuel TAVAREZ
del 2604830031

Firma y Nombre del Inspector DIPRODEC
No de Cédula de Identidad

000004

Gerardo Carlos BONS SACASO

Firma y Nombre del Propietario o Encargado del Establecimiento
No de Cédula de Identidad

RECIBIDO



Fecha: _____
Hora: _____

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)
Costado este del Hotel Intercontinental Metrocentro C. a Masaya Tel. 22489300 -
www.mific.gob.ni



Anexo 16

SUCURSAL GALERÍAS

PROFORMA

LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDÍN S.A
Plaza Galerías, segundo Piso

PROFORMA

Tel: 22648888 ext. 2 RUC: J031000004773 FAX: 163
EMAIL: quejasysugerencias@libreriajardin.com ventas@libreriajardin.com
SITIO WEB: http://www.libreriajardin.com

000005

Cliente: C03308 VISITA MIFIC No de Oferta: 30020616

Atención:

Dirección: PLAZA SANTO DOMINGO

Fax:

Teléfono:

Fecha: 05/10/2023 12:14:33p

Vendedor: JARDIN SUCURSAL GALERIA

#	Codigo	Cantidad	Descripcion	Marca	P/Unit	Exento	Gravado
1	ARTESCO 1504100E	1	MASITA BLANDA 5 colores (10 onz) P	ARTESCO	145.03	145.03	0.00
2	RES 4036454504	1	MASKING TAPE 2" x 27 yds (48mm x 2	RESISTOL	55.60	0.00	55.60
3	STAB 07/06-30	1	RESALTADOR BOSS MINI PASTELLOVE 6	STABILO	298.46	298.46	0.00
4	STAB 8820-021	1	MARCADOR PUNTA FINA POINT 88 ESTUC	STABILO	460.21	460.21	0.00
5	ARTESCO 16311011	1	LAPIZ DE COLOR 12 UND LARGO TRIANG	ARTESCO	65.55	65.55	0.00
6	ARTESCO 1631700E	1	LAPIZ DE GRAFITO TABLAS DE MUTIPLI	ARTESCO	49.70	49.70	0.00
7	ARTESCO 7070451	1	LAPICERO TRIMAX GL-32M VARIOS COLO	ARTESCO	85.96	85.96	0.00
8	PEGAFAN 4200800E	1	CINTA DOBLE CONTACTO BLANCA 25mm x	PEGAFAN	92.00	0.00	92.00
9	SCR 0500636	1	CUAD COSIDO GRANDE RAYADO TOY STOR	SCRIBE	110.25	110.25	0.00
10	SUPERIOR 7-24T	1	LAPIZ DE COLOR 24 UNIDADES LARGO T	SUPERIOR	71.30	71.30	0.00
11	SUP R7-ANR	1	LAPICERO RETRACTIL TRIANG P. FINA	SUPERIOR	29.33	29.33	0.00
12	SUP GP-HB-TF BLI	1	LAPIZ DE GRAFITO TRIANGULAR NEON F	SUPERIOR	23.24	23.24	0.00
13	SUP 6-19-0002	1	MARCADORES PERMANENTES 12 PCS 4N,	SUPERIOR	138.00	138.00	0.00
14	SUP 6-16-0002	1	CRAYOLA DE 12 COLORES SUPERIOR	SUPERIOR	19.55	19.55	0.00
15	SUPERIOR PM 1084	1	MARCADOR PERMANENTE ESTUCHE 4UND N	SUPERIOR	52.90	52.90	0.00
16	XTECH XTC-152	1	CABLE HDMI MACHO A HDMI MACHO 3.	XTECH	110.00	0.00	110.00
17	CASIO AX-120ST	1	CALCULADORA DE MESA 12 DIG INCLINAB	CASIO	368.00	0.00	368.00
18	SUPERIOR MAR-FLL	1	MARCADOR FLUORESCENTE BLISTER 1/3	SUPERIOR	37.36	37.36	0.00
					Sub-Total	1,586.84	625.60
Tiempo de Entrega: 03/01/2024					Descuento %		
Condiciones de pago:							
Esta proforma es valida por: 10 días					Total tras descuento	1,586.84	625.60
ESTAMOS EXENTOS DE KETENCIONES DE IR E IMI					IVA		93.84
Existencia pueden variar sin previo aviso.					Total	1,586.84	719.44
					Gran Total	C\$ 2,306.28	

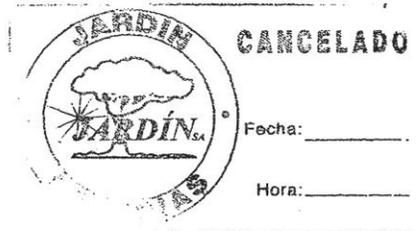
Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

NOTA: El precio de los articulos quedan sujetos a reajustes automáticos en el mismo porcentaje en que se levele el córdoba en relación al Dollar US.A.

PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA





000006

LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDÍN S.A.
 RUC: J0310000004773
 Plaza Galerías, segundo Piso Tel: ...
 ANT DGI AFO-DGC-SCD-010-04-2010

Factura de Contado **C30466607**
 Original Cliente

Fecha doc: 05/10/2023 12:27:57 p.m.
 Fecha vend: 5/10/2023

Vendedor: JARDIN SUCURSAL GALERIA
 Caja: Caja #3 Galeria
 Teléfono: N/A

Cliente: C03308 VISITA MIFIC

Cant.	Precio	%Desc.	Total
* 1	C 145,00	0,00	145,00
ARTESCO 15041006 - MASITA BLANDA 5 cc 2oz x color			
* 1	C 55,60	0,00	55,60
RES 4036454504 - MASKING TAPE 2" x 27			
* 1	C 298,46	0,00	298,46
STEB 07/06-30 - RESALTADOR BOSS MINI			
* 1	C 460,21	0,00	460,21
STAB 8820-021 - MARCADOR PUNTA FINA F			
* 1	C 65,55	0,00	65,55
ARTESCO 16311011 - LAPIZ DE COLOR 12 SUPERPUNTA MINA 4mm T			
* 1	C 49,70	0,00	49,70
ARTESCO 16317003 - LAPIZ DE GRAFITO T DE 12 UND.			
* 1	C 85,96	0,00	85,96
ARTESCO 7070451 - LAPICERO TRIMAX GL-X 12			
* 1	C 92,00	0,00	92,00
PEGAFAN 42008005 - CINTA DOBLE CONTRA			
* 1	C 110,25	0,00	110,25
SCR 0506636 - CUAD COSIDO GRANDE RAYA			
* 1	C 71,30	0,00	71,30
SUPERIOR 7-24T - LAPIZ DE COLOR 24 UN LCT-24L			
* 1	C 29,33	0,00	29,33
SUE R7-ANR - LAPICERO RETRACTIL TRIMAX BL3 B.A.L.			
* 1	C 23,24	0,00	23,24
SUE 06-HB-TE BLIS - LAPIZ DE GRAFITO FLUORESCENTE COL SURT BLIST			
* 1	C 138,00	0,00	138,00
SUE 6-13-0002 - MARCADORES PERMANENTE VERD			
* 1	C 19,55	0,00	19,55
SUE 6-16-0002 - CRAYOLA DE 12 COLORES			
* 1			
... - MARCADOR PERMANENTE			

SUCURSAL ENTREGADO

 Fecha: 05/10/23
 Hora: 12:45 PM
 [Signature]

* 1 C 110,00 \$0,00 110,00
 SUPERIOR 70247 - LAPIC DE COLORES 24 UN
 LCT-BAL C 11,30 \$0,00 71.30
 * 1
 SUE 87-ANK - LAPICITO RETRACTIL TRIAN
 BLS B.A.L. C 19,55 \$0,00 19.55
 * 1
 SUP 01-HE-TE BLIS - LAPIC DE GAFARITO
 FLUORESCENTE COL SUFT BLIST
 * 1 C 23,24 \$0,00 23.24
 SUP 6-19-0002 - MARCADORES PERMANENTE
 VERD * 1 C 138,00 \$0,00 138.00
 SUP 6-16-0002 - CRAYOLA DE 12 COLORES
 * 1 C 19,55 \$0,00 19.55
 SUPERIOR IM 1064 - MARCADOR PERMANENT
 B.A.L * 1 C 52,00 \$0,00 52.00
 XTECH XTC-152 - CABLE HDMI MACHO A HE
 1 C 110,00 \$0,00 110.00
 CASIO AX-120ST - CALCULADORA DE MESAS
 1 C 368,00 \$0,00 368.00
 SUPERIOR MAR-FLU-3 - MARCADOR ELUORES
 B.A.L * 1 C 37,36 \$0,00 37.36

000007

Cant Articulos:18	Exento	Gravado
SUE Total	1,586.84	625.60
IVA		93.84
GRAN TOTAL:		COR 2,306.28
TC: 36,5376		USD 63,12
Electivo:		2,306.28
Monto C.		2,306.28
Su Cambio:		0.00

Ingrese el numero de su factura en:
<https://form.online.com.ni/forms/es/LBJRDIN/Style-KLIP-X-TECH>



05/10/23 Hora: 12:40 am Fecha: *Geraldine B...*

Por cada C\$ 500.00 de compras en producto **KLIP XTREME** y **XTECH** en cualquiera de nuestras sucursales, participas en la RIFA de una Motocicleta **SCOOTER GENESIS 150 SUNNY** y muchos premios más de las marcas patrocinadoras.
www.libreriajardin.com

SE IMPRIME FACTURA A SOLICITUD



Lugar para oír notificaciones.

Galerías Santo Domingo,
segundo piso

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

000009

CEDULA DE NOTIFICACION

Expediente N°0241-2023

El Suscrito Servidor Público Alex Mercado y por la presente Cédula a Ud., Propietario o Representante Legal de LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN S,A, le hago saber que en el Expediente Administrativo Bajo el No. 0241-2023, radicado ante esta Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), y del cual se ha dictado providencia que integra y literalmente dice:

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC). DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN DE PROCESOS. Managua, diez de octubre del dos mil veintitres. Una y diez minutos de la tarde.

Vista el Acta de Inspección de Comparación de Precios, N°2855, de fecha 05/10/23, visibles desde el folio 2 al 7 de las presentes diligencias, con base en el análisis y revisión de la información recabada en la inspección y reflejada en las pruebas documentales antes descritas y relacionadas, hay información que en LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN S,A, a cargo de Geraldine Burns y ubicado Galerías Santo Domingo, segundo piso, se encontró un producto que al ser facturado en la caja registradora no corresponde al exhibido en la góndola, "Considerando que es una obligación de los proveedores exhibir en los locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a la persona consumidoras y usuarias, de conformidad con el artículo 10 numeral 4 de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, que prohíbe a las personas proveedoras: "Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; los precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en córdobas moneda nacional. Las personas proveedoras con regulación especial podrán exhibir sus precios en dólares; DE OFICIO: I- Iníciase la instrucción del expediente para con su resultado resolver. II- Cítese por primera vez al Apoderado o Representante Legal de LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN S,A, para que por escrito exprese lo que tenga a bien a más tardar al tercer día hábil después de notificado, hágase saber que la no contestación sobre los hechos investigados no interrumpe el proceso administrativo. III- Recuérdese al propietario o representante que deberá presentar y adjuntar con las debidas copias de Ley, Poder suficiente que acredite su representación y/o copia de la CONSTANCIA DE LA ALCALDIA Y/O NÚMERO DE RUC. De conformidad con el artículo 107 de la Ley N°842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 129 del 11 de Julio de 2013; el artículo 67 de su Reglamento Decreto N°36-2013, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°192 del 10 de octubre de 2013 y los artículos 66 y 138 de La Ley N° 902, Código Procesal Civil de la República de Nicaragua (CPCN), Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N° 191 del 09 de octubre de 2015. Notifíquese. -(f) Juan José Úbeda Mejía, Director General, DIPRODEC.

Es conforme a Notifico a Ud. en esta ciudad de Managua, a las diez y veinte minutos de la mañana del diez de octubre del año dos mil veintitres.

J. J. Úbeda Mejía
Notificador



Francisco Sanchez 201-150393-0001T
Notificado

Nombre, firma y número de cédula

Nota:

Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental Metrocentro, Teléfono: 2248-9300 ext. 2256.

Anexo 19

EXPEDIENTE NUMERO 0241-2023

000010

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO

MIFIC - DIPRODEC.

El suscrito, **JORGE ALVARO NORORI ALFARO**, mayor de edad casado, abogado de la republica de Nicaragua, con credencial número CSJ 33677, ante usted con el debido respeto

LEGITIMACIÓN PROCESAL

Actúo como representante legal para este asunto de la sociedad denominada LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDÍN, SOCIEDAD ANÓNIMA Facultad que demuestro con TESTIMONIO de ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO DOSCIENTOS TRES (203). PODER ESPECIAL DE REPRESENTACION autorizada en la ciudad de Managua, a las tres de la tarde, del día diecisiete de octubre del año dos mil veintitrés. Ante el oficio del notario: Raúl Ernesto Arévalo Garmendez, el cual adjunto al final del presente escrito. con el cual se me confiere la representación legal para conocer del asunto numero 0241-2023, radicado en la institución de MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO MIFIC - DIPRODEC, en el que se acusa a mi representada por la "INFRACCION LEVE" Por No mostrar ni detallar el precio final de los bienes o servicios en la información que se ofrece a la persona consumidora o usuaria y por la "INFRACCION GRAVE" por Vender bienes o servicios a precios superiores al ofrecido o en su caso, al regulado por ley de la materia, infracciones que contempla el articulo numero 116 numeral 1 y 117, numeral 25 respectivamente de la ley número 842 "LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS"

Por medio del presente escrito y en respuesta a la Cedula de Notificación Expediente No. 0204-2023 recibida el 13 de octubre del año 2023 en la sucursal del Centro Comercial Galerías Santo Domingo, donde se está notificando lo siguiente:

- I) Iníciase la instrucción del expediente para con su resultado resolver.
- II) Citese por primera vez al Apoderado o Representante legal de LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN S.A. para que por escrito exprese lo que tenga a bien a mas tardar al tercer día hábil después de notificado..

Por encontrarme dentro del plazo correspondiente comparezco ante esta institución, a fin de presentar **RESPUESTA A CEDULA DE NOTIFICACION.**

RELACION DE HECHOS.

000011

El día cinco de octubre del año dos mil diecisiete del año dos mil veintitrés el MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO MIFIC – DIPRODEC a través del funcionario Marcelino del Rosario Talavera Gutierrez realizo inspección de precios en sucursal Galerías Santo Domingo

Como resultado se observo que uno de los productos que fue seleccionado para su verificación de precio en relación al registrado en caja con el mostrado en la etiqueta donde se muestra al publico, no corresponden los precios mencionados, siendo mayor el registrado en caja mediante copia de factura.

Lo anteriormente mencionado se debe a que en ese momento se estaba realizando el cambio de precios en los mostradores, y ese producto especifico no se encontraba actualizado. En vista de lo anteriormente dicho y dejando en evidencia que la inconsistencia encontrada por el señor Marcelino del Rosario Talavera Gutierrez se produjo por un error humano por parte de nuestros colaboradores.

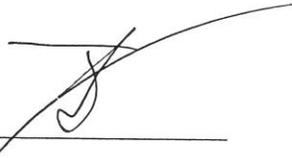
En consecuencia nos comprometemos a dar mayor seguimiento al actuar de nuestros colaboradores para que estos tipos de inconvenientes no se repitan con el fin de cumplir la norma de LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS y velar por los intereses, comodidad y derechos de nuestros clientes.

SOLICITUD DE TRÁMITE

1. Sea admitido el presente escrito respuesta a cedula de notificación presentado por el suscrito apoderado especial.
2. Se me brinde intervención de ley como en derecho corresponde

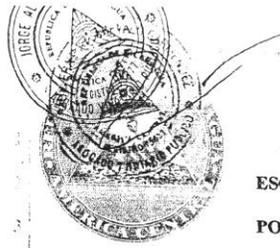
Señalo para oír notificaciones, del semáforo del cruce de villa progreso tres andenes al lago casa a-320.

Managua a los dieciocho días del mes de octubre del año dos mil veintitres.



Lic. Jorge Alvaro Norori Alfaro
Apoderado especial
Librería y Distribuidora Jardín S.A
RUC J031000004773

Presentado por Jorge Alvaro Norori
Cedula N° 001-210497-0035A
Recibido por Julius Carrell
Fecha: 18/10/23 Hora: 2:42 pm



4817882

000012

“TESTIMONIO”

ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO DOSCIENTOS TRES (203).

PODER ESPECIAL DE REPRESENTACION. En la ciudad de Managua, a

3 las tres de la tarde, del día diecisiete de octubre del año dos mil veintitrés. Ante mí: RAÚL ERNESTO
4 ARÉVALO GARMENDEZ, Abogado y Notario Público de la República de Nicaragua, con domicilio en
5 esta ciudad y debidamente autorizado para caratular por la EXCELENTÍSIMA CORTE SUPREMA DE
6 JUSTICIA, durante el quinquenio que expira el día trece de diciembre del dos mil veinticuatro, comparece
7 el señor ERVIN JOSÉ MAYORGA FLORES quien es mayor de edad, casado, Contador Público, de este
8 domicilio y residencia e identificado con cédula de identidad nicaragüense cero, cero, uno, guion, dos, tres,
9 cero, dos, seis, tres, guion, cero, cero, cero, siete, letra V (001-230263-0007V). Doy fe de conocer
10 personalmente al compareciente quien a mi juicio tiene la suficiente capacidad civil legal necesaria para
11 obligarse y contratar y en especial para ejecutar el presente acto, en el que comparece en nombre y
12 representación de la sociedad denominada LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDÍN, SOCIEDAD
13 ANÓNIMA, cuya existencia legal de la nominada sociedad anónima y sus calidades lo demuestra de
14 conformidad con los siguientes atestados de ley: A) TESTIMONIO de ESCRITURA PÚBLICA
15 NÚMERO TREINTA Y SIETE (37) de CONSTITUCIÓN DE SOCIEDAD, autorizada en la ciudad de
16 Managua, a las cuatro y veinte minutos de la tarde, del día dieciocho de agosto del año dos mil, ante el oficio
17 del Notario Público Fernando José Aicmán Siles debidamente inscrita con el número de cuenta Registral
18 número letra MC, guion, letra XFMN, cinco, letra Q (MC-XFMN5Q), bajo el Número: veintidós mil ciento
19 setenta y dos, guion, letra B, cinco (22,172-B5), Página: treinta y tres pleca cuarenta y ocho (33/48), Tomo:
20 ochocientos, guion, letra B, cinco (800-B5) del Libro Segundo de Sociedades e inscrita con el Número: treinta
21 y dos mil cuatrocientos ochenta y uno (32,481), Pagina: doscientos setenta y siete pleca doscientos setenta y
22 ocho (277/278), Tomo: ciento cuarenta y dos (142), del Libro de Personas ambos del Registro Público de la
23 Propiedad Inmueble y Mercantil de la ciudad de Managua. B) CERTIFICACIÓN DE SENTENCIA DE
24 MODIFICACIÓN O REFORMA JUDICIAL DEL PACTO SOCIAL Y SUS ESTATUTOS, de la
25 sociedad LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN, SOCIEDAD ANONIMA, dictada por el Juez Segundo
26 Civil del Distrito de la Ciudad de Managua, misma que se encuentra inscrita con el número: trescientos
27 veintidós (322), Folios: doscientos ochenta y ocho pleca doscientos noventa y uno (288/291), del Tomo:
28 ciento sesenta y seis (166), del libro copiator de Sentencias del año dos mil cuatro e inscrita con el Número:
29 veintiún mil doscientos tres, guion, letra B, dos (21,203-B2); Páginas: trescientos cuarenta y tres pleca
30



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

Lugar para air notificaciones:

Semaforos del cruce de villa progreso, 3
andenes al lago, casa a-320

000615

CEDULA DE NOTIFICACION

Expediente N° 0241-2023

El Suscrito Servidor Público Alex Mercado Por via de Notificación y por la presente Cédula a Ud., Licenciado Jorge Álvaro Norori Alfaro, Apoderado Especial de Representación de LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN, SOCIEDAD ANONIMA, le hago saber que en el Expediente Administrativo bajo el No. 0241-2023, radicado ante esta Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), y del cual se ha dictado providencia que integra y literalmente dice:

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC). DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN DE PROCESOS. Managua, veintitrés de octubre del dos mil veintitrés. Ocho y diez minutos de la mañana.

Visto el escrito presentado a las dos y cuarenta y dos minutos de la tarde del dieciocho de octubre del dos mil veintitrés por el licenciado Jorge Álvaro Norori Alfaro, Apoderado Especial de Representación de LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN, SOCIEDAD ANONIMA, acredita su representación según ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO DOSCIENTOS TRES (N°203) PODER ESPECIAL DE REPRESENTACION.- autorizada en la ciudad de Managua, a las tres de la tarde del día diecisiete de octubre del dos mil veintitrés, que pasó ante el Oficio del Abogado y Notario Público, Raúl Ernesto Arévalo Garmendez, escrito con el que contesto sobre los hechos que se investigan. Provee: I- Dese a Jorge Álvaro Norori Alfaro, la intervención de Ley como en derecho corresponde. II- Abrase a prueba el presente caso por el plazo de quince días hábiles a partir de la notificación de la presente providencia administrativa, cumplido el plazo, ciérrese el mismo y pase el expediente a fase de resolución, de conformidad al artículo 108 de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 129 del 11 de julio de 2013. Notifíquese. (f) Juan José Úbeda Mejía, Director General, DIPRODEC.

Es conforme y Notifico a Ud. en esta ciudad de Managua, a las once y veinticuatro minutos de la mañana del seis de noviembre del año dos mil veintitrés.

[Firma]

Notificador



RECIBIDO

Fecha: 06/11/23

Hora: 10:03am

Notificado

Nombre, firma y número de cédula

Nota:

Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental Metrocentro, Teléfono: 2248-9300 ext. 2256.

000010

EXPEDIENTE NUMERO 0241-2023

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO

MIFIC - DIPRODEC.

El suscrito, **JORGE ALVARO NORORI ALFARO**, mayor de edad casado, abogado de la republica de Nicaragua, con credencial número CSJ 33677, ante usted con el debido respeto

LEGITIMACIÓN PROCESAL

Actúo como representante legal para este asunto de la sociedad denominada **LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDÍN, SOCIEDAD ANÓNIMA** a como rola en expediente del asunto numero 0241-2023, radicado en la institución de **MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO MIFIC - DIPRODEC**, en el que se acusa a mi representada por la "INFRACCION LEVE" Por No mostrar ni detallar el precio final de los bienes o servicios en la información que se ofrece a la persona consumidora o usuaria y por la "INFRACCION GRAVE" por Vender bienes o servicios a precios superiores al ofrecido o en su caso, al regulado por ley de la materia, infracciones que contempla el articulo numero 116 numeral 1 y 117, numeral 25 respectivamente de la ley número 842 "LEY DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS"

Por medio del presente escrito y en respuesta a la Cedula de Notificación Expediente No. 0241-2023 recibida el 06 de noviembre del 2023 en la sucursal del Centro Comercial Galerías Santo Domingo, donde se está notificando lo siguiente:

- I) Que se le da intervención de ley como en derecho corresponde al señor Jorge Álvaro Norori Alfaro.
- II) Que se abra periodo de prueba del presente caso por el plazo de quince días hábiles, a partir de la notificación recibida el día 06 de noviembre del 2023 a las nueve con cincuenta minutos de la mañana.

Por encontrarme dentro del plazo correspondiente al articulo 109 de la ley 842 comparezco ante esta institución, a fin de presentar **OFRECIMIENTO DE MEDIOS PROBATORIOS**, de conformidad a los articulos, 108, 109 todos ellos de la ley 842; 64 del reglamento de ley 842; 3, 6, 231, 232, 234, 235.3, 236, 240, 241, 242, 243, 251, 252, 253, 268.3, 269, 273, 290 todos de la ley 902 CODIGO PROCESAL CIVIL DE LA REPUBLIC DE NICARAGUA.

LISTADO DE PRUEBAS

c) PRUEBAS DOCUMENTALES.

000017

- 1- Foto del producto Artesco 16311011, lápiz de color 12 unidades largo triangular, donde se aprecia el precio en exhibición del producto el cual es de C\$ 65.55, con lo que pretendo demostrar el precio que se muestra al público.
- 2- Proforma de productos seleccionados numero 30020780 emitida en la sucursal del Centro Comercial Galerías Santo Domingo, con lo que demuestro que el precio del sistema concuerda con el precio mostrado al publico en los estantes y escaparates.

PRESUNCIONES LEGALES

Con estas pruebas pretendemos demostrar que el error encontrado se subsana y estamos cumpliendo con lo dispuesto en el Arto. 5 de la ley 842, (Precio al consumidor, consumidora, usuario o usuaria: precio final del bien o servicio expresado en moneda nacional, que incluye los impuestos correspondientes, en su caso).

De igual manera demostrar que se ha cumplido el Art. 9 Inciso 4 dicen lo siguiente:

Inciso 4:

Exhibir en locales de venta los precios de bienes y servicios que se ofrecen a las personas consumidoras y usuarias).

SOLICITUD DE TRÁMITE

1. Sea admitido el presente escrito de OFRECIMIENTO DE MEDIOS PROBATORIOS presentado por el suscrito apoderado especial.

Señalo para oír notificaciones, del semáforo del cruce de villa progreso tres andenes al lago casa a-320.

Managua a los veintiun días del mes de septiembre del año dos mil veintitres.



Lic. Jorge Alvaro Norori Alfaro
Apoderado especial.
Librería y Distribuidora Jardín SA
RUC J031000004773

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
(MIFIC)
DIPRODEF

Presentado por: Jorge Norori
Cedula N°: 007-210497-0035A
Recibido por: Camila Rivas
Fecha: 21/09/23 Hora: 11:20am



Anexo 24

PROFORMA

SUCURSAL GALERÍAS

LIBRERIA Y DISTRIBUIDORA JARDÍN S.A
Plaza Galerías, segundo Piso

PROFORMA

Telf: 22648888 ext. 2 RUC: J031000004773 FAX: 163
EMAIL: quejasysugerencias@libreriajardin.com ventas@libreriajardin.com
SITIO WEB: http://www.libreriajardin.com

Cliente: C03308 ARTICULOS DE CAMBIO DE PRECIO/ MIFIC. No de Oferta: 30020780
Atención:
Dirección: PLAZA SANTO DOMINGO Fax:
Teléfono: Fecha: 15/11/2023 : 12:30:31p.
Vendedor: JARDIN SUCURSAL GALERIA

#	Codigo	Cantidad	Descripcion	Marca	P/Unit	Exento	Gravado
1	ARTESCO 16311011	1	LAPIZ DE COLOR 12 UND LARGO TRIANGULAR	ARTESCO	65.55	65.55	0.00
2	PEGAFAN 42008005	1	CINTA DOBLE CONTACTO 1" x 10mts	PEGAFAN	92.00	0.00	92.00
Tiempo de Entrega: 13/02/2024 1						Sub-Total	92.00
Condiciones de pago:						Descuento	%
Esta proforma es valida por: 10 días						Total tras descuento	65.55 92.00
ESTAMOS EXENTOS DE RETENCIONES DE IR E IMI						IVA	13.80
Existencia pueden variar sin previo aviso.						Total	65.55 105.80
						Gran Total	C\$ 171.35

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

NOTA: El precio de los articulos quedan sujetos a reajustes automáticos en el mismo porcentaje en que se devalúe el córdoba en relación al Dollar US.A.

PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA--PROFORMA

... de Villa Progreso tres andenes al lago, casa A-320.



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías (DIPRODEC)

CEDULA DE NOTIFICACION

Exp. No. 0241-2023.

El suscrito Servidor Público Alex Mercado de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC). Por vía de Notificación y por medio de la presente Cédula a Ud; LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN, SOCIEDAD ANÓNIMA, representada por el Licenciado Jorge Álvaro Norori Alfaro, en calidad de Apoderado Especial de Representación, le hago saber que queda notificado(a), del expediente de Oficio que esta Dirección ha abierto a su representada y del cual se ha dictado RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA que integra y literalmente dice:

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
EXPEDIENTE 0241-2023**

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC). Managua, veinticuatro de noviembre del dos mil veintitrés. Ocho y cincuenta minutos de la mañana.

VISTOS, RESULTA:

La Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías (DIPRODEC), de Oficio inició las investigaciones e instrucción del expediente, respetando el principio de legalidad consignado en el artículo 183 de la Constitución Política de la República de Nicaragua y en fiel cumplimiento a su función preventiva, establecida en los artículos: 2; 88; 90 numeral 3 y artículo 107, párrafo primero de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°129 del 11 de julio del 2013, que establece: "Conocida cualquier infracción a la presente Ley, su Reglamento y demás leyes de la materia, la DIPRODEC iniciará de oficio la investigación e instrucción del expediente".- La DIPRODEC realizó inspecciones según consta en Acta de Inspección de Comparación de Precios N°2855, con fecha cinco de octubre del dos mil veintitrés, realizada en el Establecimiento de LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN, SOCIEDAD ANÓNIMA Ruc: J031000004773, ubicado Galería Santo Domingo, segundo piso; acta que rolan en los folio 2 al 4 del expediente, se encontró que de 18 productos inspeccionados en uno, el precio del producto al ser facturado en la caja registradora no corresponde al exhibido en la góndola, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 10 numeral 4 de la Ley N°842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, que dispone, "Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; estos precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional" e infringiendo lo comprendido en el artículo 117 numeral 2 de la clasificación de las Infracciones grave de la Ley N° 842. Mediante providencias de la una y diez minutos de la tarde del diez de octubre del dos mil veintitrés y notificada el trece del mismo mes y año, se cito a la persona investigada, para que en el término de tres días hábiles alegara lo que tuviera a bien sobre los hechos relacionados.- Rola en el folio 10 de las presentes diligencias, escrito presentado a las dos y cuarenta y dos minutos de la tarde del dieciocho de octubre del dos mil veintitrés, en el que comparece Jorge Álvaro Norori Alfaro, en calidad de Apoderado Especial de Representación de LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN, SOCIEDAD ANÓNIMA, según ESCRITURA PÚBLICA NÚMERO DOSCIENTO TRES (203).- PODER ESPECIAL DE REPRESENTACIÓN.- autorizada en esta ciudad de Managua, a las tres de la tarde del diecisiete de octubre del dos

Nota:
Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental Metrocentro, Teléfono: 22489300, Ext. No. 2216.

JB



Semáforo del cruce de Villa Progreso tres andenes al lago, casa A-320.



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías (DIPRODEC)

mil veintitrés, que pasó ante el Oficio del Abogado y Notario Público, Raúl Ernesto Arévalo Garmendez; en resumen expreso que al momento de la inspección estaban realizando el cambio de precios en los mostradores y que la inconsistencia encontrada fue por un error humano; que se comprometen a dar mayor seguimiento al actuar de sus colaboradores para que estos tipos de inconvenientes no se repitan con el fin de cumplir con la Ley N°842...- Mediante providencia de las ocho y diez minutos de la mañana del veintitrés de octubre del dos mil veintitrés y notificada a la parte el seis de noviembre del mismo año, se dio intervención de Ley, al Licenciado Jorge Álvaro Norori Alfaro, en la presente vía administrativa y se mandó abrir a prueba de conformidad con el artículo 108 de la Ley N°842 y el artículo 67 de su Reglamento, publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°192 del 13 de octubre del 2013.- Rola en el folio 16 de las presentes diligencias, escrito presentado a las once y veinte minutos de la mañana del veintiuno de noviembre del dos mil veintitrés, por Jorge Álvaro Norori Alfaro, en el cual adjuntó documentos como medio de pruebas, imagen del producto donde se aprecia el precio exhibido al público y proforma del producto con la que demuestra que el precio exhibido al público concuerda con el precio en el sistema.- Por vencido el periodo probatorio. Es el caso de Resolver. -

CONSIDERANDO

I

Que de conformidad con el artículo 105 de la Constitución Política de la República de Nicaragua, el Estado garantiza la promoción y protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de la ley de la materia. Que Ley N° 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 del 2013, es el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las persona proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos; y dicha Ley es de orden público e interés social y los derechos que confiere a las Personas Consumidoras y Usuarías son irrenunciables y se reconocen con el carácter de derechos humanos de conformidad con los artículos 1 y 6 de la Ley N° 842.

II

El artículo 10 numeral 4 la Ley N°842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, que prohíbe Cobrar a las personas consumidoras o usuarias un precio de venta superior al exhibido, informado o publicado; estos precios deberán incluir el valor del bien o servicio y los impuestos correspondientes expresados en moneda nacional; que el artículo 90 numerales 1 y 3 de la Ley N° 842, disponen: "Son funciones de la DIPRODEC las siguientes: 1. Cumplir y hacer cumplir la presente Ley, su reglamento y las normativas correspondientes en todos los casos que no exista el Ente Regulador; 3. Realizar inspecciones a las personas proveedoras a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por reclamo, denuncia de las personas consumidoras o usuarias;". Con base a la información recabada en la inspección y reflejada en el Acta de Inspección antes relacionada en los vistos resulta de la presente resolución, este hecho constituye una Infracciones Graves, de conformidad al artículo 117 numeral 2 de la ley N° 842, que literalmente dice: Artículo 117 Infracciones Graves, se considera

Nota:

Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental Metrocentro, Teléfono: 22489300, Ext. No. 2216.

m



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
 Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y
 Usuarías (DIPRODEC)

RESUELVE

- I. Declárese responsable a LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN, SOCIEDAD ANÓNIMA, representada por el Licenciado Jorge Álvaro Norori Alfaro, en calidad de Apoderado Especial de Representación, de cometer infracción grave conforme al artículo 117 núm. 2 de la Ley N° 842, "Vender bienes o servicios a precios superiores al ofrecido o en su caso, al regulado por ley de la materia"
- II. Amonéstese y Prohibase a LIBRERÍA Y DISTRIBUIDORA JARDIN, SOCIEDAD ANÓNIMA, representada por el Licenciado Jorge Álvaro Norori Alfaro, en calidad de Apoderado Especial de Representación, continuar con el acto violatorio.
- III. Recuérdese, que es obligación de la persona proveedora de cumplir con la Resoluciones emitida por DIPRODEC, en caso de incumplimiento haremos uso de las disposiciones establecidas en la Ley N° 842 y su Reglamento, Decreto 36-2013.
- IV. Déjese a salvo el derecho de la parte que se considere agraviada por la presente resolución de recurrir de revisión ante esta instancia administrativa dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado, de conformidad con el artículo 112 de la Ley N° 842. Archívense las presentes diligencias. Notifíquese. Notifíquese (f) ilegible. MSC. JUAN JOSÉ ÚBEDA MEJÍA. DIRECTOR GENERAL. DIPRODEC. (f) ilegible. Jessica Johana Bardales Servidor Público a Cargo.

Es conforme y Notifico a Ud. en la ciudad de Managua, a las tres y veinte de la tarde del veintidós de agosto del año dos mil veintitres.

J. Úbeda Mejía
 Notificador



Fecha: 28/10/23
 Hora: 9:40 pm
 Firmado por: Gentha Buns
 Cedula: 001-310788-00514

Nota:
 Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental Metrocentro, Teléfono: 22489300, Ext. No. 2216.

JB

Anexo 26, Caso III

 <p>MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO</p> <p>MIFIC - DIPRODEC</p> <p>DEPARTAMENTO INSTRUCCIÓN DE PROCESOS</p> <p>FORMATO DACIP-DIP-008</p>		DACIP-DIP-008	
		PARA USO DE LA DIPRODEC:	
Fecha y hora de presentación:		03301	14/12/2023 08:40am
Expediente No.		0283-2023	
Firma y sello del Servidor Público:		  <p>Jilma María García Alvarez</p>	
TIPO:	DENUNCIA	OFICIO	
		x	
I- DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE			
Nombre y apellidos / Razón social de la persona jurídica			
Nombre del Representante legal debidamente acreditado			
Número de cédula de identidad / número de RUC		Teléfono fijo o móvil	
Domicilio cierto de la persona consumidora o usuaria y correo electrónico.			
II- DATOS DE LA PERSONA DENUNCIADA / INVESTIGADA			
Nombre y apellidos / Razón social de la persona jurídica			
CARNICERIA LUCILA			
Nombre del Propietario o Representante Legal			
JUDITH SOBALVARRO			
Número de cédula de identidad / número de RUC		Teléfono fijo o móvil	
Domicilio cierto y correo electrónico de la persona proveedora Denunciada/ Investigada			
MERCADO ROBERTO HUEMBES, TRAMO C-I			
III- HECHOS QUE DENUNCIA O INVESTIGADOS			
<p>Por habersele encontrado según Acta de Inspección de Precio de Balanza N°3985 de fecha 12/12/2023, y de conformidad con los Procedimientos y Tolerancias establecidas en la Recomendación Internacional de la Organización Internacional de Metrología Legal, no cumple con (OIML R 76-1) (Instrumentos de pesaje de Funcionamiento no Automático) e incumplimiento del requerimiento DVNT-NGL-065-2022 de fecha 14 de julio del 2022.</p>			
IV- INFRACCIÓN A LA LEY No. 842 Y SU REGLAMENTO			
<p>Incumplimiento del artículo 10 numerales 8 de la Ley N° 842, "Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías". Lo que constituyen infracciones MUY GRAVE artículo 118 numeral 1 del mismo cuerpo legal.</p>			
Documentos que adjunta:			
1-Acta de Inspección de precios (BALANZA) No. 3985		26	
2- Informe de Verificación RVB-856-12 / 12/12/2023			
3-			
4-			
Firma del Denunciante			



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
"El Pueblo, Presidente!"

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO-MIFIC
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías-(DIPRODEC)
Dirección de Inspección y Verificación-DIV
Departamento de Verificación de Normas Técnicas-DVNT
DIV-DVNT-04

000002



ACTA DE INSPECCIÓN DE BALANZA

RUC: _____
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO: Carrocería Luisa
NOMBRE DEL PROPIETARIO O ENCARGADO: José Luis Sobalvarro
DIRECCION: Micardo Roberto Hombrés M C-7
FECHA: 12/12/27 DEPARTAMENTO: Managua TELEFONO: 86742751
LOS SUSCRITOS INSPECTORES: Lourenzo Sanchez, Luis Fletes MUNICIPIO: Managua

En cumplimiento de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de la Personas Consumidoras y Usuarías, la DIPRODEC le hace saber que:

- 1. El numeral 1) del artículo 9 de la Ley N° 842, establece como obligación de las personas proveedoras "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".
- 2. El artículo 19 de la Ley N° 842, establece que "Los bienes y servicios que se oferten en el territorio nacional, deberán cumplir con las condiciones de cantidad, calidad, seguridad e inocuidad, todo de acuerdo a las normas técnicas obligatorias de productos, calidad, etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos dentro del marco regulatorio nacional e internacional que deban llenar los bienes y servicios que se vendan en el país.

Por ende, en aras de garantizar las disposiciones mencionadas, se procedió a realizar inspección **DE OFICIO** en el establecimiento comercial antes mencionado, a fin de verificar que los instrumentos de medición cumplan con los errores máximos tolerados de acuerdo a lo establecido en la NTN OIML R 76-1 Instrumentos de Pesaje de Funcionamiento no Automático (OIML R 76-1: 2006, IDT), las disposiciones de la Ley N° 842 y su Reglamento.

27

A los presentes, al establecimiento, atendidos por
José Luis Sobalvarro propietario quien le dimos a conocer el
objetivo y alcance de la inspección; Solicitamos
acompañamiento; identificamos el instrumento a
inspeccionar; Realizamos las pruebas, entregando
Copia de la inspección.

283



N° 3985

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)
Segundo Edificio, Colonial Los Robles, costado este Hotel
Intercontinental Metrocentro - Tel: 2248-9300- www.mific.gob.ni
Pág. 1 de 3



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

000003

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO-MIFIC
 Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías-(DIPRODEC)
 Dirección de Inspección y Verificación-DIV
 Departamento de Verificación de Normas Técnicas-DVNT
 DIV-DVNT-04

Se detallan las siguientes cantidades y tipos de balanzas inspeccionadas:

Cantidad de Balanzas en el establecimiento	Cantidad de Balanzas Inspeccionadas	Tipo de Balanza Inspeccionada
1	1	Mecánica

Observación. *No tiene Numero de cédula*

Judith Sosalbarro
 Nombre y Firma del Propietario
 O encargado del establecimiento
 Cédula de Identidad:

Manuel Fletes
 Nombre y Firma del Inspector -DIPRODEC
 Cédula de Identidad:
001-100970-0003N

Lorenzo A. Sánchez
 Nombre y Firma del Inspector -DIPRODEC
 Cédula de Identidad: *0420801720000N*

Nombre y Firma del Inspector -DIPRODEC
 Cédula de Identidad:



Nota. El Acta de Inspección de Balanza consta de Informe de Verificación y Resultados de la Inspección.



Nº 3985

CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
 MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)
 Segundo Edificio, Colonial Los Robles, costado este Hotel
 Intercontinental Metrocentro - Tel: 2248-9300- www.mific.gob.ni
 Pág. 2 de 3



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

00004

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO-MIFIC
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías-(DIPRODEC)
Dirección de Inspección y Verificación-DIV
Departamento de Verificación de Normas Técnicas-DVNT
DIV-DVNT-04

Parámetros de la Prueba de Error de Indicación:

Balanza Electrónica

Errores Máximos Tolerados	
Rango de Pesaje	Errores Máximos Tolerados
0 lb ≤ m ≤ 5 lb	± 0,01 lb
5 lb ≤ m ≤ 20 lb	± 0,02 lb
20 lb ≤ m	± 0,03 lb

Balanza Mecánica

Errores Máximos Tolerados	
Rango de Pesaje	Errores Máximos Tolerados
0 lb ≤ m ≤ 3,125 lb	± 0,0625 lb
3,125 lb ≤ m ≤ 12,5 lb	± 0,125 lb
12,5 lb ≤ m	± 0,1875 lb

Para uso exclusivo del Departamento de Verificación de Normas Técnicas de la DIPRODEC. Base Legal, artículo 67 del Reglamento de la Ley No 842.

Detalle de Balanzas que no cumplen con los Errores Máximos Tolerados:

No	Área de la Balanza	Serie Lector Marca	Prueba de Error	Repetibilidad	Excentricidad	Carga Utilizada	Error Encontrado
01	Carnicería	HT/Tecni pesca	X	—	—	10 lb.	0.25 Lb.

Elaborado por: *Néstor Cantón*
Nombre y Firma del Inspector-DIPRODEC
Cédula de Identidad: 001-040568-00035

Revisado por: *Néstor Cantón*
Nombre y Firma del Resp. DVNT-DIPRODEC
Cédula de Identidad: 001-040568-00035



FE, FAMILIA Y COMUNIDAD!

Nº 3985
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)
Segundo Edificio, Colonial Los Robles, costado este Hotel Intercontinental Metrocentro - Tel: 2248-9300- www.mific.gob.ni
Pág. 3 de 3

Anexo 28



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

000005



MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO-MIFIC
 Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías. (DIPRODEC)
 Dirección de Inspección y Verificación-DIV
 Departamento de Verificación de Normas Técnicas-DVNT
 DIV-DVNT-06

Cumple	<input type="checkbox"/>
No Cumple	<input checked="" type="checkbox"/>

FORMATO DE INSPECCIÓN PARA BALANZAS ELECTRÓNICAS Y MECÁNICAS
 Registro: RVB-

Nombre del establecimiento:	Caminera Juncilla		
Dirección:	Mercado Roberto Hombres Truano C-1		
Tipo de balanza:	Mecánica <input type="checkbox"/>	Electrónica <input checked="" type="checkbox"/>	
Tipo de plato:	Cuadrado <input type="checkbox"/>	Redondo <input type="checkbox"/>	Cuchara <input checked="" type="checkbox"/>
Marca:	TECNI PESA		
Modelo Lector:	N/A		
# de serie del lector:	N/A		
Clase de exactitud:	N/A		
Carga Máxima:	60 Lbs		
Carga Mínima:	N/A		
División de escala real (d):	N/A		
Valor de división de verificación de la escala (e):	N/A		
Área de Balanza:	Sector Carne		
Lugar y fecha de la Inspección:	Managua 12/12/23		

Errores Máximos Tolerados:
 Prueba 1-PRUEBA DE ERROR

No.	Carga Creciente			Carga Decreciente	
	Carga Li (lb) - g - kg	Indicación Ii (lb) - g - kg	Indicación I0 mg - g - kg	Indicación Ii (lb) - g - kg	Indicación I0 mg - g - kg
1	0	0		0	
2	1	1		1	
3	2	2		2	
4	5	5		5	
5	7	7		7	
6	10	10 + 4		10 + 4	
7	12	12 + 4		12 + 4	
8	15	15 + 4		15 + 4	
9	17	17 + 4		17 + 4	
10	20	20 + 4		20 + 4	



Nº 5068
CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
 MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)
 II Edificio, Costado Este Hotel Intercontinental
 Metrocentro. Teléfono: 22489300 - www.mific.gob.ni
 Página 1 de 2



Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

000.06

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO-MIFIC
 Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías. (DIPRODEC)
 Dirección de Inspección y Verificación-DIV
 Departamento de Verificación de Normas Técnicas-DVNT
 DIV-DVNT-06

Prueba 2- REPETIBILIDAD

Carga= 0,5 Máx ó valor cercano a Máx1

Carga (Lb - g- Kg):

No.	Indicación ILI lb - g - Kg	Indicación IO mg - g - kg
1	10 + 4	
2	10 + 4	
3	10 + 4	
4	10 + 4	
5	10 + 4	

Prueba 3- EXCENTRICIDAD DE CARGA

Carga: 1/3 Max ó [Min' + (Max' - Min') / 3]

Lado	Indicación ILI lb - g - kg	Indicación IO mg - g - kg
1		
2		
3		
4		
5		

Patrones utilizados: H

Observaciones Generales:
 En caso que el inspector determine que por las condiciones de la balanza, no permite realizar el ensayo de Repetibilidad, al 50% de carga, esta se efectuará con una carga al 25%.

5	5	2
4	1	2
4	3	3

Luis Manuel Flores *[Firma]*
 Nombre y Firma del Inspector
 DIPRODEC 001-100970-0003N
 Cédula:

Judith de Fatima S.
 Firma del encargado o propietario
 Del establecimiento.
 Cédula: 001-030568-0012E

NO se queda el n° de cedula

Nº 5068



CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!
 MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC)

II Edificio, Costado Este Hotel Intercontinental
 Metrocentro. Teléfono: 22489300 - www.mific.gob.ni

00007



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

INFORME DE VERIFICACIÓN
Verification Report

Registro: RVB-856-12-
23

N.D.

Página 1 de 3 Páginas

Objeto Balanza Mecanica

Marca TECNIPESA

Modelo Número de Serie N/A

Rango de Verificación 0 lb a 20 lb División de Escr 0.1 lb

Cliente JUDITH SOVALBARRO / CARNICERIA
MERCADO ROBERTO HUEMBES, TRAMO C-1

Fecha de Verificación 12/12/23

Este Certificado de Verificación expresa fielmente el resultado de las mediciones realizadas. Podrá ser reproducido total pero no parcialmente, excepto cuando se haya obtenido previamente permiso por escrito de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías. Los datos contenidos en el presente Certificado se refieren sólo al instrumento descrito en ésta página. Estos conciernen al resultado de la verificación realizada en éste instrumento en el momento y responsabilidad de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos verificados o de éste documento. El Certificado de Verificación no es válido sin firma y sello autorizados.

Fecha de Emisión Revisó

13/12/23

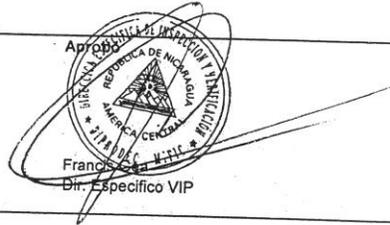
Néstor Gaitán
Proceso



Néstor Gaitán
Resp. Dpto.

Aprobó

Francisco M. V. M. V.
Dir. Especifico VIP





Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
QD. Pueblo, Presidente!

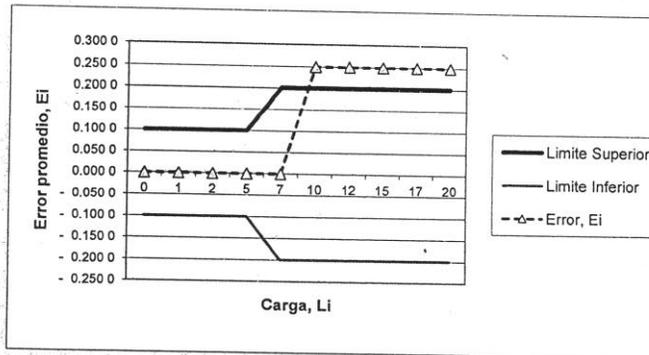
000008

Registro: RVB-856-12-23 Servicio: N.D. Página: 2 de 3 Páginas

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

Carga	Carga de Prueba, L_i	Indicación, I_i	Error, E_i	Incertidumbre expandida, U_i
L_1	0 lb	0.0 0 lb	0.0 0 lb	#DIV/0! lb
L_2	1 lb	1.0 0 lb	0.0 0 lb	#DIV/0! lb
L_3	2 lb	2.0 0 lb	0.0 0 lb	#DIV/0! lb
L_4	5 lb	5.0 0 lb	0.0 0 lb	#DIV/0! lb
L_5	7 lb	7.0 0 lb	0.0 0 lb	#DIV/0! lb
L_6	10 lb	10.2 5 lb	0.2 5 lb	#DIV/0! lb
L_7	12 lb	12.2 5 lb	0.2 5 lb	#DIV/0! lb
L_8	15 lb	15.2 5 lb	0.2 5 lb	#DIV/0! lb
L_9	17 lb	17.2 5 lb	0.2 5 lb	#DIV/0! lb
L_{10}	20 lb	20.2 5 lb	0.2 5 lb	#DIV/0! lb

Gráfico de Error / lb



Excentricidad máxima, $|\Delta J_{ecc}|_{max}$ 0.0000 lb



Registro: RVB-856-12-23 Servicio: N.D. Página 3 de 3 Páginas

PROCEDIMIENTO DE LA VERIFICACIÓN

El Instrumento para Pesar detallado en la página 1, fue verificado en este establecimiento de acuerdo a los procedimientos y tolerancias establecidas en la Recomendación Internacional de la Organización Internacional de Metrología Legal, OIML R 76-1, (instrumentos para Pesar de Funcionamiento no Automático). Por tanto; **NO CUMPLE CON LOS ERRORES MÁXIMOS TOLERADOS**, dentro de la clase (III), Exactitud Ordinaria, los cuales son:

Rango de Pesaje	Errores Máximos Tolerados
0 lb ≤ m ≤ 3,125 lb	± 0,0625 lb
3,125 lb ≤ m ≤ 12,5 lb	± 0,125 lb
12,5 lb ≤ m	± 0,1875 lb

Fin del Documento



0011

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

Lugar para oír notificaciones: Mercado Roberto Huembés, tramo C-I.

CEDULA DE NOTIFICACION

El Suscrito Servidor Público Alex Mercado Expediente N°0283-2023
Notificación y por la presente a usted Representante o propietario de
CARNICERIA LUCILA, a cargo de Judith Sobalvarro, le hago saber que en el
Expediente Administrativo bajo el No. 0283-2023, radicado ante esta Dirección
General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y
Usuarias, (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC),
y del cual se ha dictado AUTO que integra y literalmente dice:

30

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS
(DIPRODEC). DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN DE PROCESOS. Managua, catorce de
diciembre del dos mil veintitrés. Diez y treinta minutos de la mañana.

Vista el Acta de Inspección de Balanza N° 3985, Formato de Inspección para Balanzas
Electrónicas y Mecánicas N° 5068 Informe de Verificación con Registro RVB-856-12-
2023, de fechas doce de diciembre del dos mil veintitrés, visibles desde el folio 2
al 9 de las presentes diligencias, con base en el análisis y revisión de la
información recabada en la inspección y reflejada en las pruebas documentales antes
describas y relacionadas, hay información que en el establecimiento CARNICERIA
LUCILA, ubicado en Mercado Roberto Huembés, tramo C-I, el Instrumento de pesaje
utilizados, SERIES LECTOR: NT/TECNIPESA, error encontrado 0.25b, no cumplen con los
rangos de errores máximos de tolerancia de conformidad con los Procedimientos y
Tolerancias, establecidas en la Recomendación Internacional de la Organización
Internacional de Metrología Legal, (OIML R 76-1) (Instrumentos de pesaje de
Funcionamiento no Automático).- Considerando que es una de las obligaciones de los
proveedores en conformidad con el artículo 9 numeral 1 de la Ley N° 842, "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
concordancia con el artículo 10 num. 8 que prohíbe "Adulterar el peso, masa, volumen,
calidad o cualquier otra medida especificada de los productos que se ofrecen al
público". DE OFICIO: I- Inicie la instrucción del expediente para con su resultado
resolver. II- Cítese por primera vez al Propietario o Representante Legal de
CARNICERIA LUCILA, a cargo de Judith Sobalvarro, para que por escrito exprese lo que
tenga a bien a más tardar al tercer día hábil después de notificado; hágase saber que
la no contestación sobre los hechos investigados no interrumpe el proceso
administrativo. III. Recuérdese al propietario o representante que deberá presentar y
adjuntar con las debidas copias de Ley, Poder suficiente que acredite su
representación y/o copia de la CONSTANCIA DE LA ALCALDIA Y/O NÚMERO DE RUC. De
conformidad con el artículo 107 de la Ley N°842, Ley de Protección de los Derechos de
las Personas Consumidoras y Usuarias, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 129
del 11 de Julio de 2013; el artículo 67 de su Reglamento Decreto N°36-2013, publicado
en La Gaceta, Diario Oficial N°192 del 10 de octubre de 2013 y los artículos 66 y 138
de La Ley N° 902, Código Procesal Civil de la República de Nicaragua (CPCN),
Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N° 191 del 09 de octubre de 2015.-
Notifíquese. - (f. ilegible) Juan José Úbeda Mejía. Director General DIPRODEC

Es conforme y Notifico a Ud. En la Ciudad de Managua, a las diez y
veinte minutos de la mañana del quince de diciembre del
año dos mil veintitrés.

3:124
Notificador
DIRECCIÓN DE INSTRUCCIÓN DE PROCESOS
MIFIC - DIPRODEC

Judith Sobalvarro 0010305650012
Notificado
Nombre, firma y número de cédula

Nota:
Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental
Metrocentro, Teléfono: 2248-9300 ext. 2256.

Anexo 31

Fecha 18-12-2023

31

18.12

MINISTERIO DE FOMENTO INDUSTRIAL Y COMERCIO (MIFIC) DIRECCIÓN
GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS
CON SOMBROS Y USUARIAS (DIPRODEL)

Exp. 0283.2023.

Soy Judith del Fatima Sovalbarro
edad 58 años soy comerciante en el Mercado Robe
Huele Numero de sedula 0010305650012 R

El día que realizaron la inspección en Mipeque
Negocio fue porque yo lo yame cuando inspectores
ivan pasando por el sector por donde yo vendo y
me dijeron que la pesa que yo utilizo tiene un
error, el cual estoy procediendo a corregir por
que con praxe una nueva pesa, esto con el
proposito de cumplir con la ley 842 y
la Recomendaciones orientada

Agradeciendo la Atencion y con precision

Judith del Fatima Sovalbarro



Presentado por Judith del Fatima Sovalbarro
Cedula N° 001-030565-0012R
Recibido por Jesús
Fecha: 18.12.23 Hora: 9:00 am

✓ 000013

32



ALCALDÍA DE MANAGUA
DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN
CONSTANCIA DE MATRÍCULA
COLOCAR EN LUGAR VISIBLE
VÁLIDA PARA EL AÑO 2023



NºMRH-002692

RÉGIMEN: CUOTA FIJA AÑO: 2023

LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECAUDACIÓN, HACE CONSTAR QUE EL CONTRIBUYENTE:
JUDITH DE FATIMA SOBALVARRO

ESTÁ MATRICULADO CON Nº RUC: *** 001-030565-0012R TRAMO Nº: RH1E10147

ACTIVIDAD ECONOMÍA: VENTA DE CARNE DE RES

DIST. Nº: CINCO MERCADO: MERCADO CARLOS ROBERTO HUEMBES

R.O.C. Nº: 167146 FECHA: 05/01/2023 F. EMISIÓN DE CONSTANCIA: 06/01/2023

RH/46441



FIRMA Y SELLO



Fecha / hora de Impresión: 06/01/2023 11:57:49a. m.

SUB-TOTAL		1,300.00
GRAN TOTAL		1,300.00

Imp. Claudia RUC: 0010711650044Y 50B. • 50 J c/u Nº 164,751 • 167,250 (4VRC) ACF/801/2-2022 • O.T. 1457/02-2022 "Químico" • AMPH/0116/11-2021 • 02/2022

- ORIGINAL : CONTRIBUYENTE
- COPIA : COMMEMA CENTRAL
- COPIA : MERCADO ROBERTO HUEMBES
- COPIA : CONSECUTIVO

CAJERO

Anexo 33

ALCALDIA DE MANAGUA
Corporación Municipal de Mercados de Managua
MERCADO ROBERTO HUEMBES

COMMEMA
BUEN GOBIERNO!
SERIE "A"

RECIBO OFICIAL DE COLECTOR N° 1252330

Fecha: 13/11/23 Valor C\$ 750.00

Nombre: Judith de Fátima Sobalvario

Valor total en letras: Setecientos cincuenta cordobas neto.

Tramo # C-001 Cod. Comerciante RHE1014 Zona y/o Ubicación #: _____ Ruta #: 5

Efectivo: _____ Cheque #: _____ Banco: _____

COMMEMA:	VALOR C\$:	ALMA	VALOR C\$:
Arriendo Fijo C\$ <u>600.00</u>	Servicios Básicos C\$ _____	Nov. 2023	C\$ <u>150.00</u>
Arriendo Eventual C\$ _____	Multas C\$ _____		C\$ _____
Legalización C\$ _____	Mora año C\$ _____		C\$ _____
Derecho de Frente C\$ _____	Mora año C\$ _____		C\$ _____
Cesión de Derecho C\$ _____	Mora año C\$ _____		C\$ _____
Limpieza e Higiene C\$ _____	otros C\$ _____		C\$ _____
TOTAL COMMEMA C\$ <u>600.00</u>	TOTAL ALMA C\$ <u>150.00</u>		

Este documento no es válido si presenta borrones y enmendaduras.
Imp. Claudia RUC: 0010711650044Y 100 B. - 50 J. c/u N° 1,247,501 - 1,252,500 (3CV) O.Int. 19,264 "Químico" - AIMP/4/0103/11-2022 - 08/2/923

Firma y Sello Colector:

Original: Contribuyente - 1ra. Copia: Contribuyente - 2da. Copia: Roberto Huembes

RH/46441

FIRMA Y SELLO

Fecha / hora de impresión: 00/1/2023 11:57:49a. m.

SUB-TOTAL	
GRAN TOTAL	<u>750.00</u>

Imp. Claudia RUC: 0010711650044Y 50B. • 50 J. c/u N° 164,751 - 167,250 (4VRC) ACF/0/01/2-2022 • O.T. 1457/02-2022 "Químico" • AIMP/01/16/11-2021 • 02/2022

- ORIGINAL : CONTRIBUYENTE
- COPIA : COMMEMA CENTRAL
- COPIA : MERCADO ROBERTO HUEMBES
- COPIA : CONSECUATIVO

CAJERO



0001b

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC)
Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías
(DIPRODEC)

34

CEDULA DE NOTIFICACION

Exp. No. 0283-2023.

El suscrito Servidor Público Alex Mercado de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC). Por vía de Notificación y por medio de la presente Cédula a Ud; a Judith de Fátima Sobalvarro, en calidad de propietaria del negocio **Venta de Carne de Res**, le hago saber que queda notificado(a), del expediente de Oficio que esta Dirección ha abierto a su representada y del cual se ha dictado Providencia que integra y literalmente dice:

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS (DIPRODEC). DEPARTAMENTO DE INSTRUCCIÓN DE PROCESOS. Managua, diecinueve de diciembre del dos mil veintitrés. Nueve y veinte minutos de la mañana.

Visto el escrito presentado a las nueve de la mañana del dieciocho de diciembre del dos mil veintitrés, por la Señora Judith de Fátima Sobalvarro, en calidad de propietaria del negocio **Venta de Carne de Res**, según Constancia de Matricula de la Alcaldía de Managua N°MRH-002692 y recibo oficial de colector, serie B, N° 1252330 de fecha 13/11/23. Escrito con el que contestó sobre los hechos que se investigan. Provee: I- Téngase a Señora Judith de Fátima Sobalvarro, en calidad de propietaria del negocio **Venta de Carne de Res**, dese la intervención de Ley como en derecho corresponde. II- **Abrase a prueba el presente caso por el plazo de quince días hábiles** a partir de la notificación de la presente providencia administrativa de conformidad al artículo 108 de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 129 del 11 de julio de 2013. Notifíquese-. (f) ilegible. MSC. JUAN JOSÉ ÚBEDA MEJÍA. DIRECTOR GENERAL. DIPRODEC.

Es conforme y Notifico a Ud. en la ciudad de Managua, a las veinte y veinticuatro de la mañana del veinticuatro de diciembre del año dos mil veintitrés.

[Firma]
Notificador



Notificado Firma, Nombre y N° de Cedula
Judith de Fátima Sobalvarro

Nota:
Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental Metrocentro,
Teléfono: 22489300, Ext. No. 2216.

JB

Anexo 35



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

Lugar para oír notificaciones: Mercado Roberto Huembés, Tramo C-I.



CEDULA DE NOTIFICACION

El Suscrito Servidor Público Alex Arce Expediente N° 0283-2023
Notificación y por la presente a usted Representante o propietario de
CARNICERIA LUCILA, a cargo de Judith Sobalvarro, le hago saber que en el
Expediente Administrativo bajo el No. 0283-2023, radicado ante esta Dirección
General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y
Usuarias, (DIPRODEC) del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC),
y del cual se ha dictado RESOLUCION ADMINISTRATIVA que integra y literalmente
dice:

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA EXPEDIENTE 0283-2023

MINISTERIO DE FOMENTO, INDUSTRIA Y COMERCIO (MIFIC). DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS
(DIPRODEC). Managua, veinticinco de enero del dos mil veinticuatro. nueve y
cincuenta minutos de la mañana.

La Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC), de Oficio inició las investigaciones e instrucción del expediente, respetando el principio de legalidad consignado en el artículo 183 de la Constitución Política de la República de Nicaragua y en fiel cumplimiento a su función preventiva, establecida en los artículos: 2; 88; 90 numeral 3 y artículo 107, párrafo primero de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°129 del 11 de julio del 2013, que establece: "Conocida cualquier infracción a la presente Ley, su Reglamento y demás leyes de la materia, la DIPRODEC iniciará de oficio la investigación e instrucción del expediente". DIPRODEC tuvo a la vista Acta de Inspección de Balanza N°3985, Formato de Inspección para Balanzas Electrónicas y Mecánicas N°5068, ambas con fecha 12/12/23, Informe de Verificación con Registro RVB-856-12-2023, visibles en los folios del 2 al 9 de las presentes diligencias, realizada por inspectores debidamente acreditados, en el establecimiento CARNICERIA LUCILA, ubicada en el Mercado Roberto Huembés, Tramo C-1, a cargo de Judith Sobalvarro, se encontró que el Instrumento de pesaje que utilizan no está acorde a los rangos de errores máximos de tolerancia, de conformidad con los Procedimientos y Tolerancias establecidas en la Recomendación Internacional de la Organización Internacional de Metrología Legal, (OIML R 76-1) (Instrumentos de pesaje de Funcionamiento no Automático), incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 10 numeral 8 que prohíbe "Adulterar el peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada de los productos que se ofrecen al público"; Mediante providencia de las diez y treinta minutos de la mañana del catorce de diciembre del dos mil veintitrés y notificada el quince de diciembre del mismo año, citó a la persona investigada para que en el plazo de tres días hábiles alegue lo que tenga a bien sobre los hechos investigados.- Escrito presentado a las nueve de la mañana del dieciocho de diciembre del dos mil veintitrés, por la señora Judith de Fátima Sobalvarro, en calidad de propietaria del negocio Venta de Carne de Res, según Constancia de Matrícula de la Alcaldía de Managua, N°MRH002692 y Recibo Oficial de Colector, Serie B, N°1252330 de fecha 13/11/2023; en resumen, expresó que el día que realizaron la inspección, ella llamó a los inspectores para que realizaran dicha inspección, al finalizar la verificación le expresaron que la pesa que utiliza daba error; de lo antes relacionado, alegó que realizó compra de la pesa, para no volver a caer en infracciones establecidas en la Ley N°842 y así cumplir con las misma. Rola en el folio 15 providencia de las nueve y veinte minutos de la mañana del diecinueve de diciembre del dos mil veintitrés y notificada a la parte el veintiuno de diciembre del mismo año, se tuvieron por presentados sus

Nota:

Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental Metrocentro, Teléfono: 2248-9300 ext. 2256.

alegatos de oposición en la causa que se sigue de oficio por esta Dirección General; se dio intervención de Ley a Judith de Fátima Sobalvarro, en la presente vía administrativa, se mandó abrir a prueba de conformidad con el artículo 108 de la Ley N° 842.- Habiéndose dado el trámite administrativo de Ley, y por vencido el plazo de pruebas, es el caso de resolver.

CONSIDERANDO

I

Que de conformidad con el artículo 105 de la Constitución Política de la República de Nicaragua, el Estado garantiza la promoción y protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de la ley de la materia. Que Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129 del 11 de julio del 2013, es el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las persona proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos; y dicha Ley es de orden público e interés social y los derechos que confiere a las Personas Consumidoras y Usuarias son irrenunciables y se reconocen con el carácter de derechos humanos de conformidad con los artículos 1 y 6 de la Ley N° 842.

II

El artículo 10 numeral 8 de la Ley N°842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, que prohíbe a las personas proveedoras: **Adulterar el peso, masa, volumen, calidad o cualquier otra medida especificada de los productos que se ofrecen al público, en concordancia con el artículo 19 del mismo cuerpo legal regulatorio que dispone sobre los bienes y servicios que deben estar acordes con las normas técnicas obligatorias.** Los bienes y servicios que se oferten en el territorio nacional, deberán cumplir con las condiciones de cantidad, calidad, seguridad e inocuidad, todo de acuerdo a las normas técnicas obligatorias de productos, calidad, etiquetas, pesas y medidas y demás requisitos dentro del marco regulatorio nacional e internacional que deban llenar los bienes y servicios que se vendan en el país. Asimismo, el artículo 90 numerales 1 y 3 de la Ley N° 842, disponen: "Son funciones de la DIPRODEC las siguientes: 1. Cumplir y hacer cumplir la presente Ley, su reglamento y las normativas correspondientes en todos los casos que no exista el Ente Regulador; 3. Realizar inspecciones a las personas proveedoras a través de sus funcionarios debidamente acreditados. Estas inspecciones podrán ser realizadas de oficio, por reclamo, denuncia de las personas consumidoras o usuarias;". Que con base a la información recabada en la inspección y reflejada en el Acta de Inspección antes relacionada en los vistos resulta de la presente resolución administrativa, este hecho constituye una infracción muy grave de conformidad con el artículo 118 numeral 1 de la Ley N°842 dispone: Se consideraran infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: (...) "1. Ofrecer a la persona consumidora bienes o productos vencidos cuya masa, volumen y cualquier otra medida e información especificada en los mismos se encuentre alterada". Incurriendo la entidad investigada en una infracción a la Ley No. 842 y su Reglamento. Considerando lo dispuesto en el último párrafo del artículo 269 de la Ley N° 902, Código Procesal Civil de Nicaragua (CPCN), Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°191 del 9 de octubre del 2015, que aplica de forma supletoria conforme el artículo 64 del Reglamento de la Ley N° 842 y que literalmente dice: "Tendrán fuerza probatoria los documentos administrativos a los que las leyes otorguen el carácter de públicos y que no se encuentren señalados como tales, en este Código. En consecuencia, se tendrán por ciertos los hechos, actos o estado de cosas que consten en los mismos, a los efectos de la sentencia que se dicte, salvo que otros medios de prueba desvirtúen la certeza de lo documentado".- Observa esta autoridad que rolan desde el folio 2 al 9 de las presentes diligencias administrativas, Actas de Inspección de Balanza N°3985, Formato de Inspección para Balanzas Electrónicas y Mecánicas N°5068, ambas con fecha 12/12/23, Informe de Verificación con Registro RVB-856-12-2023, respectivamente, el día de la inspección la persona infractora, en la pesa con serie lector Marca NT/TECNIPESA, con carga utilizada de 10Lb, no cumplieron con los rangos de errores máximos de tolerancia; las pruebas antes relacionadas son documentos públicos administrativos, indubitables, lícitos y pertinentes con los que está demostrada la falta grave cometida por la infractora.- Siendo que el propósito de aplicar sanciones administrativas, pecuniarias o no, no es solo para castigar



Ministerio de Fomento, Industria y Comercio
MIFIC - DIPRODEC

a quienes cometen infracciones a la Ley N° 842, lo que se persigue es educar para el consumo responsable, tanto a las personas consumidoras como a los proveedores, disminuir el número de infractores a la Ley, lograr que se respeten sus derechos y se cumpla con las resoluciones emitidas por DIPRODEC en materia de Derechos de los Consumidores e incidir en la protección de su vida, integridad física y sus bienes patrimoniales, por esta vez, esta Autoridad amonestará y prohibirá continuar con el acto violatorio a VENTA DE CARNE DE RES.

POR TANTO

En base a las consideraciones hechas, disposiciones citadas, el artículo 105 de la Constitución Política de la República de Nicaragua; los artículos: 1; 2; 6; 10 numeral 8; 90 numeral 3; 107; 111; 118 numeral 1 de la Ley N° 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°129 del 11 de julio del 2013; y los artículos 62 y 67 de su Reglamento, Decreto N 36-2013, Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°192 del 10 de octubre del 2013, a la Ley N° 842; Acuerdo Ministerial MIFIC N° 021-2022; el suscrito Director General, de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías y Servidor Público a cargo.

RESUELVE

- I. Declárese responsable VENTA DE CARNE DE RES, representada por Judith de Fátima Sobalvarro, en su calidad de propietaria del negocio, de cometer infracción muy grave conforme el artículo 118 núm. 1 de la Ley N°842.
- II. Amonéstese y prohibase a VENTA DE CARNE DE RES, propiedad de Judith de Fátima Sobalvarro, continuar con el acto violatorio de "Ofrecer a la persona consumidora bienes o productos vencidos cuya masa, volumen y cualquier otra medida e información especificada en los mismos se encuentre alterada";
- III. Recuérdese, que es obligación de la persona proveedora de cumplir con la Resoluciones emitida por DIPRODEC, en caso de incumplimiento haremos uso de las disposiciones establecidas en la Ley N° 842 y su Reglamento, Decreto 36-2013.
- IV. Déjese a salvo el derecho de la parte que se considere agraviada por la presente resolución de recurrir de revisión dentro de los siguientes tres días hábiles de haberse notificado, de conformidad con el artículo 112 de la Ley N° 842.- Notifíquese. - (f. Ilegible) Juan José Úbeda Mejía. Director General DIPRODEC

Es conforme y Notifico a Ud. En la Ciudad de Managua, a las veinte y cuarenta minutos de la tarde del quince de enero del año dos mil veinticuatro.

9-141
Notificador

Judith Sobalvarro
Notificado
Nombre, firma y número de cédula

Nota:

Dirección: Segundo Edificio del MIFIC, Costado Este Hotel Real Intercontinental Metrocentro, Teléfono: 2248-9300 ext. 2256.