SI TU RECLAMO ES POR SERVICIOS BÁSICOS, FINANCIERO O DE VIVIENDA DIRIGETE A:

- SERVICIOS DE:	- ENTE REGULADOR:
ENERGÍA	INE 2277-5317
AGUA	ANA 2266-8446
TELEFONÍA CELULAR E INTERNET	2222-7350
BANCOS Y OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS	SIBOIF 2298-2100
MICROFINANCIERAS	CONAMI 2250-9797
INSTITUTO NICARAGÜENSE DE TURISMO	INTUR 2254-5191
VIVIENDAS	INVUR 2266-6112
COOPERATIVAS	MEFCCA 2298-0240
Servicios Financieros: sistemas de pagos del país: tecnología financiera de servicios de pagos, remesas y compraventa y/o cambio de monedas	BANCO CENTRAL DE NICARAGUA 2255-7171

¿COMO PRESENTO RECLAMOS ANTE LA DIPRODEC?

Cuando sientas que tu derecho ha sido violentado:

1. Presenta tu reclamo ante el proveedor a partir de la recepción del bien, servicio o factura correspondiente según sea el caso. (plazo 30 días).

2. El proveedor contará con 10 días hábiles para resolver el reclamo. Si el proveedor no resuelve tu reclamo, dirige un escrito con tus generales de ley a la DIPRODEC y presenta tu reclamo (dentro de los 30 días de recibida la respuesta del proveedor o vencido el plazo de los 10 días).
   - Adjunta copia de cédula de identidad
   - Facturas, contratos, recibos, órdenes de reparación o cualquier documento concerniente al caso.

PROTEGE TU ECONOMÍA Y BIENESTAR

LEY 842

¿DÓNDE ESTAMOS UBICADOS?

Ministerio de Fomento, Industria y Comercio.

MIFIC-DIPRODEC

Dirección: Costado Este Hotel Intercontinental Metrocentro.

Tel: 22489300. Ext. 2254, 2259,2293.

O búscanos en la página web: https://www.mific.gob.ni/

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

4519 La Fuerza de la Revolución

Ministerio de Fomento Industria y Comercio MIFIC

DIPRODEC

Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias

PROTEGE LA SALUD Y SEGURIDAD DE TU FAMILIA

FE, FAMILIA Y COMUNIDAD!

¡CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA! ¡BUEN GOBIERNO!

MIFIC- QUIENES SOMOS?

El Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, es un Ministerio del Estado, creado por la Ley No. 290, Ley de Organización, Competencia y Procedimiento del Poder Ejecutivo; es el Órgano Rector de la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias a través de la Dirección General de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC), creada en el artículo 88 de la Ley No. 842, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N° 129 del 11 de Julio de 2013.

Nuestro Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional mediante MIFIC, tiene como metas: garantizar la adquisición de bienes y servicios de la mejor calidad; Promover y divulgar la cultura de consumo responsable, saludable, respetuoso y educación sobre los derechos y obligaciones de las personas proveedoras, consumidoras y usuarias.

QUE ES LA DIPRODEC?

Es la instancia encargada de normar, aplicar y cumplir lo establecido en la Ley N° 842, su Reglamento y demás disposiciones, según corresponda. Brinda Servicios gratuitos de orientación al Consumidor, además es conciliadora en los conflictos que puedan surgir entre consumidores y proveedores para intentar una solución amistosa.

En nuestras oficinas, puede solicitar información y presentar sus consultas y reclamos de consumo de bienes y servicios.

Funciones de la DIPRODEC:

- ✓ Función Informativa
- ✓ Función Preventiva
- ✓ Función Correctiva

Entre nuestras Funciones

1. Promover y Divulgar el contenido y uso adecuado de la Ley N° 842 y su Reglamento.
2. Promover y Educar de forma inclusiva y con enfoque de género, sobre consumo responsable y sostenible de bienes y servicios a la ciudadanía a nivel nacional.
3. Atender los Reclamos o Denuncias presentados por los Consumidores en contra de los Proveedores de Bienes y Servicios.
4. Velar por el cumplimiento de lo que se anuncia en la publicidad, las promociones u ofertas, y revisar las condiciones generales de los contratos (términos y garantías).
5. verificar que los precios de medicamentos para consumo humano, estén de acuerdo a los márgenes de comercialización.
6. Monitorear diariamente el comportamiento de los precios al consumidor de los productos alimenticios básicos.
7. Realizar inspecciones a las personas proveedoras.

Derechos de los Consumidores

1) Estar protegidos contra los riesgos que puedan afectar la salud, integridad física o su seguridad.
2) Recibir la reparación o reposición del bien, una nueva ejecución del servicio o la devolución de la cantidad pagada.
3) Ser atendida por personas proveedoras de bienes y servicios con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.
4) Recibir educación sobre consumo responsable y sostenible de bienes y servicios.
5) Recibir la información adecuada de sus derechos y mecanismos de protección para actuar ante los órganos e instituciones públicas existentes, especializados en la materia;
6) Recibir información veraz, oportuna, clara y relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de las personas proveedoras;
7) Recibir atención preferencial por parte de las personas proveedoras en el caso de las mujeres embarazadas o con niños o niñas menores de tres años, adultos mayores o personas con discapacidad;
8) Estar protegidas contra la publicidad engañosa o abusiva;