

Historia del movimiento de consumidores



La primera persona que se refirió por primera vez al concepto de los derechos de los consumidores fue el Presidente J.F Kennedy en un discurso dirigido al Congreso de los Estados Unidos en 1962 indicando que “Ser consumidor, por definición, nos incluye a todos. Los Consumidores son el grupo económico más grande en la economía, afectando y siendo afectado por casi todas las decisiones económicas públicas y privadas. Pero son el único grupo importante, cuyos puntos de vista a menudo no son escuchados

En esta ocasión la carta de los derechos de los consumidores incluyó: El derecho a la **Seguridad**, la **información**, la **elección** entre una variedad de productos y servicios competitivos,

Continúa en pág 3 

Contenido

- **Historia del Movimiento de Consumidores**
- **Editorial: Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**
- **Cuándo, cómo y dónde hacer un reclamo**



Día Mundial de los Derechos de los Consumidores

La Asociación Liga de defensa del consumidor de Nicaragua, Lideconic es la primera Organización de Consumidores organizada en Nicaragua hace 15 años o sea en el año 1994, conocida por sus siglas como Lideconic se suma a la celebración del día Mundial de los derechos de las y los consumidores todos los 15 de Marzo, este año la jornada Mundial de los derechos de las consumidoras y consumidores fue dirigida al seguimiento de la campaña de educación para el consumo de alimentos saludables, con la divulgación de la propuesta de un código internacional sobre la comercialización de alimentos y bebidas no alcohólicas dirigida a niñas y niños menores de 16 años, el cual ha sido presentado por consumers internacional ante la Organización mundial de la Salud para que este sea adoptados a los estados.

Este año 2009 se le dio seguimiento a la campaña del no consumo de la comida chatarra realizando una jornada de entrega de volantes a consumidores con contenidos dirigidos a Madres y padres, niñas y niños, jóvenes, además de la filmación de un documental sobre los riesgo del consumo de la comida chatarra el cual fue presentado ante algunos canales de televisión nacionales y locales.

A esta jornada se sumaron varias organizaciones miembros de alianzas y redes que trabajan el tema de soberanía y seguridad alimentaría nutricional, ya que como consumidores educados debemos de realizar acciones positivas que nos beneficien de forma personal por ende benefician a la familia, comunidad y país, ya que como consumidores somos el poder de decisión más importante. Por tanto:

Como consumidores ¿Qué acciones debemos poner en práctica para defender nuestro derecho a la Soberanía Alimentaría?

1. Preferir y consumir productos naturales.
2. Educar a nuestras familias sobre la importancia de consumir alimentos sanos y nutritivos.
3. Leer el etiquetado para tomar la mejor decisión.

4. Estar informados sobre las leyes que protegen nuestros derechos de consumidores.
5. Estar consientes de consumir alimentos sanos, producidos en nuestro país.
6. Propaganda en beneficio de los consumidores.
7. Conocer las organizaciones que nos pueden orientar sobre el tema.
8. Defender nuestro derecho a una alimentación sana, informándonos de las características y servicios que consumimos, reclamando nuestros derechos cuando los servicios y productos adquiridos no satisfacen nuestras necesidades o violentan nuestra soberanía y seguridad alimentaría.
10. Exigir que en las etiquetas se plasme cuando un producto sea elaborado o contenga Organismos Genéticamente Modificado (OGM).
11. Educación de la lectura de las etiquetas de los productos que consumimos.
12. Producir a gran escala otros alimentos que sustituyan los alimentos no saludables
13. Divulgar la propuesta del Código sobre la comercialización de alimentos y bebidas no alcohólicas dirigidas a niñas y niños menores de 16 años
14. Empezar en casa: Cero Coca Cola, Cero Pepsi, Cero sopas Maggi, Cero Maruchán, Cero galletas chatarras.

En Nicaragua tenemos bases jurídicas que soportan la Soberanía Alimentaría las que debemos conocer y exigir se cumplan, una de ellas es la Constitución Política de la República que en su Arto. 63 expresa lo siguiente: Es derecho de los nicaragüenses estar protegidos contra el hambre. El Estado promoverá programas que aseguren una adecuada disponibilidad de los alimentos y una distribución equitativa de los mismos, además la ley 182 ley de defensa de los consumidores y otras normas y leyes de la República

Viene de la primera página

Historia del Movimiento de Consumidores

y a ser **escuchados** por el gobierno en la formulación de políticas de consumo. Desde entonces hasta la fecha estos derechos han sido ampliados y aumentaron de manera general a ocho derechos:

- 1. Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas:** Tener acceso a los bienes y servicios básicos esenciales: Alimentos adecuados, ropa, vivienda, cuidado de la salud, educación y salubridad.
- 2. Derecho a la seguridad:** Estar protegido contra los productos, procesos de producción y servicios riesgosos para la salud y la vida.
- 3. Derecho a estar informado:** Recibir los datos necesarios para hacer una elección informada y tener protección contra publicidad o rotulaciones deshonestas o desorientadas.
- 4. Derecho a escoger:** Tener la posibilidad de escoger entre una gama de productos y servicios, ofrecidos a precios competitivos con la seguridad de una calidad satisfactoria.
- 5. Derecho a ser escuchados:** Que los dere-



chos de los consumidores estén representados en la elaboración y ejecución de la política gubernativa y en el desarrollo de productos y servicios.

- 6. Derecho a la reparación:** La posibilidad de recibir una reparación adecuada ante quejas justas, inclusive compensación por información engañosa, bienes defectuosos o servicios insatisfactorios.

- 7. Derecho a la educación al consumidor:** Adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para efectuar elecciones bien fundadas y seguras de bienes y servicios, estando conscientes además de los derechos y responsabilidades básicas de los consumidores y de cómo hacerlos efectivos.
- 8. Derecho a un medio ambiente sano:** La posibilidad de vivir en un



Para mayor información en los departamentos abocarse a:

Estelí: Oficina de Orientación a los consumidores. Local: INSFOP- Estelí. Tels.: 0713-4811 / 0713 - 2140

Ocotal: Oficina de Orientación a los Consumidores. Local: SOYNICA, Ferretería Nortecentro 3 c. al Norte, 1 1/2 al Este Telefax: 7322761

Edición, revisión y editorial:

Maura Morales

Redacción:

Silvia I. Mendieta
Maura Morales
Deydania Tercero

Diagramación:

Luis Sandoval

Tiraje:

2,000 ejemplares

Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua (LIDECONIC)

Villa Don Bosco E-144. De los semáforos El Dorado, 600 metros al Sur, mano izquierda. Teléfonos: 2494677 • Fax: 2529049 E-mail: lideconi@enitel.net.ni Página Web: www.lideconic.org

Esta publicación es posible gracias al apoyo de



medio ambiente que no amenace el bienestar presente y de las futuras generaciones.

En nuestro país la Ley 182 “Ley de Defensa del los Consumidores” en su artículo 12, capítulo III establece 11 derechos de protección para los consumidores nicaragüenses.

Dos décadas después, en 1983, se observó por primera vez la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor (DMDC). Dos años después, en 1985, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó las directrices de protección a las y los consumidores a nivel mundial, las cuales otorgan legitimidad internacional y fuerza moral a ciertos principios básicos de la conducta humana.

Consumers Internacional CI, Es la organización de consumidores a nivel mundial dedicada a la protección y promoción de los intereses de los consu-

midores, aglutina a más de 240 miembros en más de 100 Países. LIDECONIC es miembro de CI. CI fue fundada en 1960.

En la Región Centroamericana, en marzo de 1992, CI estableció una coordinadora para Centroamérica y el Caribe. En Noviembre 1992 se realizó un Seminario subregional denominado “El mejoramiento de la protección del consumidor”, con el objetivo de propiciar la organización de los consumidores en la región. En el período 1992-1993 se logró la organización de movimientos de consumidores en Guatemala, Honduras y posteriormente se logra también en Nicaragua.

Como producto de este taller, en octubre de 1993 se realizó en Nicaragua un Seminario-Taller, teniendo como finalidad analizar la situación del consumidor en Nicaragua. Como resultado de esta actividad se conformó una Comisión Provi-

sional la cual daría seguimiento a la organización de la Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua (LIDECONIC) para promover la protección de los derechos de los consumidores nicaragüenses.


Es así como una organización de la sociedad civil, la Comisión Provisional “Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua” empezó a elaborar un Anteproyecto de Ley que fue desplazado por el partido de los Demócratas Cristianos que lograron introducir un Anteproyecto en la Asamblea Nacional. Aún antes de alcanzar una figura jurídica, la Comisión Provisional participó en todos los debates de la Ley junto a las instituciones del Estado y las instituciones de la sociedad civil, especialmente la empresa privada hasta llegar a la aprobación de la Ley 182, publicada en la Gaceta (Diario Oficial de la República de Nicaragua) el día 14 de noviembre de 1994. □



CUÁNDO, CÓMO Y DÓNDE HACER UN RECLAMO


En Nicaragua La Ley de Defensa de los consumidores publicada el 14 de Noviembre del año 1994, y reglamentada cuatro años después, en septiembre del 1999.

Esta ley en su Artículo 2 Expresa lo siguiente: Que es de Orden público e interés social los derechos que confiere son irrenunciables y prevalecen sobre otra norma legal, uso costumbre, práctica comercial o estipulación en contrario

 En su Capitulo III, Artículo 12 estipula los doce artículos los cuales son:

- a)** La protección de la salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios;
- b)** Educación para el consumo;
- c)** Una información veraz, oportuna, clara y adecuada sobre los bienes y servicios disponibles en el mercado.,
- d)** Un trato equitativo y no abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios.,
- e)** Una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos y que sean responsabilidad del proveedor.,
- f)** Exigir el cumplimiento de las promociones y ofertas cuando el proveedor no las cumpla;
- g)** Asociarse y constituir agrupaciones de consumidores;
- h)** Acceder a los órganos administrativos o judiciales correspondientes, para la protección de sus derechos y legítimos intereses.

- i)** La preservación de un medio ambiente adecuado que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales;
- j)** Demandar a las instituciones del Estado por la negligencia en los servicios públicos prestados que hayan producido un daño directo al consumidor;
- k)** Estar protegido en relación a su vida, seguridad y bienes, cuando haga uso de los servicios de transporte terrestre, acuático y aéreo; todo a cargo de los proveedores de estos servicios e indemnizarlos cuando fuesen afectados.

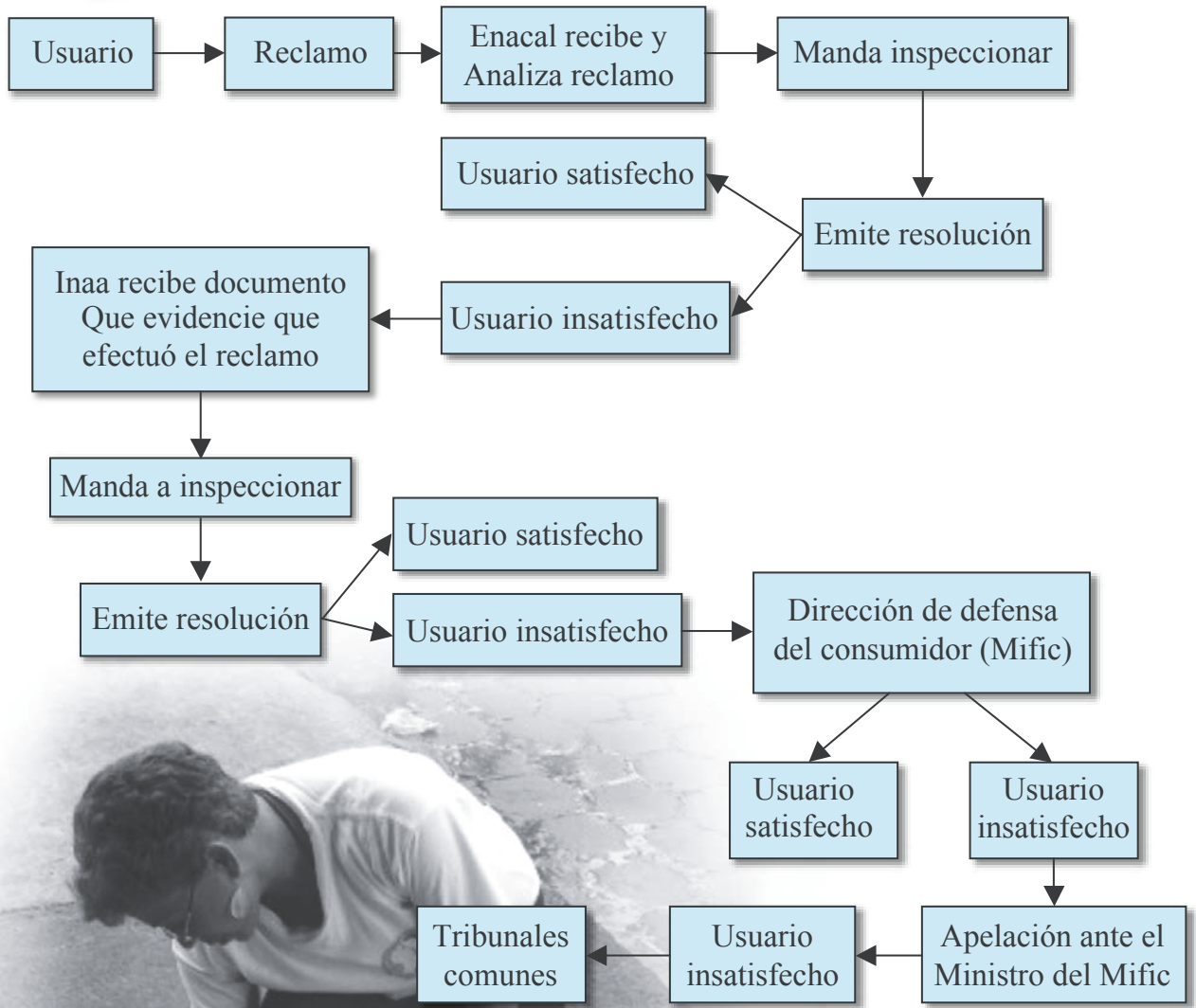
 Las y los consumidores debemos conocer nuestros derechos pero además, saber cuándo dónde y cómo reclamar, y ser persistentes y no decir ¿qué voy a reclamar? si no me van a dar una resolución positiva o satisfactoria a mi reclamo.

Además que queda claro que esta ley no solo opera o es válida a la hora de reclamar por los servicios básicos de agua, energía o teléfono, también te respalda a la hora de comprar productos, sean estos alimentos, electrodomésticos, equipos de oficina, viviendas, vehículos, otros, lo que sucede es que hay tantos problemas con los servicios básicos de agua energía y teléfono y los reclamos son tantos sin una respuesta, que han desvalorizado la ley y además han creado a la par otras normativas y leyes que favorecen a las empresas proveedoras, las cuales son tácticas dilatorias que perjudican a los consumidores y usuarios.

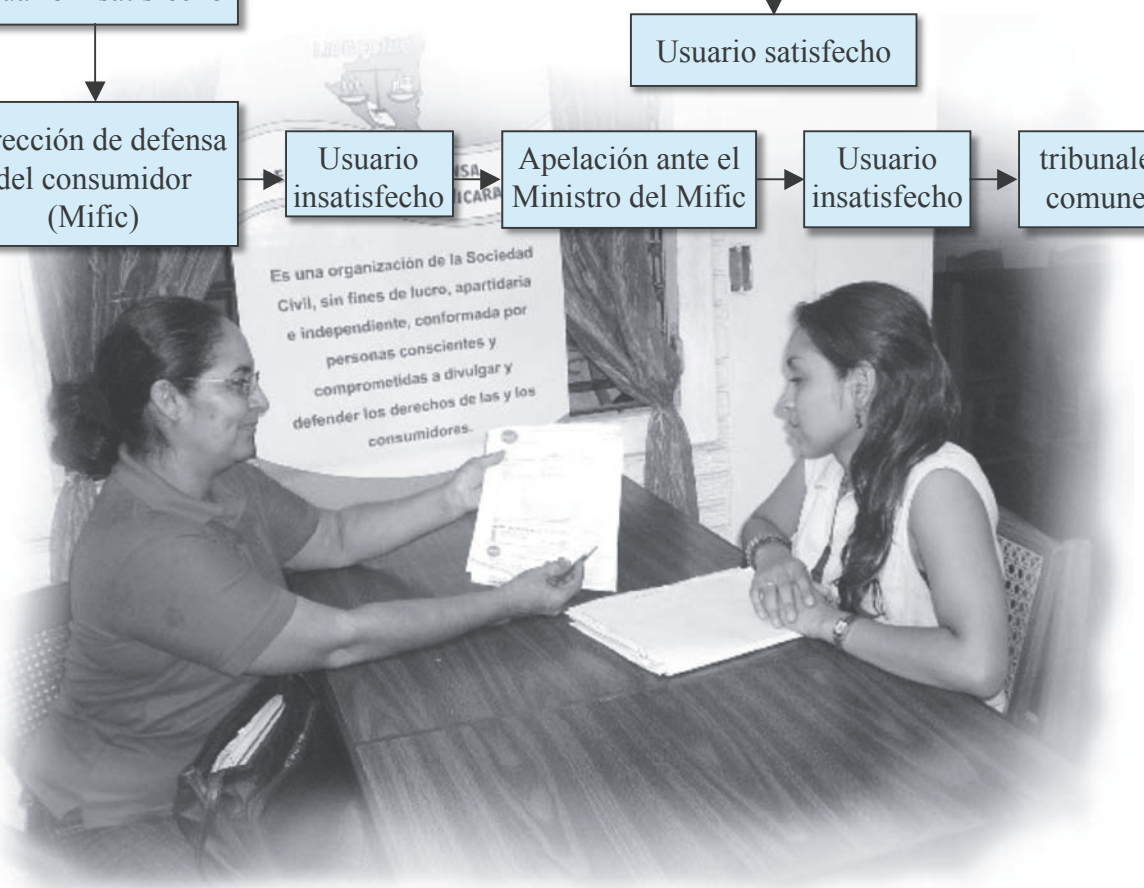
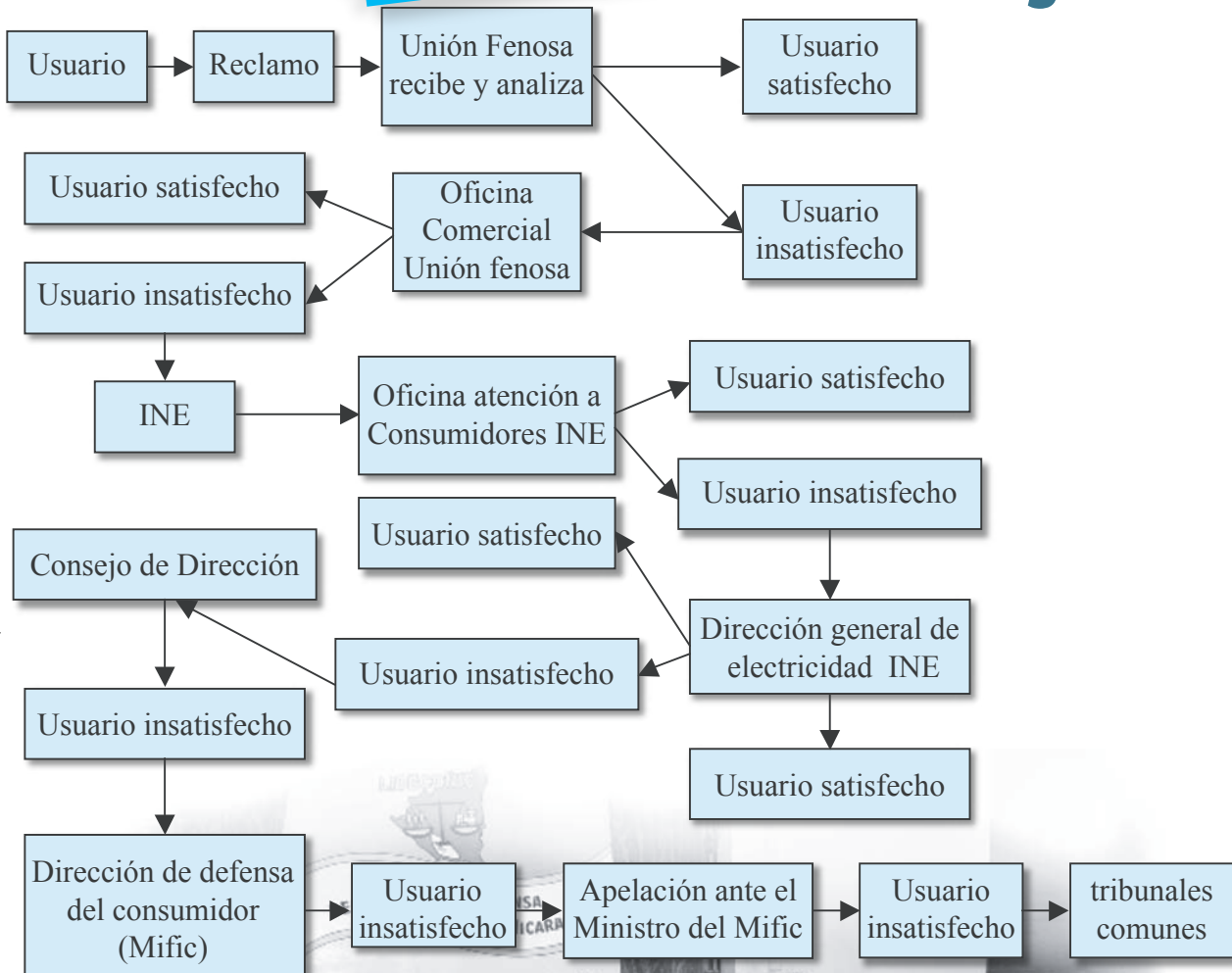
A continuación detallamos los procesos administrativos a seguir al momento de realizar un reclamo, recordándoles que todo reclamo se debe hacer por escrito.



En el caso del agua **Proceso para presentar reclamo**



Para el caso o reclamo por mal servicio de Energía es el siguiente



En el caso de telefonía convencional o fija

