



# LEY 842 Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias,

y su reforma, contenida en la Ley N°1097, Ley del Digesto Jurídico Nicaragüense de la Materia Empresa, Industria y Comercio, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°137 del 26 de julio de 2022.

## Derechos y Obligaciones de los usuarios de servicios financieros

### Artículo 54. Sobre los derechos de las personas usuarias de servicios financieros

Las personas usuarias de servicios financieros tienen, entre otros, los siguientes derechos:

01. A ser informados de forma clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados y los cambios de las condiciones previamente pactadas; en el marco de una cultura financiera y consumo responsable en relación a este tipo de productos y servicios;
02. A seleccionar y acceder a los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia ofrecidos por las distintas entidades que prestan servicios financieros;
03. A ser notificados de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de la entidad financiera sobre la contratación de productos o servicios solicitados de previo por el usuario, o de la cancelación o suspensión de los contratos de productos o servicios. Dichas decisiones deberán estar fundadas en Ley expresa, en normativas o resoluciones que para tal efecto emita el respectivo Ente Regulador y/o en causa jurídicamente justificada, las cuales deberán ser dadas a conocer a la persona usuaria, salvo en los casos establecidos en el marco jurídico correspondiente. Tales decisiones deberán notificarse en los plazos estipulados en la presente Ley o en su defecto, en los plazos que establezca el respectivo Ente Regulador, y no podrán trascender a la persona afectada. Asimismo, la entidad financiera deberá notificar dicha decisión a los Entes Reguladores de los servicios financieros.



En caso de la decisión de cancelación o suspensión unilateral de los productos o servicios prestados por parte de la entidad financiera, el usuario afectado podrá presentar su reclamo ante las instancias administrativas competentes con el fin de solicitar la restitución de sus derechos, si así lo resolviese el respectivo Ente Regulador. Queda

a salvo el derecho del usuario a reclamar en la vía jurisdiccional los posibles daños o perjuicios que se hubieren ocasionado, todo de conformidad con la Ley de la materia.

**04.** A ser atendidos oportuna y diligentemente en el caso de reclamos, denuncias o consultas interpuestas;

**05.** A ser notificados de forma verificable sobre el estado del trámite y la resolución final de su queja, denuncia, reclamo o consulta; y

**06.** A recibir un trato adecuado ante cualquier consulta, contratación o reclamo referente a los servicios financieros.

## Artículo 55. Obligaciones de las personas usuarias de servicios financieros:

**01.** Leer de previo el contrato a suscribir con la entidad prestadora del servicio financiero a contratar;

**02.** Solicitar de previo cualquier aclaración que precise en cuanto al producto financiero a contratar;

**03.** Actualizar cualquier cambio a su información brindada a la entidad con que ha contratado cualquier servicio financiero;

**04.** Firmar cada documento de autorización, ampliación de información o demás derivados del producto o servicio financiero que ha contratado, de los que se le entregará una copia al momento de su suscripción;

**05.** En caso de reclamo o impugnación de cargos deberá agotar la vía en primera instancia, ante la entidad prestadora de servicios financieros y de no considerar la resolución emitida por la entidad satisfactoria o a falta de respuesta de la misma, podrá recurrir ante el ente regulador del servicio financiero contratado; y

**06.** A cumplir con la obligación adquirida en estricto apego a las estipulaciones pactadas en el contrato suscrito, incluyendo pagar lo adeudado en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato respectivo.

