



# **ALCANCE Nº 250 A LA GACETA Nº 213**

Año CXLI

San José, Costa Rica, viernes 8 de noviembre del 2019

95 páginas

**PODER LEGISLATIVO  
PROYECTOS**

**PODER EJECUTIVO  
DECRETOS**

**INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS  
AUTORIDAD REGULADORA  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**AVISOS**

**COLEGIO DE LICENCIADOS Y PROFESORES  
EN LETRAS, FILOSOFÍA, CIENCIA Y ARTES**

## PODER LEGISLATIVO

### PROYECTOS

#### PROYECTO DE LEY

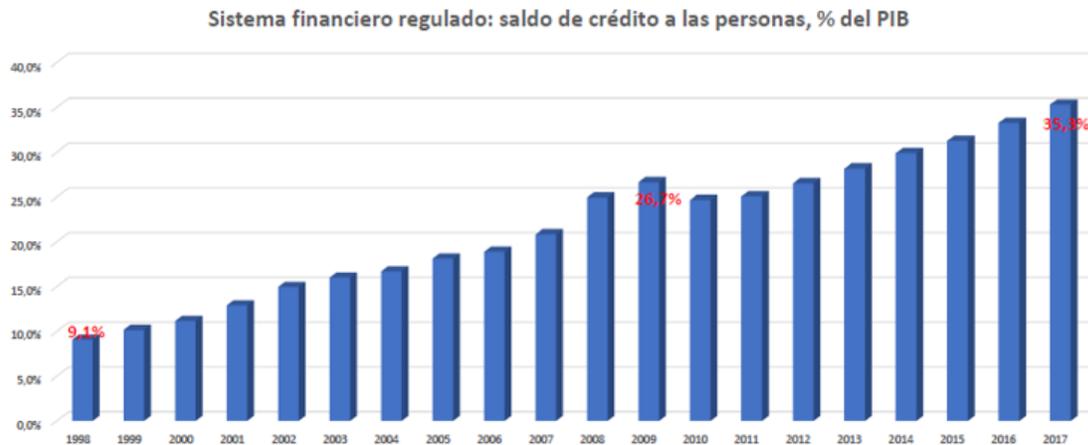
### LEY DE MEDIDAS PARA ALIVIAR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LOS HOGARES

Expediente N.º 21.651

#### ASAMBLEA LEGISLATIVA:

El nivel de endeudamiento de la población costarricense ha crecido aceleradamente en los últimos años. Como lo muestra el siguiente gráfico, en la última década el saldo del crédito de las personas se ha incrementado exponencialmente.

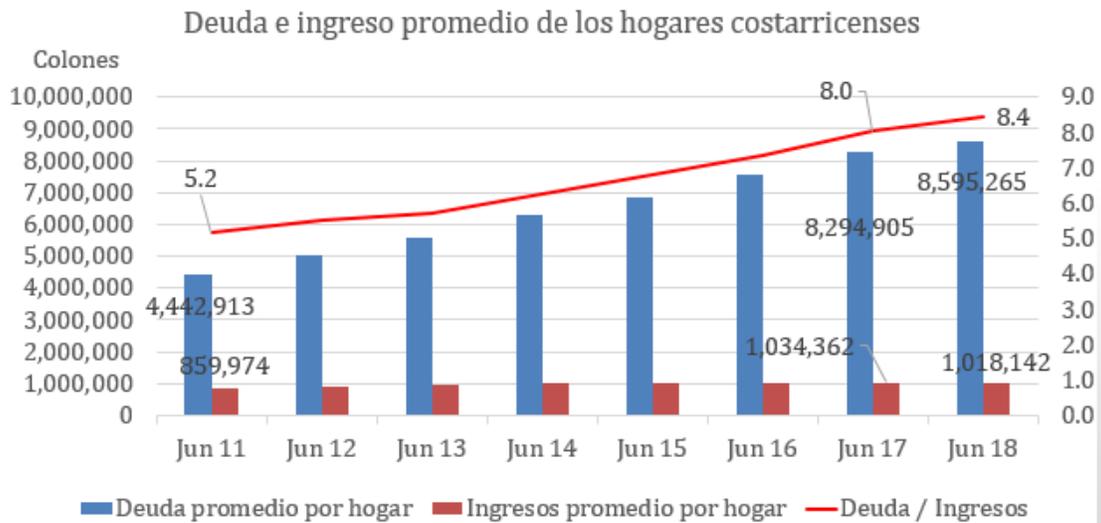
**Gráfico 1**



Fuente: Sugef, 2019. Simposio Finanzas Personales en Época de Crisis

Por otro lado, el coeficiente de deuda sobre ingresos promedio de los hogares costarricenses, aumentó en 3.2 puntos porcentuales, entre junio del 2011 y junio del 2018. Ello ocurre porque, como se muestra en el siguiente gráfico, la deuda presenta una tendencia creciente, mientras que los ingresos de las personas se mantienen sin aumentos significativos.

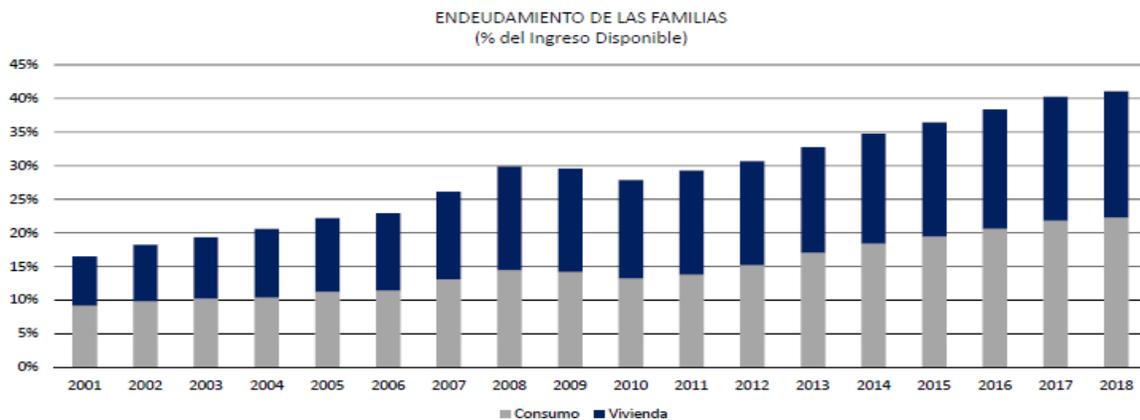
**Gráfico 2**



Fuentes: Deuda: SUGEF, saldo crédito a personas físicas. Ingreso promedio y número de hogares, Encuesta Nacional de Hogares, INEC.

La relación del endeudamiento entre el ingreso disponible aumentó en más de 13 puntos porcentuales entre el 2010 y el 2018, lo cual, según se observa en el siguiente gráfico, obedece a un mayor incremento del crédito de consumo, principalmente.

**Gráfico 3**  
**Endeudamiento de las familias está en niveles históricos**

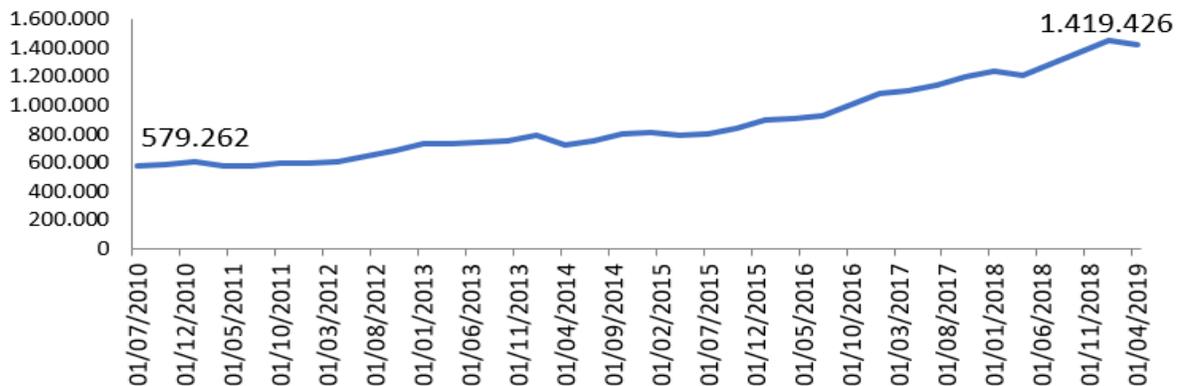


Fuente: Sugef, 2019. Simposio Finanzas Personales en Época de Crisis

A esto ha contribuido el crecimiento en el *endeudamiento por tarjetas de crédito*, que en el 2010 representaba el 3.3% del PIB y en abril del 2019 representó el 3.9% del PIB, según datos del MEIC.

**Gráfico 4**

**Saldo de deuda en tarjetas de crédito. En millones de colones corrientes. Datos trimestrales**

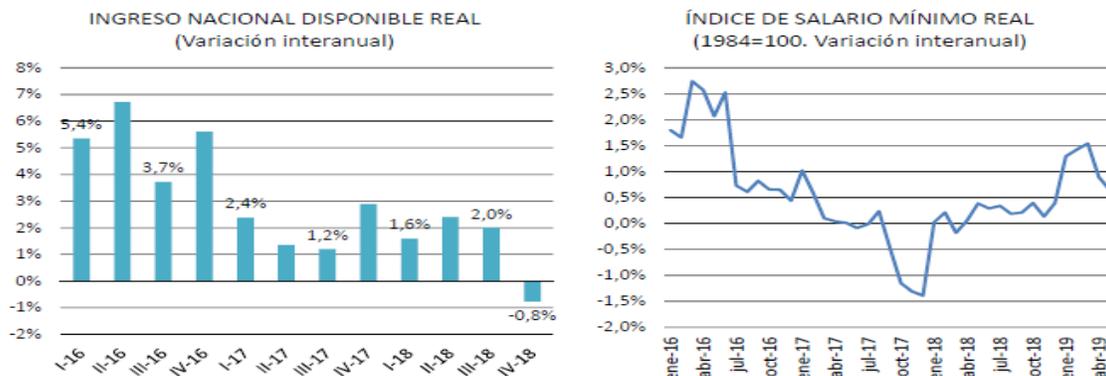


Fuente: OES-UNA con datos del MEIC

Todos estos gráficos se basan en información para el sector financiero regulado, pero no incluyen información sobre el endeudamiento con almacenes comerciales y prestamistas informales, que ha crecido también aceleradamente. Por lo tanto, estas estadísticas oficiales subestiman la verdadera magnitud del problema del endeudamiento en Costa Rica.

Además, el alto nivel de endeudamiento de los hogares se da en un contexto en que el ingreso nacional disponible y el salario mínimo han crecido muy poco en términos reales, como se muestra a continuación:

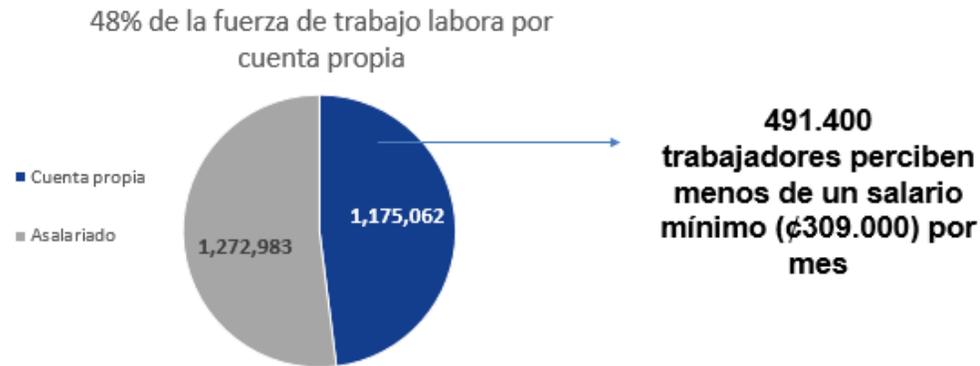
**Gráfico 5**  
**Consumo de las familias está reprimido**



Fuente: Sugef, 2019. Simposio Finanzas Personales en Época de Crisis

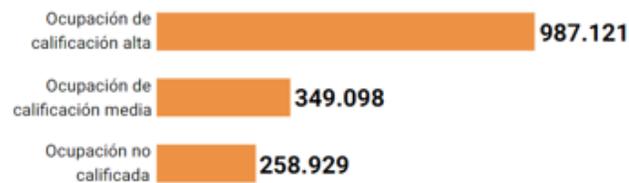
Asimismo, el Instituto Nacional de Estadística y Censos revela que 491.400 trabajadores perciben menos de un salario mínimo por mes.

**Gráfico 6**



**¿Cuánto ganan en promedio los trabajadores según su grado de escolaridad?**

CIFRAS EN COLONES



Fuente Encuesta Continua de Empleo, I trimestre del 2019, reportaje la Nación "490.000 trabajadores tienen ingresos menores al salario mínimo en Costa Rica".

Fuente: Sugef, 2019. Simposio Finanzas Personales en Época de Crisis

El alto nivel de endeudamiento se traduce en una desaceleración en el consumo (y, en cierta medida, la inversión), con impacto negativo sobre la actividad económica. Además, el sobreendeudamiento afecta el bienestar de las familias.

En atención a la problemática expuesta, y con el fin de buscar una solución integral al nivel de endeudamiento de la población costarricense, que permita además una reactivación económica del país, el Poder Ejecutivo ha tomado una serie de medidas de carácter administrativo con el fin de contrarrestar esta situación.

No obstante, existen algunos temas, que se detallarán, y que deben ser objeto de cambios legislativos, a efectos de complementar de manera paralela las acciones que se han realizado y las que se pretenden continuar realizando.

Para esos efectos, los dos cambios legislativos que contiene esta propuesta vienen a resolver, en alguna medida, desde frentes distintos, la situación financiera de las personas altamente endeudadas.

En ese sentido, la primera medida permite que los bancos comerciales del Estado puedan ampliar sus opciones para obtener recursos, con el fin de destinar parte de estos a programas de crédito y medidas para ayudar a desahogar la situación de las personas altamente endeudadas.

Por otra parte y, a efectos de proteger al consumidor financiero de las tasas excesivas, la segunda propuesta establece la competencia para que se determine de manera técnica la tasa máxima que regule el mercado financiero y el de compras a crédito.

En síntesis, los cambios que se plantean en este proyecto de ley son esfuerzos distintos pero complementarios en una misma dirección, aliviar la situación financiera de las personas y sus hogares.

Medidas para fortalecer la posición de capital de los bancos comerciales del Estado

Para medir la capacidad que tienen las entidades financieras para cubrir la posible materialización de riesgos de crédito (y otros, como los de mercado, de tasas de interés u operativos), los reguladores financieros establecen indicadores de suficiencia patrimonial. Bancos con capital suficiente y de alta calidad están en una mejor posición de soportar eventos de riesgo sin comprometer a sus depositantes e inversionistas. Por ende, bancos bien capitalizados generan confianza en los agentes económicos. La mayor confianza y la mayor estabilidad resultante benefician no solo al sistema financiero sino también a la economía como un todo, puesto que los problemas en el sector financiero pueden generar desaceleraciones económicas o recesiones muy costosas en términos de producción y empleo. Además, bancos mejor capitalizados estarán en una mejor posición de financiar nuevos proyectos y actividades de individuos y empresas.

En Costa Rica, la suficiencia del capital se mide a través del Índice de Suficiencia Patrimonial (ISP), el cual mide la razón de capital base a activos ponderados por riesgo, y debe ser mayor o igual al diez por ciento (10%)<sup>1</sup>. La regulación Sugef 3-06 establece la metodología para definir el capital base, el cual se compone de capital primario (el elemento más fundamental del capital y el que se considera como el principal para absorber posibles pérdidas) y el capital secundario (elementos adicionales de capital que constituyen una línea de defensa adicional). Por su parte, la ponderación de los activos por riesgo refleja riesgos de crédito, de mercado, cambiario y operativo.

---

<sup>1</sup> En la medida en que un banco presente un indicador de ISP por encima de ese diez por ciento, mayor es su suficiencia patrimonial y, por lo tanto, su capacidad de canalizar dinero a las diferentes actividades económicas; pero, en la medida que se acerca a ese mínimo del diez por ciento (10%), su capacidad se merma y puede entrar, de acuerdo con los supervisores, en un rango de irregularidad.

Por otro lado, la normativa Sugef 24-00 establece diferentes niveles de suficiencia, en el cual el mejor es de 14% o superior. Este elemento es parte de la metodología para calificar el desempeño económico y financiero de una entidad supervisada.

A nivel internacional, por la importancia que reviste el capital para las entidades financieras, los reguladores -particularmente en las economías desarrolladas- han respondido elevando los niveles mínimos. Estas acciones se han coordinado a través del Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria (que forma parte del Banco de Pagos Internacionales, o BIS, por sus siglas en inglés) en el entendido que cada regulador a nivel nacional debe determinar los plazos y reglas específicas para su implementación. Así, por ejemplo, los principios de Basilea III (la versión más reciente de los estándares regulatorios emitidos por dicho Comité), concretados en 2010 como respuesta a la crisis financiera internacional de 2007-2008, establecen un nivel de 8,5% (incluyendo un amortiguador adicional de 2,5%) sobre el capital primario como el mínimo requerido, mientras que en la regulación costarricense solo existe un mínimo sobre el capital base total. Asimismo, en Basilea III el mínimo de requerimiento de capital total es de 10,5% (versus el 10% ya mencionado de nuestra regulación).<sup>2</sup>

Los requerimientos de capital a nivel de la regulación local también se han vuelto más estrictos.<sup>3</sup> Para los bancos comerciales del Estado, estos mayores requerimientos plantean un reto mayúsculo. Por un lado, la capacidad de su propietario, el Gobierno central, para incrementar los niveles de capital de sus bancos es limitada en virtud de la difícil situación fiscal. Por otra parte, los aportes parafiscales que los bancos comerciales del Estado deben hacer a una serie de instituciones limitan la magnitud de las utilidades que pueden ser capitalizadas. Esos aportes a otras instituciones, de hecho, se incrementaron a partir de 2018, cuando se elevó el aporte que debe ser entregado al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS). Adicionalmente, la

---

<sup>2</sup> Pero también, los principios de Basilea III son más estrictos respecto de los cargos de capital de ciertos activos, en particular de las inversiones, cuyo nivel de riesgo es medido según la calificación de riesgo asignada al emisor por una calificadora reconocida. En cambio, la regulación local tiende a ser más benevolente en lo que respecta al tratamiento de las inversiones, en particular aquellas de emisores locales, cuya calidad crediticia se ha visto disminuida progresivamente desde el año 2014, cuando la deuda del Gobierno de Costa Rica perdiera su estatus de grado de inversión. Este deterioro, bajo los principios de Basilea implicaría una ponderación o requerimiento de capital mayor al establecido en la regulación Sugef 3-06.

La mayoría de las calificadoras internacionales utiliza medidas de capital basadas fundamentalmente en los principios de Basilea III dentro de las metodologías para establecer la calificación intrínseca de las entidades bancarias. Asimismo, a nivel internacional, los inversionistas proveedores de financiamiento prefieren las medidas basadas en Basilea III o hacen ajustes a las medidas regulatorias con el fin de hacerlas comparables a las establecidas por dichos principios.

<sup>3</sup> Por ejemplo, en junio 2016 se modificó el artículo 15 de la Sugef 3-06 para introducir un cargo de capital a créditos hipotecarios residenciales para persona física en función de la relación préstamo-valor (LTV) de hasta 80% para deudores en moneda nacional o sin riesgo cambiario y de hasta 100% para deudores con alto riesgo cambiario (antes era de 50%). También, en julio de 2017 se modificó el requerimiento de capital por riesgo cambiario, que anteriormente consideraba solo la posición neta en moneda extranjera, para que ahora sea la diferencia entre el porcentaje de activos en moneda extranjera y la posición neta en moneda extranjera. Para bancos con posiciones cubiertas o neutras, pero con una parte importante de su balance denominado en moneda extranjera -como ocurre con los bancos comerciales del Estado-, esto implicó un mayor cargo de capital.

regulación y la legislación permiten una variedad muy limitada de instrumentos de capital adicional.

En el año 2010 se reformó la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional a fin de permitirle a los bancos estatales emitir deuda subordinada. Estas son obligaciones con acreedores en que se acuerda, mediante pacto expreso, que, si hubiera una imposibilidad de hacer frente a sus obligaciones, los acreedores renuncian a todo derecho de preferencia y aceptan que el pago de sus derechos se haga hasta que se cancelen todas las otras deudas. Por principio, este tipo de deuda conlleva un mayor rendimiento (tasa de interés), como contrapartida al mayor riesgo que asume el acreedor del no pago de su derecho en caso de liquidación de la entidad deudora contratante. Dado el inferior orden de prelación para cobrar, la deuda subordinada se considera para efectos regulatorios como parte del capital; en este caso, secundario.

Desde el 2010 a la fecha, los bancos estatales han utilizado este instrumento con el objetivo de fortalecer su capital regulatorio y garantizar su solidez. Sin embargo, la reforma del 2010 limitó los instrumentos de capital secundario por el tipo de inversionistas que pueden adquirirlos, ya que solo bancos multilaterales de desarrollo o agencias bilaterales de desarrollo pueden hacerlo. En la práctica, se limita el número potencial de inversionistas a unos pocos bancos multilaterales en la región latinoamericana, toda vez que bancos o agencias de desarrollo fuera de esta región encontrarían más difícil invertir en instrumentos de este tipo. Además, las políticas de inversión de esos organismos tienden a ser más conservadoras que las de inversionistas del sector privado. Esta restricción impide que los bancos comerciales del Estado puedan acceder al mercado de instrumentos de capital adicional, el cual ascendía (a enero de 2018) a un total de US\$ 17.902 millones solo en Latinoamérica. Además, permitir que los bonos subordinados puedan ser colocados a diferentes inversionistas alrededor del mundo les daría mayor liquidez, al ser negociables en mercados secundarios.

Dadas estas circunstancias, se hace necesario modificar la legislación actual eliminando la limitación impuesta del tipo de inversionistas que pueden adquirir estos instrumentos, con el propósito de que los bancos comerciales del Estado puedan destinar parte de sus recursos a programas de crédito y medidas para deudores altamente endeudados.

## Usura

El Código Penal establece la pena para la usura en su artículo 243, al señalar que esta “será reprimida con prisión de seis meses a dos años o con veinte a ochenta días multa, el que, aprovechado la necesidad, la ligereza o la inexperiencia de una persona, le hiciere dar o prometer cualquier ventaja pecuniaria evidentemente desproporcionada con su prestación, u otorgar garantías de carácter extorsivo. La misma pena es aplicable al que a sabiendas adquiriese o hiciere valer un crédito usurario.

La pena será de nueve meses a tres años o de treinta a cien días multa, cuando el delito fuere cometido por quien, hallándose dedicado habitualmente al negocio de préstamo o arrendamiento de dinero con garantía personal o prendaria, sobre sueldos o salarios no llevare libros de contabilidad conforme a las exigencias legales o no presentare para su inscripción en el Registro de Prendas, en los casos en que estas se constituyan en documento público o en que el acreedor no renuncie al privilegio prendario, el documento en que consta la operación dentro de un plazo no mayor de sesenta días posteriores a la fecha en que se constituyó el contrato.”

Por su parte, la Ley del Consumidor establece en su artículo 63 como delitos en perjuicio del consumidor los delitos de "usura", "agiotaje" y "propaganda desleal", indicados en el Código Penal, deben duplicarse cuando se cometan en perjuicio de los consumidores, en los términos estipulados en el artículo 2 de esta ley. Las mismas penas se aplicarán cuando el daño causado exceda el monto equivalente a cincuenta veces el menor de los salarios mínimos mensuales, o cuando el número de productos o servicios transados, en contravención de los citados artículos, exceda de cien.

Adicionalmente, Costa Rica ha ratificado la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), la cual establece en su artículo 21, inciso 3, la obligación de los Estados miembros de prohibir por ley la usura, como cualquier otra explotación del hombre por el hombre.

A pesar de la existencia de un robusto marco legal, el país no ha establecido un tope para establecer tasas de interés que se constituyen en usura, ni tampoco ha establecido la responsabilidad institucional de la fijación de dicha tasa con base en parámetros científicos, de tal forma que proteja a las personas consumidoras y que no las excluya del sistema financiero. El proyecto otorga la competencia al Banco Central de Costa Rica, a efectos de que esta institución autónoma fije la tasa máxima a través de la metodología que considere técnicamente procedente.

En virtud de las consideraciones expuestas, se somete a conocimiento de los señores diputados y señoras diputadas el presente proyecto de ley.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA  
DECRETA:

**LEY DE MEDIDAS PARA ALIVIAR LA SITUACIÓN  
FINANCIERA DE LOS HOGARES**

CAPÍTULO I  
CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE CRÉDITO PARA ELIMINAR  
EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LAS PERSONAS

ARTÍCULO 1- Refórmese el artículo 4 de la Ley Orgánica Sistema Bancario Nacional, Ley N.º 1644, de 26 de setiembre de 1953, y se lea de la siguiente manera:

Artículo 4- Los bancos comerciales del Estado contarán con la garantía y la más completa cooperación del Estado y de todas sus dependencias e instituciones. La garantía estatal establecida en este artículo no será aplicable a los instrumentos financieros subordinados o préstamos subordinados que emitan o contraten los bancos comerciales del Estado, tampoco a las obligaciones o los derechos que de ellos emanen.

Ningún tenedor de deuda subordinada emitida o contratada por los bancos comerciales del Estado podrá poseer, individualmente, un monto que supere el veinticinco por ciento (25%) del capital primario de cada banco emisor.

CAPÍTULO II  
Medidas para evitar la usura

ARTÍCULO 2- Sobre la tasa de usura

El Banco Central de Costa Rica será el encargado de fijar la tasa máxima que regule tanto el mercado financiero como el de compras a crédito. Para esto deberá de fijar una metodología científica, de tal forma que se proteja a las personas consumidoras y que prevenga su exclusión financiera. Las tasas que se encuentren por encima de este tope serán consideradas tasas de usura; catalogadas como delito en perjuicio del consumidor en el artículo 63 de Ley N.º 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

ARTÍCULO 3- Vigencia

La presente ley empezará a regir a partir del día siguiente de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República, San José a los quince días del mes de octubre del año dos mil diecinueve.

**CARLOS ALVARADO QUESADA**

Víctor Morales Mora  
**Ministro de la Presidencia**

NOTA: Este proyecto pasó a estudio e informe de la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Sociales.

1 vez.—Solicitud N° 170107.—( IN2019402699 ).

## PROYECTO DE LEY

### LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Expediente N.º 21.666

#### ASAMBLEA LEGISLATIVA:

##### I. Preámbulo

La finalidad de esta ley es incrementar la confianza en el mercado de servicios financieros formales y el aprovechamiento de estos mediante la creación de un marco legal específico de protección al consumidor financiero. El objeto de la norma consiste en regular un sistema de protección al consumidor financiero que procure la observancia de los siguientes principios de protección al consumidor financiero:

- 1- Trato justo y equitativo al consumidor financiero.
- 2- Conducta de negocio responsable por parte del proveedor de servicios financieros.
- 3- Transparencia y revelación.
- 4- Protección de datos del consumidor financiero.
- 5- Protección contra el fraude y uso indebido de los activos del consumidor financiero.
- 6- Manejo y resolución de quejas y reclamaciones del consumidor financiero ágil y justa.

Igualmente se incluyen disposiciones que facultan a las autoridades a llevar a cabo actividades de promoción de la eficiencia del mercado, en áreas de divulgación de información de interés general del consumidor, la educación y concientización financiera, la lucha contra el fraude, la formalidad de los proveedores, la innovación en beneficio de los consumidores, la inclusión, la sostenibilidad, la competitividad y los sistemas independientes accesibles y eficientes de atención de quejas,

reclamaciones y compensación todo en beneficio y protección al consumidor financiero, con especial consideración de los grupos vulnerables<sup>1</sup>.

Al utilizar servicios financieros, el consumidor se enfrenta a asimetrías de información y poder respecto a los proveedores, así como aspectos propios de la economía conductual humana y un entorno tecnológico innovador. Todo ello, aunado a otros factores, coloca al consumidor en una posición vulnerable y débil que necesariamente debe ser apoyada por un sistema de protección comprensivo, eficiente y especializado por parte del Estado.

A partir de la crisis global del año 2008, la protección al consumidor financiero ha tomado un papel protagónico en las agendas de los distintos organismos internacionales y gobiernos. La supervisión prudencial, asociada a la solvencia financiera de los proveedores, comparte ahora la atención con la supervisión de conducta, relacionada con la protección al consumidor financiero y su trato justo y equitativo, conformando junto con la supervisión de la gobernanza los tres pilares del marco de supervisión y regulación financiera.

Dentro de esa coyuntura, en Octubre del 2011 y por encargo de los países miembros del G20, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), emitió los *Principios de alto nivel sobre protección al consumidor financiero (Principios de alto nivel)*. Como su nombre lo indica se trata de principios generales complementarios de aplicación transversal a todos los sectores financieros sin abordar, de forma específica, temas sectoriales de los cuales se encargan los organismos generadores de estándares como el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS por sus siglas en inglés), la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS por sus siglas en inglés), Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO por sus siglas en inglés), la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS por sus siglas en inglés) y el Comité de Pagos e Infraestructuras de Mercado (CPMI, antiguamente CPSS por sus siglas en inglés).

---

<sup>1</sup> Además de conformar de manera explícita los Principios de Alto Nivel del G20/OCDE según se desarrolla en los documentos de enfoques efectivos de los mismos, las facultades a los supervisores respecto a promover la eficiencia de mercados son totalmente consistentes con las misiones y estrategias de los organismos definidores de estándares las cuales señalan:

- Objetivos de IOSCO, Resolution on IOSCO's Mission, Goals and Priorities: "Intercambios de información sobre sus respectivas experiencias para promover el desarrollo de los mercados domésticos."
- Misión IOPS Strategy for 2019-2024: "La misión principal de la IOPS es mejorar la calidad y la efectividad de la supervisión de los sistemas privados de pensiones en el mundo y de este modo ampliando su desarrollo y eficiencia operacional.
- Misión de IAIS: "Promover una supervisión efectiva y globalmente consistente de la industria de seguros para desarrollar y mantener mercados de seguros justos, seguros y estables para el beneficio y protección de los tomadores de pólizas y para contribuir a la estabilidad financiera global.

Dichos principios y los documentos complementarios emitidos posteriormente por OCDE<sup>2</sup> conforman la guía principal a partir de la cual se ha diseñado el marco legal de protección al consumidor financiero plasmado en este documento igualmente se consideraron principios de alto nivel, guías, recomendaciones, mejores prácticas, buenas prácticas y similares emitidas en materia de protección al consumidor financiero de la Organización de Protección al Consumidor Financiero (Fin-CoNet por sus siglas en inglés), el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional entre otros.

Tal como se expone en esos documentos, la protección al consumidor financiero requiere necesariamente de esfuerzos estatales para promover un mercado de servicios financieros desarrollado, seguro, justo, sostenible e inclusivo. Dentro de esas actividades están las acciones que promuevan la información, educación y concientización financiera, la lucha contra el fraude, la formalidad de los proveedores, la innovación en beneficio de los consumidores, la inclusión, la sostenibilidad, la competitividad y los sistemas accesibles y eficientes de atención externa de quejas, reclamaciones y compensación. La carencia de esfuerzos en esa línea limita el aprovechamiento de los servicios financieros principalmente de los grupos vulnerables, generando un trato injusto y no equitativo para ciertos sectores poblacionales y por ende limitando la efectividad de un esquema de protección al consumidor financiero.

Debe destacarse que vivimos actualmente la denominada Cuarta Revolución Industrial, que para las actividades financieras implica un incremento significativo de la innovación y el ambiente digital en el que operan los productos y servicios financieros. Lo anterior significa que las políticas y enfoques adoptados para la protección al consumidor financiero deben evolucionar en línea con ese ambiente asegurando un marco general legal cuya adaptabilidad repose en la capacidad regulatoria de sus principios y normas.

La coyuntura anterior, aunada al proceso de adhesión a la OCDE asumido por Costa Rica, han llevado a ese organismo a recomendar la necesidad de alcanzar las mejores prácticas en materia de protección al consumidor financiero, como paso necesario para que el país forma parte de dicha organización.

## II. Características generales

Las características principales del marco legal de protección al consumidor financiero son las siguientes:

---

<sup>2</sup> Tales como los documentos de *Enfoques efectivos para apoyar la implementación de los principios de alto nivel de protección al consumidor financiero de G20/OCDE* emitidos en setiembre 2013 y setiembre 2014, el documento *Consideraciones para la aplicación de los principios de alto nivel de protección al consumidor financiero de G20/OCDE a los servicios financieros alternativos y digitales* emitido en febrero del 2018, Versión para revisión final de Actualización de enfoques efectivos para los principio 1, 2, 3, 4, 6 y 9, OECD, agosto 2019.

a) Integral y transversal. Por tratarse de un régimen general que alcanza consumidores de cualquier tipo de servicios financieros **las disposiciones de esta ley tienen aplicación transversal, es decir para todas las actividades contempladas bajo el alcance de las competencias de las autoridades definido en el artículo 5 delegando en el desarrollo reglamentario las particularidades sectoriales** que permitirán la implementación efectiva del régimen. La ley requiere que su desarrollo reglamentario se fundamente en los principios reconocidos internacionalmente que gobiernan la materia de forma especializada emitidos por entes generadores de estándares como BCBS, IAIS, IOSCO e IOPS así como las prácticas reconocidas por organismos como OECD, Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial y similares siempre de manera consistente con el ordenamiento jurídico y la realidad local, todo adaptado a la realidad nacional y complementado por estudios costo beneficio de la normativa.

La definición de *Servicios financieros* que se adopta, se basa en la utilizada por la Organización Mundial de Comercio en los Acuerdos Generales de Servicios e integrada en nuestro ordenamiento a través de los distintos tratados internacionales aprobados por Costa Rica que la han incorporado. Esa definición amplia, se complementa con un enfoque basado en la actividad y no en el proveedor, de manera que las disposiciones de esta ley alcanzan tanto a los proveedores actualmente supervisados por las superintendencias financieras como a proveedores y actividades que no encajen dentro de ese ámbito de competencia incluyendo servicios financieros auxiliares, servicios alternativos a los servicios financieros y servicios financieros digitales.

Para el ejercicio de la supervisión por parte de las autoridades, si bien se contempla el poder legal para que pueda alcanzar a cualquier servicio financiero y mediante múltiples actividades de supervisión, en la práctica su implementación se ejercerá bajo un enfoque basado en riesgo de conformidad con la definición del inciso 0, entendiendo que los limitados recursos del supervisor se enfocarán solo a las áreas de riesgo que se definan según los reglamentos.

Lo anterior resulta acorde con la naturaleza jurídica de la actividad administrativa desarrollada por los supervisores financieros y el reconocimiento que de ella ha hecho la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia<sup>3</sup> en el sentido que su

---

<sup>3</sup> **“III.-** Para facilitar el examen del presente caso, es indispensable hacer alusión a la actividad financiera. Las unidades que conforman el sistema económico, constantemente toman acciones respecto a producción, consumo y ahorro. Tales determinaciones se producen, en períodos donde no, necesariamente, coinciden con disponibilidad de recursos para desarrollarlas. Puede que estos agentes estén en capacidad de autofinanciarse, pero en la mayoría de los casos no es así, sino que hay unidades con excedentes, y otras con déficit de recursos. De ahí, nace la necesidad de su intercambio, de modo que unas actúen como oferentes y otras como demandantes (las que se convierten en deudoras). Sin embargo, la mayoría de las veces esta transferencia no se da de manera directa, debido a problemas de disponibilidad de efectivo, costos, utilidades y seguridad. En este escenario, incursionan los intermediarios financieros, cuyas funciones primordiales son captar recursos (inversiones) y proveer de fondos a quienes los necesitan. Debido a lo sensible de dicha actividad surge la necesidad de regulación y supervisión bancaria, con el propósito de salvaguardar la estabilidad del sistema económico y proteger a los ahorrantes. Lo anterior, no conlleva la

finalidad es la de reducir riesgos mas no eliminarlos y que, ordinariamente, la responsabilidad por los daños que pueda sufrir el consumidor encuentra su causa adecuada en el ámbito de acción del proveedor de servicios financieros y no en una inactividad u omisión del supervisor ya que resulta “*imposible que un órgano de fiscalización, intervenga en todas las transacciones realizadas en el territorio nacional...*”.

De conformidad con las mejores prácticas, los recursos estatales se enfocan a quienes se presume de manera general que tienen menores posibilidades de asesoría y acceso a instancias judiciales o de resolución alterna de conflictos por lo que el marco de protección al consumidor financiero no abarca las grandes ni las

---

*reducción total del fracaso de las entidades financieras, ya que los riesgos bancarios no se pueden eliminar por completo, únicamente se pueden reducir. **En este campo inciden una serie de factores, unos internos, como son las políticas de gestión y administración, donde tienen un papel preponderante las decisiones de sus directivos. Otros externos, a saber, cartera crediticia, liquidez, diferenciales cambiarios y fluctuaciones en las tasas de interés. Estos riesgos son los que deben administrar y regular los organismos supervisores de las entidades financieras. Las medidas son principalmente preventivas, así, mediante normas se propende a una eficiente gestión de los riesgos, con herramientas que permitan estimarlos con mayor claridad y exactitud, de modo que las provisiones de fondos sean proporcionales a las obligaciones adquiridas. Por ende, la función de las superintendencias ha estado dirigida a verificar el cumplimiento de las leyes y reglamentos promulgados con tal finalidad.** (...).*

IV.- (...) Nótese, en este sentido, en el proceso y de nuevo en el recurso de casación, los propios accionantes hacen patente, depositaron sus dineros en el Banco Federado (entidad autorizada y supervisada por la SUGEF); entonces no es dable imputar responsabilidad a la SUGEF por prácticas respecto a las cuales debe responder el intermediario financiero, pues actúa por su cuenta y riesgo. Obsérvese, como se indicó en el anterior considerando, existen una serie de aspectos internos y externos que inciden en la marcha de los agentes financieros, **de ahí, los órganos de supervisión no pueden garantizar que los riesgos no se produzcan, sino que únicamente pueden reducirlos. Si bien el sistema de regulación y supervisión bancaria propende a mantener la estabilidad y proteger a los depositantes, igual, es cierto, no implica reducir a cero los riesgos propios de esta actividad, no es posible suprimirlos por completo. Tampoco, se está en posibilidad de evitar la quiebra de las entidades bancarias, la función supervisora consiste en velar por el cumplimiento de las regulaciones del sector y la fiscalización la desarrollan merced a la información que las propias entidades proporcionan.** (...).

V.- “Conforme con el elenco probatorio en la sentencia cuestionada (prohijado en lo fundamental por esta Cámara)...no puede haber culpa in vigilando de la SUGEF, ni se puede derivar responsabilidad patrimonial del Banco Central, con base en lo argumentado por la representación de los coactores. ...Lo antes indicado permite afirmar que no existió nexo de causalidad entre el supuesto incumplimiento de los deberes de fiscalización de la SUGEF y el daño patrimonial sufrido por los coactores, porque no pudo probarse, cómo, esa omisión –de haber existido-, pudo haber sido la causa eficiente, ayudando o determinando a concretar el menoscabo económico padecido”. De seguido, continuó manifestando que, en el caso “hipotético” de que tal falta de fiscalización se hubiere producido, entonces en esa circunstancia, aún así la responsabilidad no le cabría totalmente al Banco Central, sino que sería compartida con los autores de los ilícitos. Como se aprecia, lo dispuesto en la sentencia impugnada es opuesto a lo aducido en el agravio. De ahí, que lo procedente sea su rechazo.” **Res: 000499-F-S1-2011 SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.-** San José, a las ocho horas quince minutos del catorce de abril de dos mil once. (Se aporta el destacado)

medianas empresas de conformidad con lo dispuesto en la ley N.º 8262 Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas y su reglamento.

Con el fin de alcanzar esa integralidad en materia de sistemas de pagos, esta norma se complementa con la regulación actual del tema dispuesta por el artículo 2 inciso c) y el artículo 69 de la ley N.º 7558 del 3 de noviembre de 1995 *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*. De tal manera, el Banco Central de Costa Rica apoyará al resto de autoridades mediante los acuerdos de coordinación, cooperación e intercambio de información previstos por esta ley en el inciso 0.

Finalmente se establecen facultades y potestades sancionatorias contra la actividad irregular, igualmente se propone la creación de un delito penal para las personas que, sin cumplir con los requisitos de autorización o registro que exija el ordenamiento, ejerciere como proveedor de servicios financieros. Como se indica reiteradamente en la ley no todos los proveedores de servicios financieros deben cumplir con un registro, con fines de divulgación pública, sino solo aquellos que por valoraciones de riesgo sean definidos en los reglamentos correspondientes.

b) Proporcional<sup>4</sup> y basada esencialmente en principios. El extenso ámbito que implica la integralidad de la ley señalada en el apartado anterior, exige que **la regulación determine el alcance de las normas legales y disponga su implementación proporcional**, según las características del proveedor, el sector, el servicio, el producto, el consumidor o el segmento al que se dirige el producto o servicio y los objetivos secundarios<sup>5</sup>, tal como se desarrolla en el artículo 4 de la ley y en función del riesgo.

---

<sup>4</sup> “11. La proporcionalidad es importante también para garantizar un campo de juego nivelado. Las regulaciones no deben suponer una barrera indebida para la entrada de pequeñas empresas financieras con ideas innovadoras que prometen un beneficio real para el consumidor, y la proporcionalidad puede ayudar a que estas empresas ingresen al mercado y demuestren su valor. Una forma de permitir la proporcionalidad de las reglas es a través de exenciones. Varias jurisdicciones han aprobado tales excepciones para el financiamiento colectivo, por ejemplo, permitiendo que las entidades más pequeñas estén exentas de los estrictos requisitos reglamentarios y de licencias, al tiempo que conservan las protecciones esenciales para el consumidor” OECD, TASK FORCE ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION, *Consideraciones para la aplicación de los principios de alto nivel sobre protección al consumidor financiero de G20/OCDE respecto a los servicios financieros digitales y alternativos*. 12 de febrero, 2018.

<sup>5</sup> Por objetivos secundarios se entienden aquellos que en adición al objetivo directo del producto procuran la sostenibilidad o desarrollo de mercado tales como innovación e inclusión especialmente cuando favorezca a grupos vulnerables, lucha contra la pobreza, mitigación de efectos del cambio climático y seguridad alimentaria.

Para lograr lo anterior, la ley adopta un enfoque esencialmente de principios<sup>6</sup>, respetando los aspectos que por reserva legal y supremacía jerárquica de la ley deban desarrollarse a ese nivel. Para lo anterior se aplica la técnica de delegación

---

<sup>6</sup> “10. Los enfoques basados en principios que requieren que los productos que evidencian los mismos riesgos y características estén sujetos a los mismos requisitos ayudan a asegurar la igualdad de condiciones y reducen el riesgo de brechas regulatorias o arbitraje regulatorio. Los enfoques basados en principios ofrecen más flexibilidad para adaptarse a los productos y servicios cambiantes que los enfoques basados en reglas, y permiten que la regulación sea más segura para el futuro de las innovaciones en servicios y productos financieros. Sin embargo, las nuevas empresas que ingresan al mercado pueden no estar familiarizadas con los requisitos regulatorios y pueden tener dificultades para determinar su cumplimiento con los requisitos basados en principios en comparación con los basados en normas donde los requisitos no son ambiguos. Estas firmas pueden requerir apoyo adicional e interacción con los reguladores para asegurar que sus negocios cumplan con los requisitos. El uso de cajas de arena reglamentarias puede ser una forma de facilitar dicho soporte, al tiempo que se conservan las protecciones esenciales para el consumidor.” OECD, TASK FORCE ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION, *Consideraciones para la aplicación de los principios de alto nivel sobre protección al consumidor financiero de G20/OCDE respecto a los servicios financieros digitales y alternativos*. 12 de febrero, 2018.

legislativa<sup>7</sup> por remisión normativa<sup>8</sup>, en la que la ley de manera expresa delega el complemento y precisión de sus disposiciones en reglamentos de tipo jurídico a ser emitidos por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

---

<sup>7</sup> “Pues bien, tal sistema de relaciones puede alterarse por virtud de la técnica de la delegación o habilitación legislativa. La delegación puede suponer, respectivamente a esos dos principios básicos, **o bien una renuncia por la propia Ley a su primacía, con la consiguiente llamada al Reglamento para que entre a innovar una regulación anterior formulada con rango de Ley; o bien una apertura al Reglamento de las materias inicialmente reservadas a la Ley, una extensión de la potestad reglamentaria más allá de su ámbito ordinario. Lo que es fundamental es notar que esa alteración es ocasional, con vistas a una operación concreta, pero dejando indemne el sistema general que resulta de la Constitución; porque en una ocasión la Ley habilite al Reglamento para innovar una regulación de Ley no quiere decir que el principio constitucional de subordinación del Reglamento a la Ley quede modificado;** porque para una ocasión determinada la Ley abra al Reglamento la disponibilidad sobre una de las materias que la Constitución la reserva a ella, no quiere decir que esa reserva se pierda o se reduzca en adelante.

**Esa alteración ocasional, caso por caso, del sistema de relaciones Ley-Reglamento es justamente el contenido de la delegación legislativa, y expresa, simplemente, una técnica de colaboración del Reglamento con la Ley a requerimiento de ésta, la actualización de esa nota esencial del Reglamento sobre la que hemos venido insistiendo, su carácter complementario e instrumental de la Ley, en el que tiene la más alta de sus justificaciones.**

**El fenómeno de la llamada genéricamente legislación delegada es uno de los más importantes en la práctica actual de todos los países. Crecientemente, en efecto, el legislador hace participar de alguna manera a la Administración en la ordenación jurídica de la sociedad actual y de sus problemas. Cada vez se va generalizando más esta forma legislativa que supone una participación entre el legislativo, que adopta ordinariamente la iniciativa, y la Administración, que la continua y la lleva a término y conclusión. (...). El Reglamento se convierte así en una suerte de prolongación de la Ley, supuesto que ésta, de difícil elaboración y concierto en Cámaras numerosas, ha de concentrarse necesariamente en el establecimiento de las regulaciones estructurales de base, sin poder descender a pormenores detallados o técnicos.**

(...)

**No es que el poder legislativo abdique de sus responsabilidades y las transfiera a otro centro orgánico; esto no puede hacerlo ningún órgano porque todo poder es, antes que una facultad, una función, una obligación de actuar. Es, mucho más simplemente, una apelación por la Ley al Reglamento para que éste colabore en la regulación que la misma acomete, para que la complemente y lleve su designio normativo hasta su término. Es lo que la Sentencia constitucional de 30 de noviembre de 1982 ha llamado «el reglamento como instrumento jurídico que desarrolla y complementa la Ley». Habría transferencia de poder si estuviésemos ante el fenómeno de los llamados en el Derecho constitucional «plenos poderes», esto es, una entrega en blanco, formal, de las competencias legislativas al Ejecutivo. Pero la delegación legislativa se distingue de manera radical de ese fenómeno, que, por otra parte, nuestra Constitución no admite: **no es una entrega formal en blanco de competencias, es más bien el requerimiento a la Administración para que utilice su poder reglamentario propio en complementar una normativa legal concreta y determinada por su contenido. En términos técnicos, estamos en presencia de una simple habilitación para actuar que ha de encuadrarse en la figura general de las habilitaciones de potestad que examinaremos más adelante al tratar del principio de legalidad de la Administración.****

*Esa habilitación (Ermächtigung) extiende el ámbito ordinario del poder reglamentario a efectos o a materias que sin ella dicho poder no podría alcanzar por sí solo; pero la Administración estatuye desde sí misma y por su personal voluntad y ciencia; no utiliza el poder legislativo o representa al*

órgano que detenta éste. Por eso la norma delegada se califica siempre con su designación reglamentaria (Decreto, Orden), y nunca como Ley.” Eduardo GARCÍA DE ENTERRÍA, Tomás-Ramón FERNÁNDEZ (Autor), Curso de Derecho Administrativo I. 18ª ed., noviembre 2017.

<sup>8</sup> **A. El mecanismo de la remisión normativa. La norma remitida como simple Reglamento**  
Hay remisión normativa cuando una Ley reenvía a una normación ulterior, que ha de elaborar la Administración, la regulación de ciertos elementos que complementan la ordenación que la propia Ley establece.

*El reenvío de que aquí se habla no es un reenvío material o recepticio, como en el supuesto de la especie de delegación (recepticia) que acabamos de estudiar, sino un reenvío puramente formal o no recepticio. La norma reenviante no se apropia del contenido de la reenviada, no lo hace suyo ni le presta su propia virtud dispositiva. En el reenvío formal o remisión la norma reenviante se limita a disponer que un determinado supuesto de hecho sea regulado por la norma remitida, de cuyo contenido concreto se desentiende. Al no producirse ningún fenómeno de integración de la norma reenviada en la reenviante, ambas normas conservan su propia autonomía y su respectivo valor. De este modo, las normas dictadas por la Administración en ejecución de la remisión contenida en una Ley tienen el valor de simples Reglamentos.*

*(...) La delegación recepticia se consume o agota en una sola norma; la remisión, sin embargo, no se agota nunca en tanto no se derogue la Ley de remisión; la Administración puede sustituir ilimitadamente la norma remitida invocando la delegación inicial, que permanece abierta. En la delegación recepticia la norma delegada sólo puede ser modificada ulteriormente por una Ley; en el caso de la remisión la Administración cuenta con una posibilidad indefinida de sustitución de la norma remitida. La delegación recepticia, en fin, sólo puede operar en favor del Gobierno; la remisión, en cambio, cabe en favor de cualquier norma reglamentaria, ministeriales o incluso inferiores.*

*Justamente, es ésta –la remisión– la fuente normal de atribución de competencia reglamentaria a órganos distintos del Gobierno, según hemos visto en el capítulo anterior.*

**La utilización de esta técnica de remisión por parte de la Ley en favor de una determinada normativa de la Administración es algo perfectamente habitual. Con absoluta frecuencia, la Ley**

**- o bien enuncia unos principios de regulación y remite al Reglamento su desarrollo completo;**

*- o bien, en el momento en que regula una determinada materia, dispone que algunos de los puntos de la misma se ordenen reglamentariamente, remitiendo, pues, en cuanto a ellos, a una regulación secundaria.*

*(..)*

*En la remisión normativa se producen, pues, dos fenómenos distintos: de un lado, la Ley delegante remite a un Reglamento para completar su propia regulación; por otro, la propia Ley delegante atribuye a la vez a la Administración la potestad de dictar dicho Reglamento.*

*(...) Como en todo el fenómeno de la delegación legislativa, hay aquí una ampliación del ámbito propio de la potestad reglamentaria. Ello es perfectamente claro siempre que se trate de abrirle a una materia reservada a la Ley, como es lo común, pero aun también es visible en la hipótesis de Leyes que se produzcan en el ámbito donde la potestad reglamentaria tiene su campo natural, pues se trata de requerir a un Reglamento para que complemente la Ley y, por consiguiente, para que la aplicación de la Ley quede eventualmente enmarcada y condicionada por una serie de preceptos reglamentarios que necesariamente implican un novum mayor o menor (si el novum no existiese, el Reglamento sería ocioso, como se comprende).” Eduardo GARCÍA DE ENTERRÍA, Tomás-Ramón FERNÁNDEZ (Autor), Curso de Derecho Administrativo I. 18ª ed., noviembre 2017.*

En complemento, la ley dispone también reglas prescriptivas expresas de acatamiento general obligatorio especialmente en relación con prácticas que se consideran prohibidas. La combinación de ambos enfoques se conoce como un enfoque híbrido, en este caso, con un mayor énfasis en principios.<sup>9</sup>

Se considera que tanto la industria financiera local como la institucionalidad que la supervisa y regula cuenta con un grado suficiente de madurez para asimilar una ley basada esencialmente en principios. Adicionalmente, en aras de aumentar el grado de seguridad jurídica, la ley dispone límites adicionales al desarrollo regulatorio como lo son los criterios de proporcionalidad definidos, la justificación de la regulación con base en principios y prácticas reconocidas internacionalmente, así como el análisis costo – beneficio previo y la evaluación periódica de la normativa.

Como consecuencia de un enfoque regulatorio basado en principios es posible adoptar esquemas de supervisión preventivos, proporcionales y basados en riesgo que analicen la efectividad de la gestión y el control de riesgos de conducta en las actividades sustantivas de los proveedores en el ámbito de gobierno corporativo y cultura institucional, estrategia y modelos de negocios, gobernanza del producto en todas las fases de su ciclo de vida (diseño, pre-venta, pos-venta, atención de reclamaciones y quejas) y otros, todo ello permitiendo intervenir antes de que ocurra una vulneración significativa del bien jurídico tutelado.

Los esquemas de supervisión basados en riesgo son los más recomendables en materia protección al consumidor financiero<sup>10</sup> en la cual también se consideran en menor grado enfoques basados en resultados y basados en reglas. El esquema de supervisión basado en riesgo para la protección al consumidor financiero, permite enfocar los esfuerzos y recursos del supervisor en los aspectos que representan un mayor riesgo para el consumidor. También esos enfoques permiten al supervisor

---

<sup>9</sup> *“La mayoría de las jurisdicciones utilizan una combinación de reglas y enfoques basados en principios para tratar de lograr el resultado del trato justo. El balance entre el enfoque de supervisión basado en reglas y el basado en principios puede ser difícil y depende en gran medida del sistema legal de la jurisdicción (como el código civil o el derecho consuetudinario), factores culturales, e historia, así como la necesidad de proteger a sus más vulnerables consumidores.*

*Los enfoques basados en reglas prescriptivas apoyan la certeza regulatoria y previsibilidad, pero también pueden resultar en autoridades más preocupadas en si los participantes de la industria cumplen con los requisitos (a veces obsoletos) que en si los consumidores están siendo protegidos contra daños. También pueden reprimir la innovación de productos y la inclusión financiera.*

*Los enfoques basados en principios permiten una mayor flexibilidad para que las autoridades adapten su enfoque de supervisión a una gama de modelos de negocio y para adaptarse a la naturaleza cambiante de los riesgos de conducta de negocio.(...)” BANCO MUNDIAL, Buenas prácticas para la protección al Consumidor Financiero, edición 2017.*

<sup>10</sup> *“La autoridad debe implementar enfoques de supervisión de conducta de negocio basados en riesgo y proactivos en el mercado de seguros para promover el trato justo a los consumidores” BANCO MUNDIAL, Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero, Edición 2017.*

identificar a nivel macro el funcionamiento del mercado y riesgos de conducta sistémicos para actuar de manera oportuna y preventiva.

De tal manera el enfoque de cumplimiento basado en reglas se mantiene como una última instancia, aplicable cuando desafortunadamente ya ha sido afectado el interés jurídico tutelado y corresponde una acción de supervisión reactiva, en caso que el régimen basado en riesgos preventivo haya resultado insuficiente. Ello resulta consistente con pronunciamientos de la Sala Constitucional al respecto.<sup>11</sup>

c) Énfasis en la supervisión de la conducta de negocio del proveedor. La necesidad de un enfoque preventivo y proactivo en el esquema de protección al consumidor financiero exige que el mismo se fundamente en el desarrollo por parte

---

<sup>11</sup> “... **Debe tomarse en cuenta la especialísima función que cumple la Superintendencia de velar por la estabilidad, la solidez y el eficiente funcionamiento del sistema financiero (artículo 119 del proyecto). En este contexto es que a la Superintendencia le corresponde definir una serie de aspectos técnicos y de procedimiento que deben cumplir las entidades fiscalizadas, en base a (sic.) cuyo cumplimiento, periódicamente, podrá irse evaluando a cada una de ellas y al sistema como un todo.** Las normas que pretenden reforzar el propósito y la existencia de un organismo de control y fiscalización, que arrancan del artículo citado y que pasan por el 131, 133 y 136, mencionados en la consulta, se inscriben en ese contexto. Debe recordarse que en el pasado reciente, Costa Rica pasó por una crisis del sistema financiero, en un “efecto dominó” muy importante, porque precisamente acusaba una ausencia de regulación en esta materia. (...) **Por eso mismo, tampoco puede decirse que la competencia para que la Superintendencia General de Entidades Financieras dicte un reglamento en el que se le permita “juzgar la situación económica y financiera de las entidades fiscalizadas, para velar por la estabilidad y la eficiencia del sistema financiero”, sea inconstitucional, puesto que allí lo que se establece es la posibilidad de que la Superintendencia cree una serie de mecanismos y procedimientos de actuación, que le permitan cumplir con el objetivo de fortalecer la estabilidad y eficiencia del sistema. En otras palabras, el “juzgar” la situación económica de una entidad fiscalizada, no puede ser entendido en forma literal, sino más bien como una opinión técnica acerca de la situación económica de aquélla, de modo que la norma, en sí misma, no puede acusarse de inconstitucional.**” (Sentencia de la Sala Constitucional número 05544, de las 15:00 del 11 de octubre de 1995) (Se aporta el destacado)

**“Este Tribunal ha afirmado que la satisfacción de intereses comunes en una sociedad, requiere de una Administración Pública eficaz, y esa eficacia depende en gran medida de su poder, otorgado en parte, para proteger la lesión o puesta en peligro de los bienes jurídicos que la sociedad estima como fundamentales. Es la potestad sancionadora el instrumento a través del cual se busca proteger estos intereses. En los Estados democráticos, se estima que ese poder punitivo es y debe ser la última ratio, lo que obliga a un uso prudente y racional del sistema sancionador. De esta forma se acepta que no sólo el Estado no puede pretender resolver todos los problemas de los ciudadanos y de la sociedad en general a través de la sanción, sino que tampoco puede tener poderes ilimitados para hacerlo. En ese sentido se habla del principio de utilidad, que exige la relevancia del bien jurídico tutelado y la idoneidad del medio para tutelar ese bien jurídico. Toda prohibición sin estos elementos se considera injustificada e ineficaz. La potestad sancionadora no es pues, un fin en sí misma, sino un medio para hacer más eficaz el ejercicio de otras potestades que el ordenamiento atribuye a la Administración para satisfacer intereses generales.”** (Sentencia de la Sala Constitucional 8191 de las 15:03 del 13 de setiembre del 2000) (Sentencia de la Sala Constitucional 13329 de las 17: 32 del 6 de setiembre del 2006) (Se aporta el destacado)

de las autoridades de una supervisión constante y basada en riesgos de la conducta de negocio de los proveedores.

Ese énfasis procura que el trato justo y equitativo al consumidor financiero sea un elemento esencial de la cultura del proveedor, lo cual debe reflejarse en su estrategia, modelo de negocio, gobierno corporativo, políticas, procedimientos y en la gobernanza del producto a través de todas las fases de su ciclo de vida. Se logra así el cumplimiento no solo del principio de trato justo y equitativo sino también el de conducta de negocio responsable, idoneidad del producto, transparencia y revelación, protección de datos al consumidor, manejo interno de quejas y reclamaciones y protección contra el fraude y uso indebido de los activos del consumidor.

d) Cumplimiento basado principalmente en medidas preventivas y correctivas y no en la represión. Al darse un énfasis mayor en la conducta responsable del proveedor de servicios financieros y la supervisión basada en riesgo, el cumplimiento de la ley reposa principalmente y respecto al 0 de prácticas prohibidas y el 0 de obligaciones del proveedor financiero, en la aplicación de medidas preventivas y correctivas instruidas por el supervisor. Solo en caso de incumplimiento de dichas acciones y las obligaciones del 0 y el inciso 0, cuando las medidas hayan resultado inefectivas, se recurre como *ultima ratio* a la sanción administrativa.

Lo anterior tiene la finalidad de que el proveedor de servicios financieros adecúe su conducta a fin que los riesgos que puedan afectar al consumidor financiero se mitiguen y controlen adecuadamente, que se reparen las afectaciones individuales que tengan lugar y que, en caso de haber acaecido los riesgos, su impacto sea menor y se evite la reiteración.

Debe recordarse que la imposición de multas y suspensión o cancelación de registros no necesariamente genera un beneficio al consumidor, como sí lo hace la corrección oportuna de las conductas inadecuadas del mercado. Desde este punto de vista la ley no busca ser un instrumento represivo sino desarrollador de conductas de negocio responsables en materia de protección al consumidor financiero complementado con un régimen de compensación independiente que repare las afectaciones económicas sufridas por consumidores específicos.

Todo lo anterior sin dejar de lado los sistemas de compensación para el consumidor financiero afectado al que se hace referencia en el punto f) siguiente y se regulan en el 0.

e) Estructura institucional sectorial del sistema de protección al consumidor financiero. La estructura institucional costarricense para la supervisión y regulación del sistema financiero corresponde al modelo definido como sectorial conformado por una autoridad supervisora para banca, una para seguros, una para pensiones y una para valores. Las cuatro autoridades, Sugef, Sugese, Supen y Sugeval actúan bajo la coordinación y dirección superior del Consejo Nacional de Supervisión del

Sistema Financiero Nacional, encargado de emitir la regulación transversal y sectorial.

Las facultades de las superintendencias se amplían no solo objetivamente sino también subjetivamente. En el primer campo además de las facultades explícitas que dispone la ley, también se posibilita la supervisión relacionada con la observancia de los derechos, deberes y alcances de la ley N.º 7472 cuando se trate de productos o servicios financieros, siempre de conformidad con las facultades, marco de supervisión y sanción y demás términos que establece la presente ley y por tanto aplicando el enfoque de supervisión basado en riesgo según el inciso 0. Subjetivamente, la ley permite supervisar principalmente a los participantes sujetos a supervisión prudencial pero otorga las facultades y poderes necesarios para alcanzar a otros proveedores de servicios financieros determinados por las autoridades en función de riesgos asociados al consumidor financiero.

Adicionalmente forma parte de las autoridades del sistema de protección al consumidor financiero el Poder Ejecutivo en relación con la formulación de programas de educación y concientización financiera y demás facultades de conformidad con la ley N.º 7472 y sus reformas. El Poder Ejecutivo continúa ejerciendo la rectoría en cuanto a la elaboración de políticas generales del consumidor en general para el efectivo cumplimiento de los principios, derechos y obligaciones consagrados en la ley N.º 7472 y sus reformas, bajo un marco que garantice la independencia técnica de las autoridades y sus actuaciones en cuanto a los temas específicos de protección al consumidor financiero.

A fin de evitar duplicidad de funciones e instancias se aclara que se eliminan las potestades de la Comisión Nacional del Consumidor dispuestas en la ley N.º 7472 y sus reformas respecto a los casos cubiertos por esta ley de Protección al Consumidor Financiero y sus reglamentos, entre otras, dicha Comisión, no aplicará para esos casos las potestades dispuestas en los artículos 53 “Potestades de la Comisión Nacional del Consumidor.”, 54 “Legitimación procesal”, 55 “Conciliación”, 56 “Procedimiento”, 57 “Sanciones”, 58. “Arbitraje”, 59 “Criterios de valoración”, 60 “Publicidad de la sanción”, 61 “Medidas cautelares” y 62 “Pago de gastos” todos de la ley 7472.

f) Mecanismos de atención y resolución administrativa de quejas y reclamaciones y compensación

En cuanto a las quejas, referentes a derechos legales generales, y reclamaciones, referentes a derechos asociados a los contratos de productos financieros, los proveedores de servicios financieros deben poner a disposición del consumidor un mecanismo interno de atención y compensación, y en caso que subsista la insatisfacción, el consumidor tendrá acceso a un mecanismo externo a cargo de las superintendencias.

El mecanismo interno debe ser independiente de las funciones técnico – comerciales del proveedor, de fácil acceso, gratuito para el consumidor, ágil,

objetivo y contar con los recursos idóneos. El mismo puede funcionar mediante una instancia propia o subcontratada del proveedor y una misma instancia puede brindar el servicio a múltiples proveedores.

El mecanismo externo deberá funcionar de manera sencilla y transparente para el consumidor y gratuita. Salvo que no exista en el caso específico tal instancia, o se trate de un caso de extrema urgencia, deberá agotarse primeramente el sistema interno antes que el consumidor pueda acceder al mecanismo externo. Estos mecanismos no operarán respecto a casos en los que las partes hayan llevado el tema a sede judicial o algún medio de resolución alterna de conflictos de conformidad con la Ley N.º 7727, Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social (RAC), de 9 de diciembre de 1997.

A fin de cumplir con el criterio de especialización, cada superintendencia financiera resolverá administrativamente las reclamaciones que lleguen a su conocimiento.

Para esos efectos, reglamentariamente el Consejo Nacional definirá el procedimiento conforme a los principios del debido proceso administrativo, así como las demás características, plazos y demás requisitos para que el consumidor financiero pueda acceder al mecanismo. Las superintendencias podrán desarrollar acuerdos institucionales para la implementación del mecanismo que administrará la gestión externa y resolución de quejas, reclamaciones y compensación.

g) Consistencia con competencias existentes. Previo a la emisión de esta ley, el marco legal de protección al consumidor financiero costarricense no es uniforme, pero existen autoridades con competencias y avances importantes en la materia. Esta ley no crea nuevas instituciones sino que aprovecha la estructura institucional existente e incorpora en ellas las funciones necesarias para que el marco legal de protección al consumidor financiero se integre sin generar retrocesos en los avances alcanzados y dotando de competencias adicionales a las superintendencias que permitan nivelar los esquemas regulatorios y de acciones de supervisión alcanzando un régimen conteste con los principios internacionales que inspiran la materia.

El régimen aprovecha el marco base de protección al consumidor general ya existente en el marco de la ley N.º 7472 del 20 de diciembre de 1994, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor enfatizando la obligatoriedad de que sus normas sean acatadas de manera supletoria en relación con los servicios financieros y que la observancia de sus derechos, obligaciones y otros alcances aplicables a la protección al consumidor financiero formen parte de las facultades de la Superintendencias e igualmente se mantienen de forma prevalente las disposiciones que en materia de protección financiera establecen las leyes especiales sectoriales, de las cuales tanto la ley N.º 8653 Reguladora del Mercado de Seguros, del 22 de julio de 2008 como la Ley N.º 7732 Reguladora del Mercado de Valores, del 17 de diciembre de 1997 son reformadas, en algunos de sus artículos, principalmente temas sancionatorios, para lograr consistencia con lo dispuesto en esta ley.

Como ya se indicó, los servicios de pagos, continúan regulados bajo el régimen ya definido por los artículos 2 inciso c) y el artículo 69 de la ley N.º 7558 del 3 de noviembre de 1995 *Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica*.

En cuanto al alcance aumentado de supervisión de conducta respecto a la supervisión prudencial, las superintendencias ven ampliadas sus potestades en materia de protección al consumidor financiero, bajo un enfoque de supervisión basado en riesgo, a los servicios auxiliares y servicios alternativos de los servicios que prudencialmente fiscalizan, así como a los demás servicios financieros que naturalmente correspondan a su sector.

Dado que el rango de acción de las superintendencias se amplía considerablemente, es necesario a fin de implementar idóneamente las disposiciones de la ley, así como los estándares internacionales, la dotación suficiente de recursos tecnológicos, humanos, administrativos, de capacitación entre otros. Para esos efectos se incluye el 0 eliminando transitoriamente los límites de crecimiento presupuestario y estableciendo procesos exceptuados de los procesos ordinarios de contratación administrativa que observen los principios rectores en la materia.

h) Observancia de principios de alto nivel de protección al consumidor financiero G20/OECD. El marco legal de protección al consumidor financiero considerado se inspira en los principios de alto nivel dichos y establece la base legal necesaria para que, mediante el desarrollo reglamentario y las acciones de supervisión, se implemente un marco general e integral de protección al consumidor que favorezca el desarrollo del mercado de servicios financieros en forma segura, justa, sostenible e inclusiva.

Esa circunstancia sumada al conjunto de potestades y competencias que se otorgan, en relación con las funciones de protección al consumidor financiero, a las autoridades que integran el sistema incorporan los enunciados de los principios de alto nivel 1 y 2.

Por otra parte el enfoque regulatorio general por actividad previsto, basado no solo en reglas sino también en principios y con la posibilidad de adoptar enfoques más actuales de supervisión, permitirán que el sistema financiero se beneficie de una supervisión preventiva basada en riesgos que logre identificar y accionar oportunamente y de forma proactiva ante deficiencias de gestión y control de los proveedores que afecten la mitigación de riesgos de conducta de negocio. Esa aproximación permitirá centrar los esfuerzos de supervisión en el gobierno corporativo, los sistemas de gestión y control de riesgos, la estrategia, el modelo de negocio, la gobernanza del producto y la cultura del proveedor con lo cual el régimen sancionatorio sería una medida final, siendo las medidas correctivas y preventivas, observantes del principio de utilidad del medio para tutelar el bien jurídico, las que permitan ajustar distorsiones *ex ante* a la vulneración de los intereses tutelados y no con posterioridad a ello.

El esquema anterior establece los mecanismos necesarios para observar los principios de alto nivel 3 *Trato justo y equitativo a los consumidores*, el 4 *Divulgación y Transparencia*, el 6 *Conducta de negocio responsable de los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados*, 7 *Protección de activos del consumidor contra el fraude y uso indebido* y el 8 *Protección de información del Consumidor y privacidad*.

En relación con el mencionado principio sobre protección contra el fraude, se agrega un párrafo al artículo 216 del Código Penal, duplicando las penas que prevé esa norma cuando una estafa se comete valiéndose de una relación de confianza con la víctima o valiéndose de una condición de vulnerabilidad de la víctima incluyendo su edad, salud o situación financiera. Ello procura apoyar los esfuerzos en educación financiera para evitar situaciones de abuso financiero contra grupos vulnerables incluidos los adultos mayores.

El proyecto incorpora la obligación para los proveedores de contar con esquemas de atención de quejas y reclamaciones operativamente independientes y sin costo. Adicionalmente se define un esquema externo e independiente a cargo de las superintendencias. Este mecanismo se complementa con la generación y divulgación de información necesaria que permita a las autoridades encargadas de supervisar la conducta requerir ajustes generales en las deficiencias que originan una queja o reclamación, evitando así que la misma situación afecte a otros consumidores. Todo lo anterior en cumplimiento del principio de alto nivel 9 *Atención de quejas y compensación*.

La ley incorpora igualmente facultades para las autoridades de promoción de eficiencia del mercado que promueven la competitividad (principio de alto nivel 10). Dichas competencias abarcan la aplicación de proporcionalidad regulatoria y el impulso de iniciativas y convenios interinstitucionales relacionados con la reducción de la informalidad, la sostenibilidad, la inclusión, sobre todo de grupos vulnerables, y la innovación entre otros siempre resguardando las garantías que exige el sistema.

Finalmente a partir del mandato legal del artículo 33 b de la ley 7472, se establece en el inciso 0 la posibilidad de alcanzar acuerdos coordinación entre el Poder Ejecutivo y las demás autoridades interesadas en relación con los programas de educación y concientización financiera considerando lo indicado por el principio de alto nivel 5.

### III. Disposición de la ley

a) Disposiciones generales. Incluye la finalidad y objeto de la ley, un amplio artículo de definiciones, un artículo sobre el ámbito de aplicación y características generales de la ley y finalmente un cuarto artículo sobre la proporcionalidad que rige el marco.

b) Sistema Nacional de Protección al Consumidor Financiero. Este capítulo indica la conformación del sistema de protección al consumidor financiero y

establece las disposiciones que resultan aplicables a proveedores de servicios financieros, las autoridades y asociaciones de consumidores de servicios financieros que conforman el sistema, respecto a las funciones de protección al consumidor financiero incluido el manejo de quejas y reclamaciones y compensación y temas de promoción de la eficiencia del mercado.

c) Régimen sancionatorio. Establece la potestad sancionatoria, los criterios de graduación, la gravedad de las faltas y las sanciones aplicables. En su lugar, la Autoridad podrá, para casos específicos, aplicar medidas preventivas y correctivas cuando así lo justifique con base en el principio de utilidad del medio para tutelar el bien jurídico y siempre que las mismas no hayan demostrado ser inefectivas, para los propósitos de esta ley, respecto a ese proveedor o esa situación.

d) Disposiciones finales. Reformas normativas, emisión de reglamentación, transitorios y vigencia.

En virtud de lo anterior se somete a conocimiento de los señores diputados el siguiente proyecto de ley denominado **“LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO”**.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA  
DECRETA:

## **LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### ARTÍCULO 1- Finalidad y objeto de la ley

La finalidad de esta ley es generar un mayor grado de confianza en el mercado de servicios financieros formales y su mayor aprovechamiento por parte del consumidor financiero.

Para ello, el objeto de la norma consiste en regular un sistema de protección al consumidor financiero que procure la observancia de los siguientes principios de protección al consumidor financiero:

- 1.1. Trato justo y equitativo al consumidor financiero
- 1.2. Conducta de negocio responsable por parte del proveedor de servicios financieros
- 1.3. Transparencia y revelación

- 1.4. Protección de datos del consumidor financiero
- 1.5. Protección contra el fraude y uso indebido de los activos del consumidor financiero.
- 1.6. Manejo y resolución de quejas y reclamaciones del consumidor financiero ágil y justa.

Igualmente se incluyen disposiciones que facultan a las autoridades a desarrollar las actividades que promuevan la eficiencia del mercado señaladas en el inciso 0, todo en beneficio y protección de dicho consumidor.

## ARTÍCULO 2- Definiciones

Para efectos de la presente ley se entenderán los siguientes conceptos, los cuales podrán ser desarrollados en la reglamentación considerada en esta ley que emita el Consejo Nacional.

2.1. Autoridad o Autoridades. Autoridades que forman parte del sistema de protección al consumidor financiero dispuesto en el 0, o el jerarca administrativo de esa autoridad cuando corresponda. Incluyen:

2.1.1. Las superintendencias financieras a saber, **Superintendencia General de Entidades Financieras, en adelante SUGEF**, creada por la ley N.º 7558, Orgánica del Banco Central, del 3 de noviembre de 1995, **Superintendencia General de Seguros en adelante SUGESE**, creada por la ley N.º 8653 Reguladora del Mercado de Seguros, del 22 de julio de 2008, **Superintendencia General de Valores en adelante SUGIVAL**, creada por la Ley N.º 7732 Reguladora del Mercado de Valores, del 17 de diciembre de 1997 y la **Superintendencia de Pensiones en adelante SUPEN**, creada por la ley N.º 7523 Régimen Privado de Pensiones Complementarias y Reformas de la Ley Reguladora del Mercado de Valores y del Código de Comercio, del 7 de julio de 1995; o los superintendentes respectivos según corresponda.

2.1.2. El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en adelante Consejo Nacional creado por La Ley N.º 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores del 17 de diciembre de 1997 que ejercerá sus competencias legales, extendidas a los efectos de esta ley respecto a los servicios bajo el ámbito de las superintendencias financieras que se indican en el 0.

2.1.3. El Poder Ejecutivo de conformidad con las potestades conferidas en la Ley 7472.

2.2. Cadena de valor del producto financiero: Está conformada por la serie de actividades, servicios, plataformas o elementos de cualquier tipo que puedan agregar algún valor a un producto financiero en cualquier fase de su ciclo de vida.

2.3. Ciclo de vida del producto financiero: Ciclo conformado por todas las siguientes fases, diseño del producto, pre-venta, venta, servicio pos-venta y atención interna de quejas y reclamaciones hasta que se haya finalizado cualquier relación con los consumidores del mismo.

2.4. Conducta de mercado: Comportamiento atribuible al mercado de servicios financieros general, en relación con la conducta de negocio y elementos adicionales de mercado tales como competitividad, inclusión, prevención de fraude, resolución independiente de controversias y concientización y educación.

2.5. Conducta de negocio: Comportamiento del proveedor de servicios financieros respecto al trato justo y equitativo del consumidor financiero a nivel de gobierno corporativo, estrategia, cultura, modelo de negocio, actividades de gestión de riesgo y control de riesgo, gobernanza del producto, protección de datos del consumidor, mecanismos internos de atención de quejas y reclamaciones y cualquier otro proceso que pueda afectar al consumidor de los proveedores de servicios financieros y se encuentre bajo su gestión.

2.6. Consumidor financiero: Persona física o entidad de hecho o de derecho, que adquiere, disfruta o utiliza productos y servicios financieros, o bien, recibe información o propuestas para ello. Para efectos del régimen de protección que desarrolla esta ley no se considera consumidor financiero a las grandes ni a las medianas empresas de conformidad con lo dispuesto en la ley N.º 8262 Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y sus reformas y su reglamento.

Reglamentariamente podrán establecerse diferentes categorías de consumidores financieros según el grado de protección que requieran a partir de lo dispuesto en esta ley.

2.7. Fraude externo: Fraude en contra de proveedores de servicios financieros que afecta los activos del consumidor financiero y son causados por personas externas a dicho proveedor que no forman parte de la cadena de valor del producto.

2.8. Fraude interno: Fraude en contra de proveedores de servicios financieros que afecta los activos del consumidor financiero y son causados por personas vinculadas a dicho proveedor, tales como miembros del órgano de dirección, representantes, empleados, auditores, asesores o contratistas.

2.9. Garantía: Instrumento financiero, título, seguro, fianza o garantía de cualquier tipo legal y ejecutable, por el cual el proveedor de servicios financieros o un tercero se obliga a indemnizar al consumidor por los daños y perjuicios que sufra en caso de que dicho proveedor incumpla las obligaciones, legales o contractuales, que mantenga con el consumidor financiero.

2.10. Gobernanza del producto: gestión del producto y medidas de control respecto a los riesgos de conducta que puedan presentarse en cada una de las fases del ciclo de vida del producto o servicio.

2.11. Gobierno corporativo: Se refiere al conjunto de relaciones entre la dirección del proveedor de servicios financieros, su órgano de administración, sus accionistas y otros interesados e igualmente a la estructura a través de la cual se fijan los objetivos, la forma de alcanzarlos y la supervisión de su consecución, así como el sistema de gestión de riesgos y el sistema de control de riesgos. Lo anterior en procura de crear un ambiente de confianza, transparencia y rendición de cuentas necesario para favorecer las inversiones, la estabilidad y la integridad del negocio.

2.12. Idoneidad del producto: Se refiere a la adecuación del producto o servicio financiero a las características, necesidades y expectativas justificadas del consumidor financiero que lo adquiere, como producto de las medidas razonables adoptadas por el proveedor tomando en cuenta la información brindada por el consumidor y sus propios análisis e investigaciones.

2.13. Ley N.º 7472: Ley N.º 7472 de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor del 20 de diciembre de 1994 y sus reformas.

2.14. Material promocional: Cualquier forma de mensaje que sea difundido, de cualquier modo, en relación con un producto o servicio financiero, que tenga por objeto promover en forma directa o indirecta su uso por parte de consumidores financieros.

2.15. Mercado de servicios financieros formales: se refiere al mercado de servicios financieros conformado por los proveedores autorizados, licenciados o registrados para participar en el mercado financiero. También incluye los productos y proveedores que cumplen los requisitos de registro ante la autoridad competente que corresponda según la presente ley y sus reglamentos.

2.16. Principios y prácticas reconocidos internacionalmente: Principios de alto nivel, guías, recomendaciones, mejores prácticas, buenas prácticas y similares emitidas en materia de protección al consumidor financiero o un segmento específico de este, de forma general o particular por organizaciones como El Grupo de los Veinte (G20 por sus siglas en inglés), la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS por sus siglas en inglés), la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS por sus siglas en inglés), Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO por sus siglas en inglés), la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS por sus siglas en inglés), la Red Internacional de Reguladores de Cooperativas de Ahorro y Crédito (ICURN por sus siglas en inglés) el Comité de Pagos e Infraestructuras de Mercado (CPMI, antiguamente CPSS por sus siglas en inglés), la Organización Internacional de Protección al Consumidor Financiero (FinCoNet por sus siglas en inglés), el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional entre otros. Para efectos de esta ley, cuando se indique

principios y prácticas reconocidas internacionalmente se refiere tanto a principios y prácticas, como solo a principios o solo prácticas.

2.17. Producto financiero: Prestación o grupo de prestaciones contractuales específicos que corresponden a uno o varios de los servicios financieros definidos en el inciso 0. ofrecidas por proveedores de servicios financieros a consumidores financieros específicos.

2.18. Promoción de la eficiencia del mercado: Actividades de coordinación y fomento de eficiencia del mercado necesarias para que exista una efectiva protección al consumidor financiero y que este pueda aprovechar un mercado de servicios financieros más desarrollado, seguro, justo, sostenible e inclusivo, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 0. Dentro de esos elementos que podrán promover los supervisores están la divulgación de información de interés general del consumidor, la educación y concientización financiera, la lucha contra el fraude, la formalidad de los proveedores, la innovación en beneficio de los consumidores, la inclusión, la sostenibilidad, la competitividad y los sistemas independientes accesibles y eficientes de atención de quejas, reclamaciones y compensación.

2.19. Proveedor de servicios financieros: Persona física o jurídica que por sí misma o mediante la administración de una estructura, organización física o digital o subcontratación de servicios ofrece o gestiona de cualquier forma servicios financieros, susceptibles de ser adquiridos en el país, de los definidos en los incisos 0, 0 y 0. Dicha actividad la realiza bajo su propia cuenta y riesgo, o los de otro proveedor de servicios financieros que lo haya contratado, y debiendo cumplir con los requerimientos que le imponga el ordenamiento jurídico.

Cuando corresponda, cubre igualmente a sus socios, directores, representantes y funcionarios y terceros proveedores o los cargos que cumplan esos roles.

Reglamentariamente el Consejo Nacional, precisará las actuaciones de supervisión y su intensidad aplicables a los distintos proveedores de servicios financieros. Lo anterior con un enfoque basado en riesgo conforme a la definición del inciso 0 y la proporcionalidad definida en el 0 de esta ley.

2.20. Proveedor principal del producto financiero: Proveedor de servicios financieros que por su cuenta y riesgo es el responsable de cumplir las prestaciones contractuales de un producto financiero.

2.21. Queja: Expresión de insatisfacción del consumidor financiero respecto a actuaciones u omisiones de un proveedor de servicios financieros consideradas por el primero como una afectación ilegítima de los derechos que le han sido concedidos legalmente salvo los que serían objeto de una reclamación.

2.22. Reclamación: Expresión de insatisfacción del consumidor financiero respecto a actuaciones u omisiones de un proveedor de servicios financieros consideradas por el primero como una afectación ilegítima de los derechos que le

han sido concedidos contractualmente o legalmente en relación con la ejecución e interpretación de contratos.

2.23. Reglamento o reglamentación o reglamentariamente. Se refiere a las normas reglamentarias emitidas por el Consejo Nacional.

2.24. Servicios financieros: Corresponden a los servicios detallados a continuación, susceptibles de ser adquiridos en el país, así como su intermediación, asesoría comercial con la finalidad de vender el producto o servicio, sus servicios financieros auxiliares y cualquier otro servicio que logre la misma finalidad que un servicio financiero bajo una forma o nomenclatura distinta, esto último de conformidad con lo indicado en el inciso 0. Todo lo anterior por cualquier medio, incluidos los digitales.

2.24.1. Servicios de seguros y relacionados con seguros:

2.24.1.1. Seguros directos (incluido el coaseguro):

2.24.1.2. Reaseguros y retrocesión;

2.24.1.3. Actividades de intermediación de seguros,

2.24.1.4. Servicios auxiliares de los seguros.

2.24.2. Servicios bancarios y demás servicios financieros (excluidos los seguros)

2.24.2.1. Aceptación de depósitos y otros fondos reembolsables del público;

2.24.2.2. Préstamos de todo tipo, incluidos créditos personales, créditos hipotecarios, factoreo y financiación de transacciones comerciales;

2.24.2.3. Servicios de arrendamiento financiero;

2.24.2.4. Todos los servicios de pago y transferencia monetaria, con inclusión de tarjetas de crédito, de débito y similares, cheques de viajeros y giros bancarios;

2.24.2.5. Garantías y compromisos;

2.24.2.6. Intercambio comercial por cuenta propia o de clientes, ya sea en una bolsa, en un mercado extrabursátil o de otro modo, de lo siguiente:

2.24.2.6.1. instrumentos del mercado monetario (incluidos cheques, letras y certificados de depósito);

2.24.2.6.2. divisas;

- 2.24.2.6.3. productos derivados, incluidos, aunque no exclusivamente, futuros y opciones;
- 2.24.2.6.4. instrumentos de los mercados cambiario y monetario, por ejemplo, *swaps* y acuerdos a plazo sobre tipos de interés;
- 2.24.2.6.5. valores transferibles;
- 2.24.2.6.6. otros instrumentos y activos financieros negociables;
- 2.24.2.7. Participación en emisiones de toda clase de valores, con inclusión de la suscripción y colocación como agentes (pública o privadamente) y el suministro de servicios relacionados con esas emisiones. En el caso de emisiones de oferta privada solo será de aplicación la presente ley cuando se cumplan las condiciones y umbrales que se determinen reglamentariamente;
- 2.24.2.8. Administración de activos, por ejemplo, administración de fondos en efectivo o de carteras de valores, gestión de inversiones colectivas en todas sus formas, administración de fondos de pensiones, servicios de depósito y custodia, y servicios fiduciarios;
- 2.24.2.9. Servicios de pago y compensación respecto de activos financieros, con inclusión de valores, productos derivados y otros instrumentos negociables;
- 2.24.2.10. Suministro y transferencia de información financiera, procesamiento de datos financieros y *software* relacionado, por proveedores de otros servicios financieros; y
- 2.24.2.11. Servicios de asesoramiento, facilitación e intermediación y otros servicios financieros auxiliares respecto de cualquiera de las actividades indicadas en los incisos 0. al 0.

También formarán parte de los servicios financieros, los planes de pensiones con un objetivo de jubilación explícito y posibilidad de ofrecer beneficios adicionales, como discapacidad, enfermedad y beneficios de sobrevivientes.

No incluye dichos servicios cuando se realicen de manera esporádica y sin publicidad alguna.

Reglamentariamente, el Consejo Nacional, precisará las actuaciones de supervisión y su intensidad aplicables a los distintos servicios financieros y sus productos. Lo anterior con un enfoque basado en riesgo conforme a la definición del inciso 0 y la proporcionalidad definida en el 0 de esta ley.

2.25. Servicios financieros auxiliares: Actividades que integran la cadena de valor de un servicio financiero facilitando su desarrollo, distribución y gestión. Reglamentariamente, el Consejo Nacional, precisará las actuaciones de supervisión y su intensidad aplicables a los distintos servicios financieros auxiliares. Lo anterior

---

con un enfoque basado en riesgo conforme a la definición del inciso 0 y la proporcionalidad definida en el 0 de esta ley.

2.26. Servicios financieros digitales: Servicios financieros provistos principalmente mediante el uso de plataformas tecnológicas y digitales.

Reglamentariamente, el Consejo Nacional se precisará las actuaciones de supervisión y su intensidad aplicables a los distintos servicios financieros digitales. Lo anterior con un enfoque basado en riesgo conforme a la definición del inciso 0 y la proporcionalidad definida en el 0 de esta ley.

2.27. Sistema de protección al consumidor financiero: Para efectos de esta Ley, se entiende como la serie de acciones, medidas y esfuerzos en general que existen e interactúan para la consecución del objeto y la finalidad que se disponen en el 0 de esta ley. Dichas acciones, medidas y esfuerzos son realizados por las autoridades, asociaciones de consumidores y proveedores de servicios financieros, referidos en el 0 de esta ley.

2.28. Supervisión basada en riesgo (SBR) de conducta de negocio: Enfoque de supervisión prospectivo centrado en la evaluación de riesgos presentes y futuros de incumplimiento de las disposiciones de protección al consumidor financiero relacionadas con la conducta del negocio. Su objetivo es identificar problemas emergentes y facilitar una pronta intervención y acciones preventivas y correctivas oportunas que eviten o mitiguen el acaecimiento del riesgo y los ajustes necesarios para que un riesgo acaecido no aumente o se reitere.

Desde el punto de vista del desarrollo de las facultades legales que se otorgan al supervisor implica, según se defina reglamentariamente, que a partir de la tolerancia de riesgo del supervisor, se planifiquen las actividades de supervisión según sus recursos, enfocándolos a las áreas de riesgo determinadas entendiendo la imposibilidad real de cubrir la totalidad de actividades y proveedores a los que alcanza la ley.

2.29. Supervisión de conducta de negocio: Actividad de supervisión que se ejerce respecto a la conducta de negocio según se define en el inciso 0.

2.30. Supervisión prudencial: Actividad de supervisión que se ejerce respecto a la solvencia financiera de la entidad.

2.31. Supervisor: Autoridad de conformidad con lo definido en el inciso 0 competente para supervisar la conducta de negocio del proveedor de servicios financieros y el cumplimiento de esta ley y sus reglamentos. También abarca al Superintendente de dicha autoridad.

2.32. Trato justo y equitativo: El trato justo considera la relación del proveedor de servicios financieros con el consumidor financiero en la cual el primero atiende, las necesidades, intereses, derechos y las expectativas razonables y justificadas del

último en la estrategia, el modelo de negocio, la cultura y gobernanza corporativas del proveedor así como la gobernanza del producto y cualquier proceso que pueda afectar al consumidor financiero. Lo anterior implica también el diseño e implementación de políticas, procedimientos, sistemas de gestión y de controles necesarios para mitigar riesgos de conducta y de incumplimiento de las prohibiciones y obligaciones que en materia de protección al consumidor financiero disponga el ordenamiento.

Especial atención debe brindarse a grupos vulnerables, entendidos como aquellos grupos no atendidos, o atendidos de forma insuficiente por el mercado de servicios financieros formales o cuyas características ameritan la implementación de medidas especiales por parte del proveedor de servicios financieros a fin de que reciban un trato justo y equitativo.

Por su parte el trato equitativo implica la inexistencia de prácticas discriminatorias respecto a los consumidores por motivos de género, estado civil, origen étnico, origen sexual, religión, creencias políticas, discapacidades o impedirles el acceso a cualquier producto o servicio financiero. No se considerará discriminatorio cuando la naturaleza o las características técnicas del producto o servicio financiero impliquen diferenciaciones por motivos de riesgo.

2.33. Venta. El término venta utilizado en esta ley abarca igualmente la adquisición, contratación o uso de cualquier forma del producto o servicio financiero, sin necesidad de que exista un costo económico para el consumidor financiero.

### ARTÍCULO 3- Características generales de la ley

Esta ley tiene las siguientes características generales:

3.1. **Ámbito objetivo.** El ámbito objetivo de la presente ley se extiende a las actividades relacionadas con cualquier tipo de servicio financiero de los definidos en los incisos 0, 0 y 0 y sus productos según la definición del inciso 0.

3.2. **Ámbito subjetivo.** Subjetivamente la ley alcanza a los, proveedores de servicios financieros según se define en el inciso 0, las autoridades definidas en el inciso 0 y asociaciones de consumidores señaladas en el 0. Las actividades de supervisión, su intensidad y alcance dentro del ámbito indicado se desarrollarán conforme a los criterios de proporcionalidad del 0 y el enfoque basado en riesgo según la definición del inciso 0. todo según el desarrollo reglamentario correspondiente.

3.3. **Orden público.** La presente ley es de orden público y salvo indicación legal o reglamentaria expresa o beneficio evidente del consumidor, sus disposiciones no pueden ser renunciadas o limitadas convencionalmente.

3.4. **Enfoque.** Por tratarse de una materia transversal a los diferentes sectores financieros, el enfoque de la ley es basado en principios de alto nivel cuyo cumplimiento corresponderá evidenciar al proveedor del servicio financiero para

efectos de valoraciones de cumplimiento por parte del Supervisor según la reglamentación que al respecto emita el Consejo Nacional. Igualmente se incorporan reglas prescriptivas.

3.5. Desarrollo reglamentario por parte del Consejo Nacional. Se delega en las normas reglamentarias de tipo jurídico que se especifiquen emitidas por el Consejo Nacional, el desarrollo y complemento de los aspectos dispuestos en esta ley cuando así se señale de forma expresa.

3.6. Marco legal de protección al consumidor financiero y relaciones de integración. El marco legal de protección al consumidor financiero, está conformado, en el siguiente orden de prelación, por las leyes específicas de cada producto, servicio y sector que se refieran a la materia de consumidor financiero, por la presente ley de Protección al Consumidor Financiero y por la ley N.º 7472. Privarán las disposiciones especiales sobre las generales.

Resultará de aplicación supletoria, en cuanto a lo no previsto por ese marco legal de protección al consumidor financiero, en el siguiente orden, el Código de Comercio, el Código Civil, el resto del ordenamiento y jurisprudencia nacional aplicables, así como los principios y prácticas reconocidos internacionalmente compatibles con el ordenamiento costarricense.

#### ARTÍCULO 4- Proporcionalidad

Los principios de esta ley son de aplicación proporcional, según se desarrolle reglamentariamente por el Consejo Nacional, siempre dentro de los límites para la emisión de reglamentos que dispone el inciso 0 de esta ley y el resto del ordenamiento.

Para los efectos anteriores se considerará:

4.1. Las características del proveedor de servicios financieros tales como el tamaño del proveedor, la estructura de propiedad, el perfil de riesgo, la naturaleza y complejidad de sus operaciones.

4.2. Las características del sector del servicio financiero específico.

4.3. La complejidad y riesgos de conducta del servicio financiero y el producto específico.

4.4. La sofisticación y otras características como las relacionadas con su apetito de riesgo, conocimiento o profesión y oficio, educación financiera y experiencia del consumidor o el segmento de mercado a que se dirige el servicio o producto.

4.5. Los objetivos secundarios, del proveedor, servicio o producto, de sostenibilidad o eficiencia de mercado que se procuren tales como innovación e

inclusión especialmente cuando favorezca a grupos vulnerables, lucha contra la pobreza, mitigación de efectos del cambio climático y seguridad alimentaria.

## TITULO II SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

**ARTÍCULO 5-** Conformación del sistema de protección al consumidor financiero

El Sistema de protección al consumidor definido en el inciso 0 se encuentra conformado por:

5.1. Autoridades y su ámbito de competencia. Las superintendencias financieras y el Consejo Nacional conforme con la definición del inciso 0, podrán ejercer las facultades que se les confiere en esta ley respecto a cualquier actividad asociada a los servicios financieros definidos en los incisos 0, 0 y 0 cuando la misma por su naturaleza se asocie al sector que supervisa y regula respectivamente conforme a sus leyes de creación y sus reformas.

La observancia de los derechos, deberes y alcances de la ley N.º 7472 serán competencia de las Superintendencias cuando se trate de productos o servicios financieros, según las facultades y el marco de supervisión y sanción y demás términos que establece la presente ley.

Para efectos del desarrollo de las actividades de supervisión sobre el que se faculta en esta ley a las superintendencias, reglamentariamente, el Consejo Nacional precisará dichas actuaciones de supervisión y su intensidad aplicables a los distintos productos, servicios y proveedores financieros. Lo anterior con un enfoque basado en riesgo conforme a la definición del inciso 0 y la proporcionalidad definida en el 0 de esta ley.

Cuando a juicio de la autoridad, existan indicios fundados de que se están realizando servicios financieros sin el cumplimiento de los requisitos normativos aplicables, la autoridad contará, con las mismas facultades de supervisión, imposición de medidas y sanciones, respecto a dicho servicio y sus proveedores.

5.2. El Poder Ejecutivo por medio del Ministerio de Economía Industria y Comercio quien ejercerá la rectoría con respecto a la elaboración de políticas del consumidor en general para el efectivo cumplimiento de los principios, derechos y obligaciones consagrados en la ley N.º 7472 y sus reformas.

5.3. Proveedores de servicios financieros

5.4. Asociaciones de consumidores respecto a los consumidores de servicios financieros.

El Banco Central de Costa Rica apoyará a las autoridades indicadas en el inciso 0, según sus competencias y con el fin de hacer cumplir las disposiciones y objetivos de esta ley, todo según los términos que se definan mediante los acuerdos de coordinación, cooperación e intercambio de información previstos por esta ley en el inciso 0. En particular, respecto a el sistema de pagos, de manera consistente con sus potestades del artículo 2 inciso c) y 69 de la Ley N.º 7558 del 3 de noviembre de 1995 Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, el Banco Central de Costa Rica fungirá como asesor técnico de las autoridades, elaborará o ajustará la reglamentación correspondiente para procurar una efectiva protección de los consumidores financieros y divulgará al público información, no confidencial de interés general, para el consumidor financiero que se desprenda del sistema de pagos.

A efectos de evitar duplicidad de funciones, la Comisión Nacional del Consumidor, no ejercerá sobre los casos cubiertos por esta ley y sus reglamentos las potestades que le otorga la ley N.º 7472 y sus reformas.

#### ARTÍCULO 6- Prácticas injustas o inequitativas

Los proveedores de servicios financieros se abstendrán de incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas que se consideran contrarias al trato justo y equitativo al consumidor financiero.

Cuando las prácticas injustas o inequitativas definidas en este artículo, consistan o se materialicen en condiciones y términos contractuales, estos se consideran nulos y por tanto inaplicables, sin perjuicio de las medidas y sanciones que resulten aplicables al proveedor de servicios financieros.

Las superintendencias podrán declarar la inaplicabilidad de una cláusula contractual en los términos descritos en el párrafo anterior, tanto de oficio como a petición de parte mediante los mecanismos previstos en el 0 y generarán una medida correctiva para eliminar dicha disposición de los contratos en que se incluya, en adición a las demás consecuencias previstas legalmente.

Declarada, por sentencia o laudo definitivos, la nulidad de alguna cláusula contractual, será obligación del proveedor de servicios financieros eliminar de los demás productos que ofrezca las cláusulas con el mismo vicio.

Se consideran prácticas injustas o inequitativas las siguientes

##### 6.1. Gestión contractual injusta o inequitativa

6.1.1. Incluir cláusulas abusivas en sus contratos en los términos del artículo 42 de la ley N.º 7472.

6.1.2. Salvo que estén expresamente autorizadas por la legislación o reglamentos, incluir cláusulas o permitir declaraciones del consumidor que procuren relevar al proveedor financiero del acatamiento de sus obligaciones contractuales, legales,

---

normativas o del debido cuidado, diligencia y profesionalismo con que debe actuar frente al consumidor financiero.

6.1.3. Cuando no se haya pactado previa y oportunamente, renovar automáticamente un contrato de duración fija.

6.1.4. Proporcionar una opción para optar por la renovación automática con una fecha límite injustificadamente corta.

6.1.5. Procurar engañar al consumidor sobre sus derechos legales en virtud del contrato;

6.1.6. Transferir sus obligaciones o derechos frente al consumidor financiero a un tercero sin realizar los procesos de notificación adecuada y oportuna al consumidor.

6.1.7. Modificar unilateralmente los términos de un contrato o implementar un cambio unilateral.

6.1.8. Incluir cláusulas cuya finalidad no está asociada a la protección de los intereses legítimos del proveedor de servicios financieros.

6.1.9. Incluir cláusulas que sugieran la renuncia por parte del consumidor financiero de sus derechos legales indisponibles en los contratos de adhesión.

## 6.2. Limitaciones a la libre elección

6.2.1. La contratación de productos o servicios financieros condicionada a adquirir, a cargo del consumidor, otro producto o servicio adicional distinto con un proveedor específico, salvo las excepciones determinadas en la regulación. Si existen múltiples oferentes de un producto o servicio adicional que cumpla con los mismos objetivos, no podrá limitarse al consumidor la elección del proveedor de su preferencia.

6.2.2. Dificultar, retrasar o complicar injustificadamente la cancelación o pago anticipado de un producto o servicio financiero o el cambio de estos por otros similares con el mismo proveedor u otro diferente. Para esos efectos se podrá cobrar únicamente los costos razonables que se hayan revelado al momento de la contratación del producto o servicio que se sustituirá.

## 6.3. Penalidades y cargos injustificados

6.3.1. Imposición de penalidades o costos injustificados, o costos asociados a gestiones específicas que no sean consecuentes con los costos reales de la gestión, trámites o afectación económica del proveedor.

6.3.2. Cobrar costos o cargos que no cumplan con alguna de las siguientes características:

6.3.2.1. Resultar razonables conforme a lo indicado en el inciso 0.

6.3.2.2. Haberse estipulado previamente en el contrato indicando el monto o el método de cálculo y que este sea consecuente con los costos reales de la gestión, trámites o afectación económica del proveedor.

6.4. Prácticas injustas de venta

6.4.1. Realizar ventas agresivas, de alta presión, omisas, ambiguas o engañosas en cuanto a información y asesoría puesta a disposición del consumidor.

6.4.2. Prospeccionar o vender con base en información confidencial obtenida de manera no autorizada.

6.5. Prácticas injustas de cobro. Realizar prácticas abusivas de cobro, utilizando medios y formas no autorizadas en el contrato, indicando declaraciones falsas u otras que se definan reglamentariamente.

6.6. Prácticas discriminatorias. Incurrir en prácticas discriminatorias de conformidad con lo definido en el inciso 0.

El Consejo Nacional emitirá la reglamentación necesaria para desarrollar el contenido, alcance, proporcionalidad, plazos, condiciones, formatos, procedimientos, operativa y cualquier aspecto necesario para el efectivo cumplimiento, supervisión, atención, gestión, control, reparación y sanción asociada a las obligaciones dispuestas en este artículo.

ARTÍCULO 7- Obligaciones de los proveedores de servicios financieros

Los proveedores de servicios financieros deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

7.1. Transparencia y revelación

7.1.1. Inteligibilidad. Cualquier publicidad, material de venta, o cualquier tipo de comunicación o revelación dirigida a los consumidores financieros, bajo cualquier forma o medio, deberá ser, dentro de las posibilidades técnicas del producto, sencilla, clara y no engañosa, cuando sea escrita debe ser legible para el consumidor promedio del mercado meta y los canales de distribución asociados al producto o servicio financiero. Adicionalmente, deberá considerarse lo necesario para cumplir con lo indicado en el caso de las personas de grupos vulnerables que lo soliciten.

7.1.2. Información sobre el producto y su proveedor principal.

7.1.2.1. Deberán brindarse al consumidor financiero las indicaciones necesarias para acceder a, o suministrar, información clara, completa, correcta y de forma oportuna sobre los beneficios, riesgos, limitaciones y términos del producto, información del proveedor principal y proveedores relevantes de la cadena de valor, la documentación contractual y cualquier otro elemento que pueda incidir de forma directa en su decisión de consumo. Las condiciones contractuales que no se informen, según lo anterior, no podrán ejecutarse en perjuicio del consumidor financiero.

7.1.2.2. Cuando se vendan productos o servicios financieros en grupo o paquete, informar al menos sobre la posibilidad de adquirir los productos por separado.

7.1.2.3. Los contratos de productos financieros deberán identificar las instancias administrativas, judiciales o de resolución alterna de conflictos de conformidad con la Ley N.º 7727, Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social (RAC), de 9 de diciembre de 1997 donde se puedan reclamar los derechos subjetivos e intereses legítimos de las partes.

7.1.3. Conflictos de interés. El proveedor responsable de ofrecer al consumidor financiero el producto financiero o su prórroga, renovación o modificación deberá revelar las situaciones de conflicto de interés susceptibles de influir en la información que brinda a dicho consumidor.

7.1.4. Material promocional.

7.1.4.1. El proveedor principal del producto financiero será el responsable de dicho material y los daños y perjuicios que el mismo pueda generar al consumidor financiero, salvo que demuestre que no participó de manera alguna en su difusión.

7.1.4.2. El material promocional debe ser adecuado, honesto, claro y no engañoso.

7.1.4.3. Deberá cumplir con los requisitos advertencias formatos y demás condiciones según se disponga en la normativa.

7.1.5. Asesoría. Deberá brindarse las indicaciones necesarias para acceder a, o brindar, asesoría objetiva, completa, clara, no engañosa y durante toda la duración de la relación con el consumidor sobre el producto financiero. Esta asesoría deberá basarse en las necesidades y el perfil del consumidor considerando la complejidad del producto, sus riesgos y los objetivos, conocimientos, capacidades y experiencia del consumidor.

7.1.6. Tarifas, comisiones, tasas de interés y otros costos. Todos los costos que deba asumir el consumidor, asociados al producto o servicio financiero deberán ser revelados en cuanto puedan determinarse o estimarse y siempre antes de la adquisición del producto. Reglamentariamente se podrá exigir la revelación del

desglose de los componentes de dichos elementos y el monto de comisiones u otras participaciones cuando se generen estas por actos asociados a la realización de la venta.

Cuando se apliquen costos diferenciados de cualquier tipo fundamentados en características o situaciones individuales de un consumidor financiero, deberán divulgarse correcta, clara y oportunamente al consumidor, así como su impacto en la tarifa y demás detalles que se dispongan reglamentariamente.

7.1.7. Supuestos de proyecciones. Cuando se requiera la entrega de proyecciones al consumidor financiero según se defina reglamentariamente, especificar los supuestos que sustentan la información proyectada que se divulga a los consumidores. Estas suposiciones deben presentarse en lenguaje sencillo junto con la estimación o proyección que se divulga.

7.1.8. Información periódica. Deberá remitirse gratuitamente al consumidor financiero información periódica sobre el producto o servicio adquirido, con los contenidos, en los momentos, términos, formatos y demás condiciones que estipule el marco regulatorio.

7.1.9. Notificaciones. Notificar oportunamente y con la justificación correspondiente los cambios de tarifa, términos y condiciones así como la terminación, inactivación o suspensión de producto o servicio que se proponga implementar o que se vayan a implementar de forma automática siempre que así lo haya previsto originalmente el contrato. Lo mismo aplicará a cualquier cambio en las prestaciones u otros que se definan reglamentariamente con el potencial de crear un impacto importante en el consumidor financiero. Junto a la notificación, se debe indicar el fundamento legal o contractual específico al consumidor financiero y sus derechos asociados a la modificación y como poder ejercerlos incluyendo la terminación de la relación si corresponde.

7.1.10. Confirmación de transacciones. A partir de lo que se defina reglamentariamente, confirmar de forma gratuita las transacciones en relación con sus productos o servicios financieros.

## 7.2. Protección de datos del consumidor financiero

7.2.1. Los proveedores de servicios financieros deben cumplir con lo dispuesto en la ley N ° 8968 de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales del 7 de julio de 2011. Se admite el intercambio de información para efectos de reportes crediticios.

7.2.2. Publicar y divulgar las medidas de gestión, control y protección de la información personal y privada de los consumidores financieros.

7.2.3. En caso de que ocurran salidas de información personal o privada al margen del ordenamiento o las políticas de manejo de información confidencial adoptadas,

deberá comunicarse de inmediato a las personas afectadas y brindarles la asistencia necesaria para evitar daños y perjuicios. En caso que estos daños y perjuicios se presenten, el proveedor que tenía en custodia la información cuando ocurrió la fuga y el proveedor principal del producto o servicio financiero responderán concurrente e independientemente por los mismos.

### 7.3. Cumplimiento normativo

7.3.1. Cumplir con la legislación, regulación, acuerdos, directrices, guías y demás normas vinculantes correspondientes, relacionadas con la protección al consumidor financiero.

7.3.2. Cuando se trate de un ente que no esté supervisado prudencialmente por las autoridades, en los casos que disponga la reglamentación, cumplir con el registro como proveedor de servicios financieros que, con fines exclusivos de divulgación pública y ejercicio de actividades de supervisión, definirá por reglamento el Consejo Nacional. Para el registro se requerirá y divulgará al público al menos la siguiente información que deberá mantenerse actualizada:

7.3.2.1. Datos de identificación del proveedor de servicios financieros y sus representantes en el país.

7.3.2.2. Dirección de sus oficinas y canales de contacto.

7.3.2.3. Servicios y productos financieros que proveen.

7.3.2.4. Información sobre el mecanismo interno de atención de quejas y reclamaciones y compensación.

7.3.2.5. Cualquier otra información o requisito necesario del proveedor de servicios financieros que permita al consumidor financiero ejercer sus derechos, conforme lo desarrollen los reglamentos correspondientes.

7.3.3. Cumplir, en los casos que disponga la reglamentación, con la divulgación pública de los modelos de documentación contractual de sus productos financieros masivos y estandarizados. La forma y medios de divulgación pública será definida reglamentariamente por el Consejo Nacional.

7.4. Protección contra el fraude y uso indebido de activos del consumidor financiero

7.4.1. Fraude interno. El proveedor de servicios financieros deberá responder por los daños y perjuicios causados al consumidor financiero como consecuencia de fraude interno o mal uso contra los activos del último bajo administración del proveedor.

7.4.2. Fraude externo. El proveedor de servicios financieros deberá responder por los daños y perjuicios causados al consumidor financiero como consecuencia de fraude externo contra los activos del último bajo administración del proveedor, salvo que demuestre dentro del plazo definido por la normativa que el mismo tuvo lugar en virtud de acciones u omisiones dolosas o negligentes del consumidor financiero.

## 7.5. Interpretación contractual

7.5.1. La interpretación de omisiones, contradicciones, ambigüedades o aspectos confusos en contratos de adhesión del producto o servicio financiero siempre deberá hacerse a favor del consumidor financiero.

7.5.2. Cuando existan contradicciones ambigüedades o confusiones entre lo indicado en el material promocional y la documentación contractual, el proveedor del servicio financiero aplicará siempre lo más beneficioso para el consumidor financiero y en su caso responderá por ello. La identificación por parte del proveedor de servicios financieros de esas situaciones será considerado un hecho relevante.

El Consejo Nacional emitirá la reglamentación necesaria para desarrollar el contenido, alcance, proporcionalidad, plazos, condiciones, formatos, procedimientos, operativa y cualquier aspecto necesario para el efectivo cumplimiento, supervisión, atención, gestión, control, reparación y sanción asociada las obligaciones dispuestas en este artículo.

## ARTÍCULO 8- Conducta de negocio responsable por parte del proveedor de servicios financieros

Los proveedores de servicios financieros, bajo la responsabilidad primaria de su órgano de dirección, cumplirán lo dispuesto en este artículo en relación con los productos y servicios financieros que defina la reglamentación y según la proporcionalidad y términos que allí se establezcan.

8.1. Estrategia, modelo de negocio, cultura y gobierno corporativo. El trato justo y equitativo al consumidor financiero debe ser un elemento esencial en la estrategia, el modelo de negocio, la cultura y el gobierno corporativo de los proveedores de servicios financieros en relación con los productos y servicios financieros que ofrezcan.

8.1.1. Actividades de gestión de riesgos y de control de riesgos. Los riesgos de conducta de negocio y riesgos significativos que puedan afectar el trato justo y equitativo al consumidor financiero y el cumplimiento de prohibiciones, abstenciones y obligaciones dispuestas en esta ley deberán considerarse en las actividades de gestión de riesgos y de control de riesgos del proveedor de servicios financieros.

8.1.2. Cumplimiento normativo. Tener e implementar las políticas y procedimientos necesarios para cumplir con la legislación, regulación, acuerdos, directrices, guías

y demás normas vinculantes correspondientes, relacionadas con la protección al consumidor financiero.

8.1.3. Políticas de personal y estructuras de gobierno corporativo. El proveedor de servicios financieros deberá contar con, e implementar, políticas y procedimientos con el fin de procurar que:

8.1.3.1. Los funcionarios relevantes, y quienes actúen en representación del proveedor de servicios financieros cuenten con competencias suficientes y familiaridad con los productos y servicios financieros ofrecidos, así como con el marco legal y normativo de protección al consumidor financiero.

8.1.3.2. Las políticas de contratación, remuneración, ascensos y demás que puedan interferir en el perfil y el desempeño del personal, no podrán contemplar incentivos que pongan en riesgo significativo el trato justo y equitativo al cliente y por el contrario deberán fomentar este. Tanto dichas políticas como las estructuras de gobierno corporativo del proveedor de servicios financieros procurarán evitar la generación de conflictos de interés respecto al trato justo y equitativo del cliente y en caso que se presenten preverá las medidas necesarias para gestionarlo.

8.1.4. Subcontratación. Para la subcontratación de actividades que integren la cadena de valor de los productos o servicios financieros que preste el proveedor de servicios financieros, o que afecten en forma directa dicha cadena, el contratante deberá:

8.1.4.1. Elegir diligentemente y verificar que el contratista sea idóneo para desempeñar las actividades y que asegure satisfactoriamente el cumplimiento del marco normativo de protección al consumidor financiero aplicable.

8.1.4.2. Documentar los acuerdos que gobiernen la relación con el contratista e incluyan el acatamiento de las obligaciones legales correspondientes aplicables al contratante.

8.1.4.3. Monitorear y controlar el desempeño y cumplimiento del contratista y tomar las medidas necesarias cuando no se cumpla lo pactado.

8.1.4.4. El proveedor principal del producto financiero deberá responder concurrente e independientemente frente al consumidor financiero por acciones u omisiones de los demás proveedores de la cadena de valor de dicho producto que puedan afectar al consumidor.

8.1.4.5. Los acuerdos de subcontratación deberán incluir siempre la obligación del contratista, cuando no sea un proveedor de servicios financieros, de cumplir con las obligaciones pertinentes de esta ley.

8.2. Gobernanza del producto. El trato justo y equitativo al consumidor financiero debe ser un elemento esencial en las políticas, procedimientos y actividades de

gestión y de control de la gobernanza del producto, de los proveedores de servicios financieros, en relación con los productos y servicios financieros que ofrezcan.

#### 8.2.1. Diseño del producto.

8.2.1.1. El proveedor de servicios financieros debe tener e implementar políticas y procedimientos claros sobre los responsables y las actividades de diseño de nuevos productos y las modificaciones y eliminación de estos, así como sobre el monitoreo del desempeño del producto en relación con los riesgos de conducta y las medidas que generen las debilidades que se identifiquen.

8.2.1.2. Debe analizarse y considerarse en el diseño del producto las características y necesidades del segmento de consumidores al que va dirigido. Lo anterior aplica también para el diseño de la asesoría que acompañe el producto, la definición del mercado meta, de canales de comercialización y pagos, publicidad y mercadeo, servicios financieros auxiliares, definición de información personal necesaria para adquirir el producto y gestionar el contrato y su tratamiento y todos los aspectos que deben definirse al diseñar el producto.

8.2.1.3. Verificar el cumplimiento de requerimientos normativos asociados al producto, sus canales de distribución, material promocional, tarificación, documentación contractual y demás aspectos definidos en esta etapa de diseño.

8.2.1.4. Analizar los riesgos a los que se exponen los consumidores relacionados al producto, canales, publicidad, marketing, tecnología asociada, prácticas de venta y protección de datos entre otros y definir e implementar las medidas para su mitigación.

#### 8.2.2. Pre-venta

8.2.2.1. Según se defina en los reglamentos, el proveedor de servicios financieros deberá tener e implementar políticas y procedimientos para evaluar individual o grupalmente las capacidades financieras, la situación y las necesidades de los consumidores antes de aceptar la contratación de un producto o servicio financiero a fin de procurar la idoneidad de los productos contratados. Para esos efectos podrá basarse en sus propias investigaciones individuales o generales, en la información que le brinde el consumidor y demás elementos apropiados para ello.

8.2.2.2. Tener e implementar políticas y procedimientos que eviten las prácticas de venta que procuren incentivar o inducir a un consumidor a obtener un producto o servicio financiero inadecuado. Se presumirá inadecuado, si a partir de la información que brinde el consumidor financiero, este no cumple con las características consideradas al diseñarse el producto conforme a lo indicado en el inciso 0.

#### 8.2.3. Venta

8.2.3.1. Contar con políticas y procedimientos de ventas adecuados que eviten las declaraciones y ventas engañosas, ventas agresivas o de alta presión y prácticas discriminatorias, según se defina reglamentariamente.

8.2.3.2. Las políticas y procedimientos implementados deben procurar que en el momento de la venta o a la brevedad posible el proveedor de servicios financieros obtenga la información necesaria del consumidor financiero y, cuando corresponda, sus beneficiarios designados contractualmente, para cumplir las prestaciones del producto o servicio financiero adquirido.

8.2.3.3. Los productos financieros que por su naturaleza técnica sean compatibles con esa posibilidad, tales como algunos productos de crédito, seguros y planes de pensiones, y se definan en la reglamentación correspondiente de conformidad con el inciso 0, deberán incluir en sus contratos una cláusula que otorgue al consumidor financiero un periodo de retracto de al menos cinco días inmediatamente después de realizada la venta. Durante ese período, el consumidor financiero podrá decidir cancelar el contrato, restableciendo la situación original previa a la contratación, sin incurrir en ningún costo más que el correspondiente a los gastos efectivamente generados hasta ese momento, cuyo detalle deberá proporcionarle el proveedor de servicios financieros.

8.2.4. Servicio pos-venta. El proveedor de servicios financieros deberá diseñar e implementar políticas y procedimientos que procuren:

8.2.4.1. Que la interpretación de omisiones, contradicciones, ambigüedades o aspectos confusos en contratos de adhesión del producto o servicio financiero siempre se haga a favor del consumidor financiero.

8.2.4.2. Que cuando existan contradicciones ambigüedades o confusiones entre lo indicado en el material promocional y la documentación contractual, el proveedor del servicio financiero aplique siempre lo más beneficioso para el consumidor financiero y en su caso responda por ello. La identificación por parte del proveedor de servicios financieros de esas situaciones será considerado un hecho relevante.

8.2.4.3. Identificar a sus consumidores que pudieran estar experimentando dificultades financieras y actuar de manera rápida y eficiente para abordar la situación con ellos. Esto incluye atender y actuar sobre la información provista con el fin de desarrollar, dentro de lo posible, una solución asequible y adecuada.

8.2.4.4. Atender y resolver quejas y reclamaciones del consumidor financiero de forma objetiva, justificada, ágil y gratuita, salvo los costos necesarios previstos en leyes especiales o la reglamentación. Estas políticas y procedimientos deberán divulgarse públicamente al menos en el sitio web de proveedor.

El Consejo Nacional emitirá la reglamentación necesaria para desarrollar el contenido, alcance, proporcionalidad, plazos, condiciones, formatos,

procedimientos, operativa y cualquier aspecto necesario para el efectivo cumplimiento, supervisión, atención, gestión, control, reparación y sanción asociada las obligaciones dispuestas en este artículo.

#### ARTÍCULO 9- Relación con el supervisor de los proveedores de servicios financieros

Todos los proveedores de servicios financieros deberán cumplir con las siguientes disposiciones:

9.1. Registro y garantías. Previo a proveer cualquier producto o servicio financiero, los proveedores de servicios financieros que no están sujetos a la supervisión y regulación prudencial, deberán inscribirse en los registros que defina la reglamentación y cumplir con los requisitos que para ello establezca el reglamento. El Supervisor podrá requerir la actualización de la información suministrada y la falta de cumplimiento de algún requisito inicial que corresponda podrá implicar la suspensión o cancelación del registro.

Según se defina reglamentariamente, los proveedores de servicios financieros que correspondan deberán cumplir con los requisitos de registros adicionales que para alcanzar la finalidad de esta ley puedan requerirse.

9.2. Atención de medidas preventivas y correctivas. Acatar las medidas preventivas y medidas correctivas que instruya el supervisor de conformidad el inciso 0.

9.2.1. Colaboración y facilitación. Atender los requerimientos de información y facilitar y colaborar con las actividades que desarrolle el supervisor, entregando información clara, correcta, completa y oportuna.

9.2.2. Remisión periódica de información y divulgación pública. Remitir al supervisor de forma clara, correcta, completa y oportuna la información que se requiera expresamente por los medios, en los plazos y en los formatos que disponga el reglamento. Igualmente divulgarán públicamente aquella que se les requiera de conformidad con lo indicado en el inciso 0 de esta ley.

9.2.3. Comunicación de hechos relevantes. Comunicar hechos relevantes en los términos que disponga la regulación correspondiente.

9.2.4. Confidencialidad de procedimientos administrativos. El proveedor de servicios financieros no podrá divulgar públicamente los detalles del procedimiento administrativo en el que fuera parte hasta que este no haya finalizado definitivamente.

Las políticas y procedimientos internos del proveedor deberán hacer referencia expresa a las medidas necesarias para el cumplimiento satisfactorio de las disposiciones de este artículo. Se presumirá que la política o el procedimiento no

se encuentran implementados cuando se presenten reiterados incumplimientos de la misma naturaleza pero originados en situaciones independientes en periodos de tiempo específicos de entre 1 año y 3 años, todo conforme lo defina el reglamento. El Consejo Nacional podrá emitir la reglamentación necesaria para desarrollar el contenido, alcance, proporcionalidad, plazos, condiciones, formatos, procedimientos, operativa y cualquier aspecto necesario para el efectivo cumplimiento y demostración, supervisión, gestión, control y atención de medidas preventivas y correctivas relacionadas con las obligaciones dispuestas en este artículo.

#### ARTÍCULO 10- Manejo y resolución de quejas y reclamaciones

Salvo que las partes hayan sometido su inconformidad a discusión en sede judicial o acordado algún medio de resolución alterna de conflictos de conformidad con la Ley N.º 7727, Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social (RAC), de 9 de diciembre de 1997, los consumidores financieros tendrán acceso a un mecanismo interno y posteriormente, cuando corresponda, a un mecanismo externo de atención de quejas y reclamaciones y compensación según lo siguiente.

##### 10.1. Mecanismo interno de atención de quejas y reclamaciones y compensación

10.1.1. Los proveedores de servicios financieros deberán implementar y tener a disposición de los consumidores financieros, inconformes respecto a la actuación del proveedor, al menos una instancia de atención y resolución de quejas y reclamaciones y compensación. Dicha instancia actuará de forma independiente respecto a las funciones que gestionan las demás fases del ciclo de vida del producto, adicionalmente estará dotada de recursos idóneos, especializados y suficientes y será justas y objetiva en sus resoluciones.

10.1.2. Dichas instancias podrán ser subcontratadas y una misma instancia podrá brindar sus servicios a uno o varios proveedores a la vez. A esta subcontratación le será aplicable lo dispuesto en el inciso 0.

10.1.3. El acceso a dicha instancia por parte del consumidor financiero deberá ser sencillo y gratuito, salvo los costos necesarios previstos en leyes especiales o la reglamentación, y deberá resolver en periodos menores a un mes.

10.1.4. Las resoluciones deberán ser escritas, razonadas y justificadas y en lo que favorezcan al consumidor financiero serán de acatamiento obligatorio por parte del proveedor de servicios financieros.

10.1.5. El uso de esta instancia suspenderá cualquier plazo de prescripción o caducidad respecto a eventuales acciones posteriores.

10.1.6. La resolución deberá indicar las instancias adicionales a las que puede acudir el consumidor financiero y los plazos de caducidad o prescripción

correspondientes. Señalando al menos la instancia indicada en el inciso 0, y las instancias judiciales o la posibilidad de acudir a medios alternos de solución de controversias, cuando así lo acuerden las partes.

10.1.7. Los proveedores de servicios financieros deberán llevar y tener a disposición de las autoridades competentes cualquier información relacionada con el manejo de quejas y reclamaciones y compensación incluyendo estadísticas detalladas sobre las quejas y reclamaciones recibidas y los resultados y plazos de atención según se defina reglamentariamente.

10.1.8. Los proveedores de servicios financieros analizarán las estadísticas y datos adicionales generados en los procesos de atención de quejas y reclamaciones con el fin de mejorar la gestión y control de riesgos de conducta que originen quejas y reclamaciones, así como la gobernanza del producto cuando lo amerite.

Las políticas y procedimientos internos del proveedor deberán hacer referencia expresa a las medidas necesarias para el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones indicadas en este inciso 0.

El Consejo Nacional emitirá la reglamentación necesaria para desarrollar el contenido, alcance, proporcionalidad, plazos, condiciones, formatos, procedimientos, operativa y cualquier aspecto necesario para el efectivo cumplimiento y demostración, supervisión, gestión, control y atención de medidas preventivas y correctivas relacionadas con las obligaciones dispuestas en este inciso 0.

## 10.2. Mecanismo externo de atención de quejas y reclamaciones y compensación

10.2.1. Las superintendencias referidas en el inciso 0 implementarán y tendrán a disposición de los consumidores financieros un sistema de atención y resolución independiente de quejas, reclamaciones y compensación mediante el cual se tutelen en debida forma los derechos e intereses legítimos de los consumidores, en los términos establecidos en esta ley. Dicho sistema deberá contar con recursos idóneos y suficientes; actuar de manera objetiva y justa, ser accesible y sencillo; brindar atención oportuna y especializada, y evitar o en su defecto gestionar de forma adecuada situaciones de conflicto de interés, rendirá cuentas periódicamente y podrá divulgar públicamente información de interés general del consumidor financiero que genere mediante sus actuaciones.

10.2.2. El uso del mecanismo será gratuito para el consumidor financiero. En caso de que como resultado de la investigación se declare que el consumidor financiero interesado actuó de mala fe, el interesado podrá exigir responsabilidad por medio de las vías jurisdiccionales dispuestas para tales efectos.

10.2.3. Para la presentación de su gestión, el consumidor financiero deberá haber agotado la vía de las instancias internas referidas en el inciso 0. salvo que dicha instancia no exista en el caso específico. Solo en casos de extrema urgencia

debidamente razonados por la autoridad podrá prescindirse del cumplimiento del requisito anterior. Cuando la gestión cumpla con los requisitos necesarios de la queja o reclamación, que se dispongan reglamentariamente, suspenderá cualquier plazo de prescripción que no se encuentre cumplido hasta la resolución administrativa final.

10.2.4. Las autoridades según sus competencias legales y su ámbito de actuación,

10.2.4.1. Conocerán tramitarán, investigarán y resolverán administrativamente las quejas y las reclamaciones, activando, cuando corresponda, las actividades de investigación, supervisión y sanción necesarias. En ese sentido, se faculta a las autoridades para contar con mecanismos de resolución alterna de conflictos, especialmente de conciliación, a disposición de los interesados, dando por terminada la tramitación de una queja o reclamación por el acuerdo entre las partes.

10.2.4.2. Para ese propósito el Consejo Nacional definirá por reglamento el procedimiento incluyendo una etapa de conciliación; los plazos y demás requisitos para que el consumidor financiero pueda acceder al mecanismo, así como el resto de características aplicables al mismo. Dicha reglamentación observará los principios y el espíritu de la presente ley y de los procedimientos administrativos establecidos en la Ley General de la Administración Pública, N.º 6227, de 2 de mayo de 1978.

10.2.4.3. Si la queja o la reclamación resulta fundada y sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder, de conformidad con esta Ley, la autoridad dictará las disposiciones y medidas pertinentes para que se corrija la conducta y ordenará administrativamente al proveedor de servicios financieros compensar económicamente al consumidor financiero respecto a la prestación contractual o derecho legal cuando corresponda. No se contemplarán daños indirectos o consecuenciales.

10.2.4.4. Las resoluciones que se dicten serán vinculantes para el proveedor de servicios financieros, pero este último podrá recurrir el acto administrativo en sede administrativa así como activar las instancias judiciales contencioso administrativas en caso que lo considere.

10.2.5. La acción para activar este mecanismo externo caduca en un plazo de seis meses, contado desde la comunicación de la resolución firme del mecanismo interno contemplado en el inciso 0. o desde la resolución administrativa en firme si en el caso específico no existiera mecanismo interno.

10.2.6. El sistema será diseñado, implementado, regulado y administrado por las autoridades según los acuerdos institucionales que pacten entre sí procurando la mayor facilidad de acceso, claridad y agilidad en la tramitación para el consumidor financiero, así como el mejor servicio para este.

## ARTÍCULO 11- Autoridades

Las competencias, facultades, prerrogativas, prohibiciones y demás disposiciones atinentes a las autoridades indicadas en el inciso 0, previstas por la legislación, se entienden extendidas, en lo que corresponda, a su gestión relacionada con la protección al consumidor financiero.

En complemento a esas normas, y según el ámbito de competencia indicado en el inciso 0., las autoridades estarán facultadas para velar por la observancia de los derechos, deberes y alcances de la ley N.º 7472 que resulten aplicables al consumidor financiero de conformidad con lo dispuesto en el marco legal referido en el inciso 0.

Adicionalmente aplicarán las siguientes disposiciones:

### 11.1. Regulación

El Consejo Nacional emitirá, derogará y modificará la regulación que contemple la presente ley.

Para esos efectos serán de aplicación las siguientes disposiciones:

11.1.1. Incluir en los considerandos del reglamento los principios y prácticas reconocidas internacionalmente consistentes con la realidad nacional que justifican las disposiciones de la norma, así como el análisis costo – beneficio correspondiente.

11.1.2. Aplicar, cuando corresponda, el principio de proporcionalidad dispuesto en el 0 de esta ley y definirán umbrales, categorías, indicadores y otras referencias a partir de los cuales el contenido y los niveles de cumplimiento de las disposiciones de esta ley apliquen.

11.1.3. Desarrollar reglamentariamente el enfoque de supervisión basado en riesgo de la conducta de mercado, que aplicarán los supervisores o cualquier otro enfoque que se considere admisible.

11.1.4. Observando en todo momento los principios de jerarquía de las normas y reserva de ley, desarrollar el contenido, alcance, proporcionalidad, plazos, condiciones, formatos, procedimientos, operativa y cualquier aspecto necesario para el efectivo cumplimiento, supervisión, atención, gestión, control, reparación y sanción de las disposiciones de esta ley que expresamente lo contemplen.

11.1.5. Delegar, de forma expresa y justificada, el desarrollo de disposiciones de los reglamentos mediante acuerdos, guías, directrices u otros instrumentos normativos emitidos por el Supervisor.

11.1.6. Realizar procesos consultivos previos para el desarrollo, derogatoria o modificación de las normas, cuando se generen efectos externos, al menos, con la industria, autoridades relevantes y asociaciones de consumidores.

11.1.7. Incluir en los reglamentos las normas transitorias correspondientes y razonables para que los entes obligados se ajusten a las mismas.

11.1.8. Aduciendo motivos de protección al consumidor financiero, no se podrá vía reglamento limitar o condicionar el monto de tarifas, comisiones, tasas de interés, utilidades u otros similares asociados a los servicios o productos financieros. Esta restricción no afecta los requerimientos de los artículos 0 0 que sí podrán desarrollarse en la reglamentación.

11.1.9. Establecer metodologías y procedimientos de evaluación periódica y, en caso necesario, ajuste de la regulación emitida.

11.1.10. En relación con los reglamentos asociados al registro como proveedor de servicios financieros indicado en el inciso 0, requerir las garantías necesarias para el desarrollo de la actividad que no podrán superar el valor de un 10% de los ingresos estimados del proveedor de servicios financieros para el periodo anual. Para esos efectos podrá solicitar los supuestos y justificaciones de las estimaciones de ingresos y las actualizaciones de los mismos.

11.1.11. En relación con los reglamentos sobre la divulgación pública de los modelos de documentación contractual de productos financieros masivos y estandarizados indicados en el inciso 0., con fines de protección al consumidor y sus derechos legales, siempre que no interfiera con los aspectos de fondo del contrato no regulados expresamente por el ordenamiento, se podrá especificar la documentación contractual que deba registrarse así como requerir formatos específicos y la inclusión de leyendas modelo en dicha documentación.

11.1.12. Regular la implementación y el funcionamiento del mecanismo externo de atención de quejas, reclamaciones y compensación de conformidad con lo indicado en los incisos 0. y 0.

11.1.13. Siempre que la naturaleza técnica del producto financiero lo admita, según lo indicado en el inciso 0 podrá mediante reglamento establecerse los productos financieros que deberán incluir en sus contratos una cláusula que otorgue al consumidor financiero un periodo de retracto de al menos cinco días inmediatamente después de realizada la venta. Durante ese período, el consumidor financiero podrá decidir cancelar el contrato, restableciendo la situación original previa a la contratación, sin incurrir en ningún costo más que el correspondiente a los gastos efectivamente generados hasta ese momento, cuyo detalle deberá proporcionarle el proveedor de servicios financieros.

11.2. Supervisión de conducta de negocio

Las superintendencias y sus superintendentes ostentan la facultad legal de supervisar, la conducta de negocio de los entes que correspondan de acuerdo con su ámbito de competencias referido en el inciso 0.

Para esos efectos y de conformidad con la reglamentación correspondiente, a partir del análisis de riesgos y en función de los recursos con que cuenten, las autoridades definirán las actividades, productos, servicios y proveedores a quienes aplicarán las actividades de supervisión de conducta y la intensidad de las mismas. Entendiendo que no es posible abarcar la totalidad de elementos incluidos en el alcance de sus facultades legales, sino que los recursos limitados se enfocarán en las áreas de riesgo que periódicamente o ante una situación emergente determine el supervisor.

En el caso de las superintendencias financieras, la supervisión de conducta de negocio, se ejercerá de manera que se eviten conflictos de interés con las actividades de la supervisión prudencial, pero coordinadamente y evitando cargas regulatorias innecesarias en los entes supervisados. La función de supervisión de conducta de negocio deberá dotarse de una gobernanza apropiada y de recursos humanos, físicos y tecnológicos suficientes para el idóneo ejercicio de sus labores conforme lo dispuesto en esta ley.

Para el ejercicio de la función indicada, a las superintendencias financieras, en su ámbito de competencia referido en el inciso 00 de esta ley, les serán aplicables las siguientes funciones:

11.2.1. Registrar, con fines exclusivos de divulgación pública cuando corresponda, proveedores de servicios financieros y productos financieros, así como suspender, cancelar, condicionar o limitar dichos registros. Las autoridades desarrollarán, regularán y administrarán los medios adecuados para esos propósitos según sus competencias, también podrán coordinar el desarrollo, regulación y administración de sistemas comunes automatizados en los términos de los acuerdos institucionales respectivos.

11.2.2. Requerir garantías a los proveedores de servicios financieros que no estén sometidos a supervisión prudencial.

11.2.3. Definir por resolución razonada de carácter general, cuando exista duda si una actividad se considera servicio financiero o no y a cuál autoridad corresponde su supervisión. En caso de controversia en relación a la autoridad competente el Consejo Nacional decidirá.

11.2.4. Planificar las actividades de supervisión que se desarrollarán de forma regular y contar con manuales o guías de supervisión en los que consten los procedimientos aplicables.

Con el fin de maximizar el aprovechamiento de los recursos de los supervisores, la planificación de actividades de supervisión solo contemplará a los proveedores de servicios financieros sometidos a supervisión prudencial.

11.2.5. Evaluar periódicamente el cumplimiento de sus objetivos, las actividades planificadas, las actividades no planificadas que se desarrollen para atender situaciones significativas de riesgo, el enfoque supervisor, las herramientas y técnicas utilizadas, los sistemas tecnológicos y el desempeño de su personal así como cualquier otro aspecto bajo su control que incida en el logro de sus objetivos.

11.2.6. Requerir, a los proveedores de servicios financieros, incluidos sus proveedores de servicios auxiliares información de cualquier tipo en forma periódica o puntual. Lo anterior incluye bases técnicas y metodologías de tarificación y cualquier otra información relacionada con el diseño del producto, esta documentación se manejará de forma confidencial y no podrá publicarse pero podrá utilizarse para divulgar estadísticas e información agregada general.

11.2.7. Supervisar, evaluar y requerir ajustes, planes de acción y otras acciones al proveedor de servicios financieros con el fin de que se cumplan las disposiciones, establecidas por esta ley y sus reglamentos, en materia de estrategia, modelo de negocio, actividades de gestión de riesgo y control de riesgo, cultura y gobierno corporativo, gobernanza del producto, protección de datos del consumidor, mecanismos internos de atención de quejas y reclamaciones y cualquier otro proceso que pueda afectar al consumidor financiero, en relación con los productos y servicios financieros que ofrezcan.

11.2.8. Emitir acuerdos, guías, directrices, criterios técnicos o legales u otros instrumentos con el fin de desarrollar, operativizar o aclarar las disposiciones legales o reglamentarias que se desprendan de esta ley según corresponda.

11.2.9. Realizar visitas, inspecciones en el sitio y extra sitio, entrevistas a personeros y funcionarios, estudios temáticos, monitoreo de mercado y otras técnicas y herramientas con fines de supervisión conformes con los principios y prácticas reconocidas internacionalmente y justificadas en el principio de utilidad.

11.2.10. El supervisor, según su ámbito de competencia, propondrá al Consejo Nacional, para su aprobación, los reglamentos que se requieran para la aplicación de las disposiciones de esta ley.

11.2.11. Requerir a los proveedores de servicios financieros la entrega o puesta a disposición para el consumidor financiero de documentos estandarizados con los aspectos clave del producto o servicio financiero de su interés.

11.2.12. Mediante resolución fundada declarar la inaplicabilidad de cláusulas contractuales injustas o inequitativas, tanto de oficio luego de la investigación correspondiente como a petición de parte mediante los mecanismos previstos en el 0 y generará una medida correctiva para eliminar dichas disposiciones de los contratos en que se incluyan, en adición a las demás consecuencias previstas legalmente.

11.3. Promoción de la eficiencia del mercado. Las atribuciones que en materia de promoción de la eficiencia del mercado podrán ejecutar las autoridades según su ámbito de competencia son:

11.3.1. Definir por resolución razonada de carácter general, cuando exista duda si una actividad se considera servicio financiero o no y a cual autoridad corresponde su supervisión. En caso de controversia, en relación a la autoridad competente, el Consejo Nacional decidirá.

11.3.2. Suscribir y ejecutar, bajo un régimen de reciprocidad cuando corresponda, los acuerdos necesarios para intercambiar información, coordinación y cooperación con el Banco Central de Costa Rica, el Ministerio de Economía Industria y Comercio, otros organismos supervisores de conducta o prudenciales nacionales y extranjeros, así como otras autoridades, organizaciones y entidades cuya naturaleza funciones y competencias justifiquen tales acuerdos para efectos de la protección al consumidor financiero, la promoción del desarrollo del mercado formal de servicios financieros u otro interés público. Los signatarios de dichos acuerdos deberán estar sujetos a requerimientos similares de confidencialidad a los aplicables por la legislación costarricense a las autoridades.

La información que se comparta en función de los convenios aquí señalados se considerará una excepción a la autodeterminación informativa, en los términos del artículo 8 de la Ley 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

11.3.3. Requerir al proveedor de servicios financieros la divulgación pública o divulgar directamente la información e indicadores que de acuerdo con los principios y prácticas reconocidas internacionalmente resulten de interés público para la protección de los intereses de los consumidores financieros y el desarrollo del mercado, incluyendo:

11.3.3.1. Divulgar públicamente las malas prácticas de conducta de negocio que se identifiquen en el mercado en general.

11.3.3.2. Publicar advertencias generales sobre personas no autorizadas, o registradas según corresponda para proveer servicios financieros. La lista de personas no será exhaustiva y deberá aclarar que la aparición en ella no significa la comisión de actos ilegales por parte de la persona sino simplemente que no se encuentra registrada o autorizada para proveer servicios financieros.

11.3.4. Llevar a cabo, o contratar, estudios e investigaciones de mercado relacionados con la protección al consumidor financiero y la promoción de la eficiencia del mercado.

11.3.5. Desarrollar y coordinar con los proveedores de servicios financieros sometidos a su ámbito de supervisión y terceros interesados, actividades relacionadas con la promoción de la eficiencia del mercado y la protección al

consumidor financiero, sin que en ningún momento abarque precios de los productos o servicios.

11.3.6. Promover esquemas de autoregulación de los proveedores de servicios financieros que mejoren la implementación del marco normativo de protección al consumidor financiero, incluyendo la emisión de códigos de conducta internos y la creación de fondos y mecanismos de compensación o garantía en caso de ser necesarios ante la liquidación de proveedores de servicios financieros.

11.3.7. Constituirse como miembro y participar en órganos, asociaciones de supervisores y reguladores, comités, grupos de acción y otros similares nacionales e internacionales relacionados con la materia de supervisión y regulación de la protección al consumidor financiero y eficiencia del mercado de servicios financieros, siempre que no represente la generación de conflictos de interés.

11.3.8. Desarrollar y promover herramientas que faciliten la comparación, por parte del consumidor financiero, de proveedores de servicios financieros y productos financieros, para lo cual podrá requerir a los proveedores la información necesaria.

11.3.9. Publicar informes periódicos sobre el desempeño de los proveedores de servicios financieros en materia de conducta de negocio.

11.3.10. Emitir y publicar documentos guía, de buenas prácticas o recomendaciones para un actuar responsable del consumidor.

11.3.11. Cuando corresponda, denunciar ante las autoridades competentes las situaciones que identifique que pudieran atentar contra los elementos de eficiencia del mercado indicados en la definición del inciso 0.

#### 11.4. Cumplimiento

El supervisor según sus competencias referidas en el inciso 0 ostenta las potestades para hacer cumplir las disposiciones dispuestas que se desprenden de esta ley y sus reglamentos y las leyes especiales en materia de protección al consumidor financiero, observando para ello el ordenamiento jurídico que regula los actos y procedimientos administrativos. Para esos efectos serán de aplicación las siguientes disposiciones:

##### 11.4.1. Medidas preventivas y correctivas

11.4.1.1. Sin perjuicio de las sanciones, compensaciones y responsabilidades que correspondan, al identificarse situaciones de incumplimiento normativo o deficiencias de gestión y control de riesgo que posibilitarían que ello ocurra, el supervisor competente instruirá las medidas preventivas o correctivas que correspondan con el fin de que se observe el ordenamiento jurídico y se mitiguen los riesgos identificados.

Cuando el incumplimiento o la posibilidad de que este ocurra, indicados en el párrafo anterior, tengan relación con lo dispuesto en los artículos 0, 0 y 0 de esta ley se aplicarán medidas preventivas y correctivas; pudiendo igualmente aplicarse una sanción administrativa cuando el incumplimiento tipifique ello en una norma legal específica vigente. En caso que dichas medidas no sean atendidas adecuadamente por parte del proveedor de servicios financieros se aplicará lo dispuesto en el inciso 0

Dichas medidas serán definidas reglamentariamente sin que sea necesario una lista taxativa sino solamente referencial privando el principio de utilidad del medio para tutelar el bien jurídico.

11.4.1.2. Las medidas podrán requerir, entre otras, el análisis de causa de la situación identificada implementación de planes de remediación satisfactorios propuestos por el proveedor de servicios financieros incluyendo, la medida correctiva de compensación a los consumidores afectados cuando corresponda según lo dispuesto en el inciso 0., la implementación o supresión de actividades específicas, el desarrollo de estudios de auditoría específicos, la suspensión de la comercialización de un producto o servicio financiero o de una carga al consumidor, condición o práctica específicos o campañas y material promocional, la investigación y aplicación de medidas disciplinarias a socios, directores, representantes y funcionarios y terceros proveedores o los cargos que cumplan esos roles por sus actuaciones contrarias a los principios de protección al consumidor financiero, así como la disposición de un capital o garantía específicos o la suspensión temporal total de actividades hasta que se corrijan, a satisfacción de la autoridad, las deficiencias encontradas y la inaplicabilidad de cláusulas contractuales injustas o inequitativas conforme a lo indicado en el inciso 0.

11.4.1.3. Contra las medidas correctivas y preventivas cabrá el recurso de revocatoria y apelación en el plazo de tres días hábiles sin que la impugnación suspenda los efectos del acto, salvo cuando la autoridad de manera razonada resuelva en ese sentido.

11.4.2. Marco Sancionatorio.

11.4.2.1. Ejecutar el marco sancionatorio previsto en el 0 de esta ley observando los principios y normas del debido proceso administrativo.

El marco sancionatorio se aplicará en relación con los incumplimientos asociados a los artículos 9 y 10 de esta ley. En su lugar, según se desarrolle reglamentariamente, la Autoridad podrá justificar para casos específicos, la imposición de medidas preventivas y correctivas aplicando lo siguiente:

11.4.2.1.1. El supervisor deberá justificar su decisión de aplicar las medidas en lugar de la sanción con base en el principio de utilidad del medio para tutelar el bien jurídico.

11.4.2.1.2. Cuando corresponda, deberán haberse realizado las compensaciones correspondientes a los consumidores financieros afectados por la situación que originó la investigación.

11.4.2.1.3. No podrán aplicarse medidas preventivas ni correctivas si otras de similar naturaleza respecto al mismo proveedor o situación han demostrado ser inefectivas, para el logro de los propósitos de esta ley.

11.4.2.2. La emisión del acto final del procedimiento administrativo sancionador, podrá suspenderse si el investigado repara íntegramente la afectación causada al o los consumidores afectados independientemente de que hayan o no denunciado y demuestra que tomó las medidas necesarias para reducir el riesgo de que la situación se presente nuevamente en cualquiera de los siguientes casos:

11.4.2.2.1. Que se trate de asuntos en que la infracción impacte intereses patrimoniales y no se hayan demostrado efectos significativos de otra naturaleza.

11.4.2.2.2. El investigado fue quien denunció la situación de análisis y en el procedimiento no se comprueba que fuera de su conocimiento o tolerancia la misma.

Para que sean eficaces, los acuerdos de reparación del daño y los perjuicios deberán ser homologados por el supervisor.

La suspensión quedará condicionada a que el infractor no reincida en ninguna otra falta similar por situaciones independientes, durante el plazo de la misma que no podrá ser superior a cinco años, una vez vencido se dictará el correspondiente archivo. El acto administrativo por medio del cual se acuerde la suspensión del procedimiento, también interrumpirá el curso de la prescripción. En caso de reincidencia, las causas se acumularán para que se sustancien en un solo procedimiento.

11.4.2.3. Aquellas infracciones, cuya verificación sea de mera constatación, tal como el incumplimiento de los plazos y las formalidades establecidos para la remisión de información según la normativa o requerimientos específicos, se investigarán y sancionarán por medio del procedimiento sumario previsto en los artículos 320, siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, Ley N.º 6227, de 2 de mayo de 1978, sus reformas y sus reglamentos.

11.4.2.4. Cuando, al sancionar a un proveedor de servicios financieros, se determine la responsabilidad por culpa grave o dolo de socios, directores, representantes y funcionarios y terceros proveedores o los cargos que cumplan esos roles, independientemente de las demás sanciones aplicables, a la persona física responsable se le impondrá las sanciones del inciso 0.

11.4.2.5. Divulgar públicamente hasta por un período máximo de diez años las personas sancionadas en firme, la sanción impuesta, los hechos que motivaron la sanción y si la sanción se cumplió o no.

11.4.3. Potestades sancionatorias adicionales.

11.4.3.1. Las autoridades tendrán las mismas potestades de cumplimiento frente a las personas sometidas a su supervisión de conducta como frente a las personas que teniendo otra actividad principal provean algún tipo de producto o servicio financiero. Igualmente podrán ejercer esas competencias respecto a proveedores transfronterizos de servicios financieros dirigidos de forma expresa al consumidor financiero costarricense, en este último caso solamente podrán aplicarse sanciones económicas.

11.4.3.2. En el caso que se provean servicios financieros sin el registro requerido, previo procedimiento administrativo, podrán ordenar el cierre del establecimiento o la plataforma o cualquier medio por el que se provea el servicio. Para esos efectos se contará con el apoyo de la fuerza pública. La autoridad tendrá respecto de los presuntos infractores, las mismas facultades de supervisión, imposición de medidas preventivas y correctivas y sanciones que le asigna esta Ley en el caso de los supervisados.

11.4.4. Potestades de atención y resolución de quejas y reclamaciones y compensación. Conforme a lo indicado en el mecanismo dispuesto en el inciso 0, el supervisor según sus competencias referidas en el inciso 0 tendrá las siguientes facultades:

11.4.4.1. Conocer, tramitar y resolver administrativamente quejas y reclamaciones presentadas por consumidores de servicios financieros, cuando cumplan los requisitos dispuestos por esta ley y los reglamentos correspondientes.

11.4.4.2. Podrán contar con mecanismos de resolución alterna de conflictos, especialmente de conciliación, a disposición de los interesados para que puedan llegar acuerdos terminando así la gestión presentada.

11.4.4.3. Cuando la queja o reclamación resulte fundada, el supervisor resolverá administrativamente y emitirá las medidas correctivas correspondientes con el fin de que se honre la prestación contractual o derecho legal del consumidor no observado.

11.4.4.4. En caso que corresponda, tomar los acuerdos institucionales necesarios para la implementación del mecanismo conforme a lo indicado en el inciso 0.

El alcance, proporcionalidad, procedimientos, plazos, condiciones, formatos, operatividad y demás términos y características operativas y procedimentales de las

funciones señaladas en el presente artículo se desarrollarán en la regulación emitida por el Consejo Nacional conforme al inciso 0 de esta ley.

#### ARTÍCULO 12- Asociaciones de consumidores financieros

12.1. Las asociaciones de consumidores que representen consumidores financieros, debidamente registradas conforme artículo 54 ley N.º 7472 y su reglamentación estarán legitimadas para presentar quejas y denuncias, relacionadas con temas de protección al consumidor.

12.2. Cuando estén autorizadas por el consumidor financiero afectado, estarán legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad de coadyuvantes, en los procedimientos ante las autoridades, en defensa de los derechos y los intereses legítimos de sus asociados. La coadyuvancia se rige por lo establecido en la Ley General de la Administración Pública y en el Código Procesal Civil.

### TITULO III RÉGIMEN SANCIONATORIO

#### ARTÍCULO 13- Potestad sancionatoria

Las sanciones administrativas correspondientes a las infracciones previstas en esta Ley, serán impuestas por el jerarca administrativo de cada autoridad según las competencias indicadas en el 0. Contra dichos actos cabrá el recurso de revocatoria y apelación en el plazo de tres días hábiles sin que la impugnación suspenda los efectos del acto, salvo cuando la autoridad de manera razonada resuelva en ese sentido.

Cada incumplimiento será considerado como una infracción salvo que se encuentren causados directamente por el mismo evento.

La sanción administrativa que se imponga lo será sin perjuicio de las demás responsabilidades civiles o penales que correspondan, ni del cumplimiento de las medidas preventivas y correctivas que, en relación con las deficiencias identificadas, correspondan.

En las normas referidas a sanciones, la indicación al salario base debe entenderse como el definido en el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, y sus reformas, que crea el concepto de salario base para delitos especiales en el Código Penal.

#### ARTÍCULO 14- Criterios de graduación

Para imponer las sanciones previstas en esta ley, la autoridad, tomará en cuenta los siguientes criterios de valoración:

14.1. La gravedad de la infracción.

- 14.2. La amenaza o el daño causado.
- 14.3. Los indicios de intencionalidad del investigado.
- 14.4. La capacidad de pago del investigado.
- 14.5. La duración de la conducta investigada.
- 14.6. La reincidencia del infractor.
- 14.7. La posibilidad desaprovechada de remediación oportuna por parte del investigado, como agravante.
- 14.8. La reparación integral y oportuna al consumidor financiero afectado, como atenuante.

#### ARTÍCULO 15- Gravedad de faltas

Sin perjuicio de la aplicación previa de medidas preventivas y correctivas por parte del Supervisor de conformidad con lo indicado en el inciso 0.:

- 15.1. Incurrirá en una infracción muy grave el proveedor de servicios financieros que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el 0 de esta Ley.
- 15.2. Incurrirá en una infracción grave el proveedor de servicios financieros que incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el inciso 0 de esta Ley.

#### ARTÍCULO 16- Sanciones

- 16.1. Sanciones para proveedores de servicios financieros.
  - 16.1.1. Por cada infracción muy grave en que incurra algún proveedor de servicios financieros, se impondrá alguna de las siguientes sanciones:
    - 16.1.1.1. Se impondrá una multa equivalente a un monto comprendido entre el 1,1 % al 2% de su patrimonio contable vigente al momento en que se determina la existencia de la infracción.
    - 16.1.1.2. Multa equivalente a un monto comprendido entre ciento un hasta doscientas veces el salario base.
    - 16.1.1.3. Suspensión, total o parcial, para suscribir nuevos contratos de los productos o servicios financieros asociados a la infracción, desde un año hasta dos años.
    - 16.1.1.4. Cancelación del registro, que puede ir desde un año hasta dos años.

16.1.2. Por cada infracción grave en que incurran los proveedores de servicios financieros, se impondrá alguna de las siguientes sanciones:

16.1.2.1. Se impondrá una multa equivalente a un monto comprendido entre el del 0,5% al 1% de su patrimonio contable vigente al momento en que se determina la existencia de la infracción.

16.1.2.2. Multa a un monto comprendido entre cien veces hasta doscientas veces el salario base.

16.1.2.3. Suspensión, total o parcial, para suscribir nuevos contratos de los productos o servicios financieros asociados a la infracción, hasta por menos de un año.

16.1.2.4. Suspensión del registro, hasta por menos de un año.

16.2. Sanciones para socios, directores, representantes y funcionarios y terceros proveedores o los cargos que cumplan esos roles. de proveedores de servicios financieros de conformidad con el inciso 0.

16.2.1. En caso de hechos en cuya responsabilidad se incurrió por culpa grave:

16.2.1.1. Amonestación pública que, por cuenta del infractor, se publicará por medios de comunicación masivos digitales y en la página de Internet de la respectiva autoridad. Las certificaciones emitidas por el supervisor en las que se haga constar el costo de la publicación de las amonestaciones que se lleguen a imponer, tendrán el carácter de título ejecutivo.

16.2.1.2. Multa desde diez hasta cincuenta veces el salario base.

16.2.2. En caso de hechos en cuya responsabilidad se incurrió por dolo:

16.2.2.1. Multa comprendida entre cincuenta y un veces hasta cien veces el salario base.

16.2.2.2. Inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en proveedores de servicios financieros, por un plazo desde un mes hasta dos años.

#### TITULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 17- Prescripción de responsabilidad administrativa

La responsabilidad administrativa de los supervisados, por las infracciones previstas en esta ley, prescribirá en cuatro años.

Dicho plazo se contará a partir del conocimiento de los hechos por parte del supervisor, en caso de que el presunto hecho irregular sea notorio. Por el contrario, en los casos en que se requiera una indagación o un estudio para informar sobre la posible irregularidad de los hechos, el plazo se contará desde la fecha en que las áreas de supervisión correspondientes le informen al jerarca sobre la indagación respectiva.

La prescripción se interrumpirá cuando se notifique el inicio del procedimiento sancionador, el cual, sin excepción, no podrá ser superior a dos años.

ARTÍCULO 18- Reformas a los artículos 158 y 160 de la Ley N.º 7732 del 17 de diciembre de 1997, Ley Reguladora de Mercado de Valores para que en adelante se lean de la siguiente manera:

#### Artículo 158- Infracciones muy graves

Las sanciones correspondientes a las infracciones muy graves serán:

- 1- Multa desde un monto superior a tres veces, hasta cinco veces el beneficio patrimonial, obtenido como consecuencia directa de la infracción cometida.
- 2- Multa desde un monto superior al 2% hasta el cinco por ciento (5%) del patrimonio de la sociedad al momento de cometer la falta.
- 3- Multa desde un monto superior a doscientas veces, hasta cuatrocientas veces el salario base, según se define en la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993.
- 4- Suspensión de las actividades que pueda realizar el infractor en el mercado de valores desde un plazo superior a dos años hasta por cinco años.
- 5- Revocación de la autorización para colocar valores en ventanilla.
- 6- Revocación de la autorización para operar en el mercado de valores.

#### Artículo 160- Sanciones por infracciones graves

Las sanciones correspondientes a las infracciones graves, serán:

- 1- Amonestación pública que se publicará en La Gaceta y en un diario de circulación nacional.
- 2- Multa por un monto de hasta tres veces el beneficio patrimonial, obtenido como consecuencia directa de la infracción cometida.
- 3- Multa de hasta un dos por ciento (2%) del patrimonio de la sociedad al momento de cometer la falta.

4- Multa de hasta doscientas veces el salario base definido en la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993.

5- Suspensión o limitación del tipo o volumen de las operaciones o actividades que pueda realizar un infractor en el mercado de valores, hasta por dos años.

6- Suspensión de la autorización para operar, la licencia o registro, hasta por dos años.

ARTÍCULO 19- Se adiciona un párrafo final al artículo 35, de la Ley N.º 8653 Ley Reguladora del Mercado de Seguros del 22 de julio de 2008 que se leerá de la siguiente manera:

Artículo 35- Potestad sancionatoria

(...)

A las infracciones de las disposiciones de los artículos 25, 26, 27 y 42 de esta ley que impliquen faltas al marco legal de protección al consumidor financiero según la Ley de Protección al Consumidor Financiero, se les aplicará el régimen de medidas preventivas, correctivas, marco sancionatorio, criterios de graduación, gravedad de faltas, sanciones y potestades de atención de quejas y reclamaciones y compensación que dispone dicha Ley de Protección al Consumidor Financiero.

ARTÍCULO 20- Se reforma el párrafo final del artículo 12; el artículo 62 y el artículo 96 de la Ley N.º 8956 Ley Reguladora del Contrato de Seguros del 17 de junio de 2011 para que en adelante se lea de la siguiente manera:

Artículo 12- Deber de información previo a la celebración del contrato

(...)

En caso de incumplimiento del deber establecido en este artículo se aplicará el régimen de medidas preventivas, correctivas, marco sancionatorio, criterios de graduación, gravedad de faltas, sanciones y potestades de atención de quejas y reclamaciones y compensación que dispone dicha Ley de Protección al Consumidor Financiero.

Artículo 62- Concepto y objeto

Los seguros de daños son los que cubren los riesgos que pudieran causar una pérdida en el patrimonio de la persona asegurada.

Los seguros de daños son contratos de mera indemnización y no pueden constituir para la persona asegurada o beneficiaria fuente de enriquecimiento sin causa. Las disposiciones de este Capítulo II no resultaran de aplicación obligatoria para los seguros paramétricos o indexados.

(...)

#### Artículo 96- Registro único de personas beneficiarias

La Superintendencia General de Seguros creará y mantendrá un registro de personas beneficiarias de pólizas de vida que permita a los ciudadanos consultar si son personas beneficiarias de una póliza suscrita a su favor por una persona fallecida. El registro conservará los datos por un plazo de cinco años. Las entidades aseguradoras proveerán la información actualizada de los contratos suscritos.

El Conassif reglamentará los requisitos para efectuar la consulta, los plazos y demás aspectos operativos del registro.

ARTÍCULO 21- Se agrega un párrafo final al artículo 216 y se adiciona un nuevo artículo 322 bis, a la Ley N.º 4573 Código Penal del 4 de mayo de 1970 que se leerá de la siguiente manera:

#### Estafa

#### Artículo 216-

(...)

Las penas precedentes se elevarán al doble cuando los hechos señalados los realice valiéndose de una relación de confianza con la víctima o valiéndose de una condición de vulnerabilidad de la víctima incluyendo su edad, salud o situación financiera.

#### Ejercicio ilegal de actividades financieras

Artículo 322 bis- Será reprimido con prisión de tres años a cinco años, el que sin cumplir con los requisitos de autorización o registro que exija el ordenamiento, ejerciere como proveedor de servicios financieros.

ARTÍCULO 22- Se agrega un párrafo final al artículo 53, y se reforman los artículos 55 y 56 de la Ley N.º 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor del 20 de diciembre de 1994 para que en adelante se lean de la siguiente manera:

#### Artículo 53- Potestades de la Comisión nacional del consumidor

(...)

Tampoco tendrá competencia para conocer los casos que de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor Financiero y sus reglamentos competan a las autoridades que define esa ley.

#### Artículo 55- Conciliación

Cuando se trate de intereses puramente patrimoniales, antes del inicio formal del procedimiento, la Unidad Técnica de Apoyo de la Comisión Nacional del Consumidor convocará a una audiencia de conciliación a los interesados.

La inasistencia por parte del consumidor se tendrá como falta de interés y se procederá con el archivo de las diligencias de conformidad con el reglamento a la presente Ley.

El acuerdo conciliatorio se hará constar en un acta que deben firmar las partes y el funcionario conciliador. En el mismo acto, el funcionario conciliador debe aprobar el arreglo, salvo cuando sea contrario a la ley. Este arreglo tendrá y producirá los efectos de cosa juzgada material.

De no lograrse un acuerdo durante la audiencia de conciliación, se debe iniciar el procedimiento indicado en el artículo 56 de esta Ley.

#### Artículo 56- Procedimiento

La acción ante la Comisión Nacional del Consumidor podrá iniciarse de oficio o en virtud de una denuncia de cualquier consumidor o persona, sin que sea necesariamente el agraviado por el hecho que denuncia. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante, y podrán interponerse personalmente o por vía electrónica, a través de los mecanismos que para ese efecto se habiliten. Serán admisibles todos los medios de prueba reconocidos por el derecho público y civil, inclusive el uso de documentos electrónicos, de conformidad con la Ley N.º 8454, Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. El reglamento a la presente ley dispondrá los requisitos de admisibilidad que deberán cumplir las denuncias para su tramitación.

La Comisión Nacional del Consumidor dispondrá el orden de prioridad para resolver las denuncias, basado en criterios de razonabilidad, oportunidad, así como el interés general de los consumidores. Los órganos de la Administración Pública y las organizaciones de consumidores podrán denunciar ante la Comisión Nacional del Consumidor, cualquier afectación de derechos e intereses colectivos de los consumidores en los términos dispuestos en la Ley. El reglamento a la presente ley definirá el procedimiento y los plazos aplicables.

La acción para denunciar en vía administrativa caduca en un plazo de seis meses desde el acaecimiento de la falta o desde que esta se conoció, salvo para los hechos continuados, en cuyo caso, comienza a correr a partir del último hecho. En los casos de incumplimiento de la garantía, este plazo correrá a partir de su vencimiento. La potestad para interponer sanciones por infracciones a las disposiciones de protección al consumidor, prescribirá en el plazo de cinco años contados a partir de la interposición de la denuncia, o en su defecto, desde la fecha

en que ocurrieron los hechos, este plazo se interrumpe únicamente con la notificación del auto de apertura y del acto final.

El reglamento a la presente ley dispondrá el procedimiento especial a seguir para la tramitación de las denuncias y se establecerán los plazos, medios y la forma del procedimiento, que deberá garantizar el principio constitucional del debido proceso.

La inasistencia por parte del consumidor a las comparecencias a las que sea citado, se tendrán como falta de interés y se procederá con el archivo de las diligencias de conformidad con el reglamento a la presente Ley.

Las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor, quedan exceptuadas de lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 150 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N.º 6227. Las obligaciones que determine la Comisión Nacional del Consumidor a favor de los consumidores, mediante acto final en firme, tendrán los efectos de cosa juzgada material, y constituirán título ejecutivo, requiriéndose para todos los efectos de una única intimación que podrá realizarse de forma conjunta con el acto principal. Las resoluciones de la Comisión Nacional del Consumidor serán ejecutables en vía civil de conformidad con lo establecido en el Código Procesal Civil.

A efectos de configurar la desobediencia a la autoridad, con arreglo a la presente Ley, bastará que se haya notificado la resolución final que contiene la orden de la Comisión Nacional del Consumidor al obligado por una única vez.

En lo no dispuesto en esta Ley y su Reglamento aplicará supletoriamente la Ley General de la Administración Pública, Ley N.º 6227.

#### ARTÍCULO 23- Emisión de reglamentos

El Consejo Nacional, emitirá los reglamentos respectivos para desarrollar las disposiciones de esta ley conforme a las potestades indicadas en los incisos 0. y 0 y en el plazo máximo de 24 meses. Dicha reglamentación podrá incorporar a su vez normas transitorias para su implementación.

#### ARTÍCULO 24- Transitorio I

La presente ley entrará a regir a partir de 24 meses después de su publicación en la Gaceta con excepción de lo dispuesto en el transitorio II.

#### ARTÍCULO 25- Transitorio II

Desde la emisión de esta ley y hasta por un plazo de treinta y seis meses después de su entrada en vigencia, se permite que el gasto corriente del presupuesto de las autoridades indicadas en el inciso 0 alcance hasta un ciento por ciento (100%) del

crecimiento promedio del Producto Interno Bruto Nominal, para los últimos cuatro años previos a la formulación de dicho presupuesto. Lo anterior previa fundamentación técnica y acuerdo razonado del Consejo Nacional. Después de ese lapso aplicará el límite de crecimiento vigente en el artículo 174 Ley N.º 7732 Reguladora del Mercado de Valores, del 17 de diciembre de 1997.

También durante ese lapso se exceptúan los procedimientos ordinarios de contratación de la ley N.º 7494 de Contratación Administrativa.

Todo lo anterior limitado exclusivamente a los temas asociados con la implementación y funcionamiento de las actividades previstas en las disposiciones de esta ley.

Rige a partir de 24 meses después de su publicación en la Gaceta con excepción de lo dispuesto en el transitorio II.

Dado en la Presidencia de la República, San José a los veintitrés días del mes octubre del año dos mil diecinueve.

**CARLOS ALVARADO QUESADA**

Victoria Hernández Mora  
**Ministra de Economía, Industria y Comercio**

NOTA: Este proyecto no tiene comisión asignada.

1 vez.—Solicitud N° 170111.—( IN2019402701 ).

# PODER EJECUTIVO

## DECRETOS

N° 42030 -H

### EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA Y EL MINISTRO A.I. DE HACIENDA

Con fundamento en las atribuciones que les confieren los artículos 140 incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política; los artículos 25 inciso 1), 27 inciso 1) y 28 inciso 2), acápite b) de la Ley N.º 6227, Ley General de la Administración Pública de 2 de mayo de 1978 y sus reformas; la Ley N.º 8131, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos de 18 de setiembre de 2001 y sus reformas; su Reglamento, el Decreto Ejecutivo N.º 32988-H-MP-PLAN de 31 de enero de 2006 y sus reformas y la Ley N.º 9632, Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico del 2019 de 28 de noviembre de 2018 y sus reformas.

#### CONSIDERANDO:

1. Que el inciso g) del artículo 5 de la Ley N.º 8131, publicada en La Gaceta N.º 198 de 16 de octubre de 2001 y sus reformas, establece que el presupuesto debe ser de conocimiento público por los medios electrónicos y físicos disponibles.
2. Que el inciso b) del artículo 45 de la citada Ley N.º 8131 y sus reformas, autoriza al Poder Ejecutivo a realizar las modificaciones presupuestarias no contempladas en el inciso a) del mismo artículo, según la reglamentación que se dicte para tal efecto.
3. Que mediante el Decreto Ejecutivo N.º 32988-H-MP-PLAN, publicado en La Gaceta N.º 74 de 18 de abril de 2006 y sus reformas, se establece la normativa técnica, referente a las modificaciones presupuestarias que el Gobierno de la República y sus dependencias pueden efectuar a través de Decreto Ejecutivo.
4. Que el artículo 61 del Decreto Ejecutivo N.º 32988-H-MP-PLAN citado y sus reformas, autoriza para que mediante decreto ejecutivo elaborado por el Ministerio de Hacienda, se realicen trasposos de partidas presupuestarias entre los gastos autorizados en las leyes de presupuesto ordinario y extraordinario de la República del ejercicio que se tratare, sin modificar el monto total de los recursos asignados al programa.

5. Que el artículo antes citado y sus reformas, también da la autorización para que mediante decreto ejecutivo elaborado por el Ministerio de Hacienda, se realicen modificaciones presupuestarias dentro de un mismo programa o subprograma, cuando así sea necesario para adecuar la programación presupuestaria como producto de variaciones en la asignación presupuestaria, o bien como producto de cambios en las prioridades definidas por los responsables de los programas o subprogramas presupuestarios, de los Órganos del Gobierno de la República.
6. Que conforme al artículo 31 a) de la Ley N.º 8131, el presupuesto debe reflejar las prioridades y actividades estratégicas del Gobierno, así como los objetivos y las metas del Plan Nacional de Desarrollo, imperativo que a su vez conlleva la necesidad de ajustar los objetivos, metas e indicadores de resultado, así como los restantes elementos que considera y desarrolla la programación presupuestaria para el presente ejercicio económico.
7. Que en el numeral 1 de las Normas de Ejecución, artículo 7 de la Ley N.º 9632 de 28 de noviembre de 2018, Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico del 2019, publicada en los Alcances Digitales N° 207 A, 207 B, 207 C, 207 D y 207 E a La Gaceta N.º 230 del 11 de diciembre del 2018 y sus reformas, se establece:

“Durante el ejercicio económico 2019, los órganos que conforman el presupuesto nacional no podrán destinar los remanentes que se produzcan en las diferentes subpartidas de la partida 0 Remuneraciones, para incrementar otras partidas presupuestarias, a excepción de las subpartidas 6.01.03 Transferencias corrientes a instituciones descentralizadas no empresariales (contribuciones estatales), 7.01.03 Transferencias de capital a instituciones descentralizadas no empresariales (contribuciones estatales, para el caso de los programas de inversión), 6.03.01 Prestaciones legales y 6.03.99 Otras prestaciones para el pago de subsidios por incapacidad.”
8. Que en el texto vigente del numeral 10 y su reforma del artículo 7 de la Ley N.º 9632, Ley del Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico del 2019, se establece:

“10) Durante el año 2019, los ministerios y sus entes adscritos, todas las instituciones y los órganos que conforman el Poder Legislativo, el Poder Judicial y el Tribunal Supremo de Elecciones, y las entidades que reciben transferencias de Gobierno para pago de salarios a través de esta Ley de Presupuesto y sus modificaciones no podrán destinar los sobrantes o remanentes que se produzcan en las diferentes subpartidas pertenecientes a

las partidas 0, 1, 2 y 6 para incrementar otras partidas presupuestarias ni entre ellas, a excepción de las subpartidas 6.03.01, prestaciones legales, la 6.03.99 otras prestaciones para el pago de subsidios por incapacidad, la 6.06.01 indemnizaciones y la 6.06.02 reintegros o devoluciones. (...)

9. Que la Contraloría General de la República en oficio 487 (DC-0007) de fecha 16 de enero del 2019, se refirió a lo dispuesto por los señores Diputados en el numeral 10 antes citado, manifestando en lo de interés lo siguiente:  
“ ...Cierto es que la Norma de Ejecución No10 restringe “destinar los sobrantes o remanentes que se produzcan en las diferentes subpartidas pertenecientes a las partidas 0, 1, 2 y 6 para incrementar otras partidas presupuestarias pero el legislador no dispuso en ningún momento...limitante alguna para el traslado de recursos de las diferentes subpartidas dentro de la misma partida concernida...” (El subrayado no es del original)
10. Que el numeral 12 de las mismas Normas, regula el tratamiento que se debe dar a las vacantes, disponiendo la elaboración de informes trimestrales sobre la utilización de las mismas y que en el segundo semestre del 2019 el contenido económico de toda plaza no utilizada sea rebajado en un presupuesto extraordinario.
11. Que mediante oficios emitidos en el mes de octubre de 2019: DM-582-2019, DM-599-2019 y DM-723-2019 del Ministerio de la Presidencia; MSP-DM-2810-2019 del Ministerio de Seguridad Pública; DGA-1092-2019 y DGT-1922-2019 del Ministerio de Hacienda; DM-OF-460-19 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio; DM-7495-2019 del Ministerio de Salud; MTSS-DMT-OF-1483-2019 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; MJP-756-10-2019 del Ministerio de Justicia y Paz y MINAE-DRH-OF-149-2019 del Ministerio de Ambiente y Energía, se justificaron la urgencia y necesidad de reforzar el contenido de las subpartidas contempladas como excepciones en los numerales 1 y 10 de las Normas de Ejecución antes citadas, así como de las subpartidas que integran la partida de remuneraciones y así evitar las consecuencias de posibles acciones en Sede Judicial, señalado además que pese a las diligencias realizadas los únicos recursos con que cuenta para poder efectuar los movimientos presupuestarios, corresponden a contenido de plazas vacantes.
12. Que conforme a lo dispuesto en el Considerando que antecede, por estarse frente a obligaciones cuya trascendencia fue reconocida por el propio Legislador al calificarlas como excepciones en relación con otros dos de los numerales que integran las Normas de Ejecución, se estima urgente y necesario realizar ese movimiento presupuestario solicitado

13. Que se hace necesario emitir el presente Decreto a los efectos de atender compromisos ineludibles y prioridades de los distintos Órganos del Gobierno de la República, los cuales se requieren para cumplir con los objetivos y metas establecidas en la Ley No. 9632 y sus reformas antes citadas.
14. Que los distintos órganos del Gobierno de la República incluidos en el presente decreto han solicitado su confección, cumpliendo en todos los extremos con lo dispuesto en la normativa técnica y legal vigente.
15. Que a los efectos de evitar la innecesaria onerosidad que representa el gasto de la publicación total de este Decreto de modificación presupuestaria para las entidades involucradas, habida cuenta de que las tecnologías de información disponibles en la actualidad permiten su adecuada accesibilidad sin perjuicio de los principios de transparencia y publicidad; su detalle se publicará en la página electrónica del Ministerio de Hacienda, concretamente en el vínculo de la Dirección General de Presupuesto Nacional, y su versión original impresa, se custodiará en los archivos de dicha Dirección General.

**Por tanto;**

**Decretan:**

Artículo 1.º— Modifícanse los artículos 2º, 3º, 4º, 5º y 6º de la Ley No. 9632, del 28 de noviembre de 2018, Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico del 2019 y sus reformas, con el fin de realizar el traslado de partidas en los Órganos del Gobierno de la República aquí incluidos y una modificación a la programación de los títulos presupuestarios 201-Presidencia de la República, 202-Ministerio de la Presidencia y 207-Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Artículo 2.º— La modificación indicada en el artículo anterior, en lo que se refiere al traslado de partidas es por un monto de veintisiete mil seiscientos cuarenta y cuatro millones novecientos cincuenta y seis mil ochocientos noventa y tres colones con treinta y nueve céntimos (¢27.644.956.893,39), su desglose así como el detalle de los cambios efectuados en la programación de los títulos presupuestarios citados, se presenta en los niveles de título, programa/subprograma, partida y subpartida presupuestaria estará disponible en la página electrónica del Ministerio de Hacienda, en la siguiente dirección: <http://www.hacienda.go.cr/contenido/12485-modificaciones-presupuestarias>, y en forma impresa, en los archivos que se custodian en la Dirección General de Presupuesto Nacional.

El detalle de las rebajas que se presentan en la modificación a que se refieren los artículos 1.º y 2.º de este Decreto se muestra como sigue:

**MODIFICACIÓN A LOS ARTÍCULOS 2º, 3º, 4º, 5 Y 6º DE LA LEY No. 9632**

**DETALLE DE REBAJAS POR TÍTULO PRESUPUESTARIO**

*-En colones-*

<b>Título Presupuestario</b>	<b>Monto</b>
<b>TOTAL</b>	<b>27.644.956.893,39</b>
<b>PODER LEGISLATIVO</b>	<b>580.168.912,00</b>
ASAMBLEA LEGISLATIVA	471.750.000,00
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	91.318.912,00
DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA	17.100.000,00
<b>PODER EJECUTIVO</b>	<b>23.590.904.822,39</b>
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	26.879.100,00
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA	84.826.916,00
MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y POLICÍA	387.452.748,00
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO	32.004.000,00
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA	4.368.726.814,00
MINISTERIO DE HACIENDA	716.086.510,00
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	600.780.619,00
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO	83.534.386,00
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	335.947.999,00
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA	8.193.525.502,00
MINISTERIO DE SALUD	479.704.572,00
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	162.773.378,00
MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD	62.370.754,00
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ	951.097.670,00
MINISTERIO DE VIVIENDA Y ASENTAMIENTOS HUMANOS	17.109.700,00
MINISTERIO COMERCIO EXTERIOR	342.107.120,00
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA	52.460.412,00
MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	2.430.069.681,00
MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA	223.446.941,39
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	500.000.000,00
REGÍMENES DE PENSIONES	3.540.000.000,00
<b>PODER JUDICIAL</b>	<b>3.432.299.459,00</b>
PODER JUDICIAL	3.432.299.459,00
<b>TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES</b>	<b>41.583.700,00</b>
TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES	41.583.700,00

El detalle de los aumentos que se presentan en la modificación a que se refieren los artículos 1.º y 2.º de este Decreto se muestra como sigue:

**MODIFICACIÓN A LOS ARTÍCULOS 2º, 3º, 4º, 5 Y 6º DE LA LEY No. 9632**

**DETALLE DE AUMENTOS POR TÍTULO PRESUPUESTARIO**

*-En colones-*

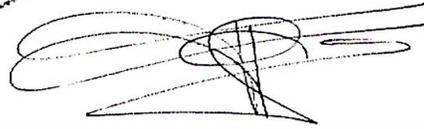
<b>Título Presupuestario</b>	<b>Monto</b>
<b><u>TOTAL</u></b>	<b>27.644.956.893,39</b>
<b>PODER LEGISLATIVO</b>	<b>580.168.912,00</b>
ASAMBLEA LEGISLATIVA	471.750.000,00
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	91.318.912,00
DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA.	17.100.000,00
<b>PODER EJECUTIVO</b>	<b>23.590.904.822,39</b>
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	26.879.100,00
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA	84.826.916,00
MINISTERIO DE GOBERNACIÓN Y POLICÍA	387.452.748,00
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO	32.004.000,00
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA	4.368.726.814,00
MINISTERIO DE HACIENDA	716.086.510,00
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	600.780.619,00
MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO	83.534.386,00
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	335.947.999,00
MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA	8.193.525.502,00
MINISTERIO DE SALUD	479.704.572,00
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	162.773.378,00
MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD	62.370.754,00
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ	951.097.670,00
MINISTERIO DE VIVIENDA Y ASENTAMIENTOS HUMANOS	17.109.700,00
MINISTERIO COMERCIO EXTERIOR	342.107.120,00
MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN NACIONAL Y POLÍTICA ECONÓMICA	52.460.412,00
MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	2.430.069.681,00
MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA	223.446.941,39
SERVICIO DE LA DEUDA PÚBLICA	500.000.000,00
REGÍMENES DE PENSIONES	3.540.000.000,00
<b>PODER JUDICIAL</b>	<b>3.432.299.459,00</b>
PODER JUDICIAL	3.432.299.459,00
<b>TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES</b>	<b>41.583.700,00</b>
TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES	41.583.700,00

Artículo 3.º— Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en la Presidencia de la República, a los seis días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.

  
**CARLOS ALVARADO QUESADA**





**VLADIMIR VILLALOBOS G.**  
**Ministro a.i. de Hacienda**



1 vez.—O. C. N° 4600025711.—Solicitud N° 05-2019-DGPN.—( D42030 - IN2019403945 ).

# INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS

## AUTORIDAD REGULADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

### INTENDENCIA DE ENERGÍA

RE-0087-IE-2019 del 4 de noviembre de 2019

#### VARIACIÓN DE PRECIOS DE LOS COMBUSTIBLES QUE EXPENDE LA REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A. (RECOPE) POR ACTUALIZACIÓN DEL IMPUESTO ÚNICO SEGÚN DECRETO EJECUTIVO N.º 41998-H DEL 9 DE OCTUBRE DE 2019

ET-098-2019

#### RESULTANDO:

- I. Que el 30 de julio de 1981, mediante la Ley N.º 6588, se establece que la Refinadora Costarricense de Petróleo (Recope) es la encargada de refinar, transportar y comercializar a granel el petróleo y sus derivados en el país.
- II. Que el 9 de octubre de 2019, mediante el Decreto Ejecutivo N.º 41998-H, publicado en La Gaceta N.º 207 del 31 de octubre de 2019, el Ministerio de Hacienda, en cumplimiento con lo que establece la Ley N.º 8114 de Simplificación y Eficiencia Tributaria, del 4 de julio de 2001, publicada en Alcance N.º 53 a La Gaceta N.º 131 del 9 de julio de 2001, actualizó los montos del impuesto único por tipo de combustible –corre agregado al expediente-.
- III. Que el 25 de octubre de 2019, la Intendencia de Energía (IE) mediante la resolución RE-0086-IE-2019 estableció los precios de los combustibles derivados de los hidrocarburos, la cual, se publicó en el Alcance N.º 242 a la Gaceta N.º 209 del 4 de noviembre de 2019–*corre agregada al expediente administrativo ET-086-2019-*
- IV. Que de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 3 de la Ley N.º. 8114 de Simplificación y Eficiencia Tributaria, corresponde a la Autoridad Reguladora establecer el precio de los combustibles en el plazo máximo de dos días hábiles, por actualización del impuesto único a los combustibles.

- V. Que el 4 de noviembre de 2019, mediante el oficio IN-0128-IE-2019, la IE, analizó la presente gestión de ajuste tarifario y en dicho estudio técnico recomendó, fijar los precios de los combustibles derivados de los hidrocarburos.

**CONSIDERANDO:**

- I. Que del oficio IN-0128-IE-2019, citado y que sirve de base para la presente resolución, conviene extraer lo siguiente:

[...]

**II. ANÁLISIS DEL AJUSTE TARIFARIO**

Con base en el Decreto N.º 41998-H, el impuesto único a los combustibles vigente se debe ajustar en un 0,54%, por la variación en la inflación para el período comprendido entre marzo y junio del 2019 -la Ley N.º 8114 establece como límite máximo un ajuste del 3,00%, aun cuando la inflación del período sea superior a este porcentaje-.

Un comparativo entre el impuesto por litro que se aplica actualmente y los nuevos montos fijados por el Ministerio de Hacienda, se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro N.º 1**  
**Variación del impuesto único a los combustibles**

<b>PRODUCTO</b>	<b>Decreto N.º 41865-H publicado en el Alcance N.º 175, La Gaceta N.º 146 el 6 de agosto de 2019</b>	<b>Decreto N.º 41998-H publicado en La Gaceta N.º 207 el 31 de octubre de 2019 <sup>(1)</sup></b>	<b>Diferencia absoluta</b>
Gasolina súper	260,25	261,75	1,50
Gasolina regular	248,75	250,00	1,25
Diésel	147,00	147,75	0,75
Keroseno	71,00	71,50	0,50
Búnker	24,00	24,25	0,25
Asfalto	50,50	50,75	0,25
Diésel Pesado	48,50	48,75	0,25
Emulsión Asfáltica	38,00	38,25	0,25
LPG	50,50	50,75	0,25
Av-Gas	248,75	250,00	1,25
Jet fuel A-1	149,25	150,00	0,75
Nafta Pesada	35,75	36,00	0,25

<sup>(1)</sup> Monto del impuesto único a aplicar en la estructura de precios de los combustibles.

*De acuerdo con lo anterior, se presenta variación con los montos vigentes del impuesto único a los combustibles, en consecuencia, se modificarían los precios fijados mediante la resolución RE-0086-IE-2019.*

### **III. CONCLUSIONES**

1. *Los montos del impuesto único a los combustibles que se aplican actualmente se ajustaron en 0,54% según el Decreto Ejecutivo N. ° 41998-H.*
2. *El ajuste final en los precios de todos los productos que expende Recope en plantel de abastecimiento, al distribuidor sin punto fijo y en estaciones de servicio se debe a la actualización de los montos del impuesto único a los combustibles, según lo establecido en la Ley N.° 8114.*

*[...]*

- II. Que de conformidad con lo señalado en los resultandos y considerandos precedentes y en el mérito de los autos, lo procedente es fijar los precios de los combustibles derivados de los hidrocarburos, tal y como se dispone;

**POR TANTO  
EI INTENDENTE DE ENERGÍA  
RESUELVE:**

- I. Fijar los precios de los combustibles derivados de los hidrocarburos, según el siguiente detalle:

**a. Precios en planteles de abasto:**

**PRECIOS PLANTEL RECOPE**

**-colones por litro-**

<b>Producto</b>	<b>Precio sin impuesto</b>	<b>Precio con impuesto <sup>(3)</sup></b>
Gasolina RON 95 <sup>(1)</sup>	315,65	577,40
Gasolina RON 91 <sup>(1)</sup>	309,48	559,48
Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre <sup>(1)</sup>	346,00	493,75
Diésel marino	378,92	526,67
Keroseno <sup>(1)</sup>	341,18	412,68
Búnker <sup>(2)</sup>	214,97	239,22
Búnker Térmico ICE <sup>(2)</sup>	258,73	282,98
IFO 380 <sup>(2)</sup>	301,30	301,30
Asfalto <sup>(2)</sup>	230,98	281,73
Asfalto AC-10 <sup>(2)</sup>	356,65	407,40
Diésel pesado o gasóleo <sup>(2)</sup>	281,87	330,62
Emulsión asfáltica rápida RR <sup>(2)</sup>	149,13	187,38
Emulsión asfáltica lenta RL <sup>(2)</sup>	150,31	188,56
LPG (mezcla 70-30)	88,21	138,96
LPG (rico en propano)	78,97	129,72
Av-Gas <sup>(1)</sup>	657,83	907,83
Jet fuel A-1 <sup>(1)</sup>	377,64	527,64
Nafta Pesada <sup>(1)</sup>	313,00	349,00

<sup>(1)</sup> Para efecto del pago correspondiente del flete por el cliente, se considera la fórmula establecida mediante resolución RIE-065-2018 del 24 de julio de 2018.

<sup>(2)</sup> Para efecto del pago correspondiente del flete por el cliente, se considera la fórmula establecida en resolución RIE-079-2014 del 24 de octubre de 2014 publicada en el Alcance digital N.º 61 de La Gaceta N.º 208 del 29 de octubre de 2014.

<sup>(3)</sup> Se exceptúa del pago de este impuesto, el producto destinado a abastecer las líneas aéreas y los buques mercantes o de pasajeros en líneas comerciales, todas de servicio internacional; asimismo, el combustible que utiliza la Asociación Cruz Roja Costarricense, así como la flota de pescadores nacionales para la actividad de pesca no deportiva, de conformidad con la Ley N.º 7384 y el artículo 1 de la Ley N.º 8114

**b. Precios a la flota pesquera nacional no deportiva exonerado del impuesto único a los combustibles:**

**PRECIOS A LA FLOTA PESQUERA NACIONAL NO DEPORTIVA <sup>(1)</sup>**  
**-colones por litro-**

<b>Producto</b>	<b>Precio Plantel sin impuesto</b>
Gasolina RON 91	258,96
Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	303,38

*(1) Según lo dispuesto en la Ley 9134 de interpretación Auténtica del artículo 45 de la Ley 7384 de INCOPESCA y la Ley 8114 de Simplificación y Eficiencia Tributarias*

**c. Precios al consumidor final en estación de servicio con punto fijo:**

**PRECIOS CONSUMIDOR FINAL EN ESTACIONES DE SERVICIO**  
**-colones por litro-**

<b>Producto</b>	<b>Precio con impuesto <sup>(3)</sup></b>
Gasolina RON 95 <sup>(1)</sup>	635,00
Gasolina RON 91 <sup>(1)</sup>	617,00
Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre <sup>(1)</sup>	552,00
Keroseno <sup>(1)</sup>	471,00
Av-Gas <sup>(2)</sup>	924,00
Jet fuel A-1 <sup>(2)</sup>	544,00

*(1) El precio final contempla un margen de comercialización de 48,3128/litro y flete promedio de 9,6405/litro, para estaciones de servicio terrestres y marinas, establecidos mediante resoluciones RIE-062-2013 de 25 de junio de 2013 y RIE-065-2018 del 24 de julio de 2018, respectivamente.*

*(2) El precio final para las estaciones aéreas contempla margen de comercialización total promedio -con transporte incluido de 16,2697/litro, establecidos mediante resolución RIE-065-2018 del 24 de julio de 2018.*

*(3) Redondeado al colón más próximo.*

**d. Precios del comercializador sin punto fijo -consumidor final-:**

**PRECIOS DEL DISTRIBUIDOR DE COMBUSTIBLES SIN PUNTO  
FIJO  
A CONSUMIDOR FINAL  
-colones por litro-**

<b>Producto</b>	<b>Precio con impuesto <sup>(1)</sup></b>
Gasolina RON 95	581,15
Gasolina RON 91	563,22
Diésel para uso automotriz de 50 ppm de azufre	497,50
Keroseno	416,42
Búnker	242,97
Asfalto	285,48
Asfalto AC-10	411,15
Diésel pesado	334,36
Emulsión asfáltica rápida RR	191,13
Emulsión asfáltica lenta RL	192,30
Nafta Pesada	352,74

<sup>(1)</sup> Incluye un margen total de 3,746 colones por litro, establecido mediante resolución RJD-075-96 de 4 de setiembre de 1996.

Se excluyen el IFO 380, Gas Licuado del Petróleo, Av-gas y Jet A-1 general de acuerdo con lo dispuesto en Decreto 31502-MINAE-S, publicado en La Gaceta N.º 235 del 5 de diciembre de 2003 y Voto constitucional 2005-02238 del 2 de marzo de 2005.

**e. Precios del gas licuado del petróleo –LPG- al consumidor final mezcla 70-30:**

**PRECIO DE GAS LICUADO DE PETROLEO POR TIPO DE ENVASE Y CADENA DE DISTRIBUCION**  
**-mezcla propano butano-**  
**-en colones por litro y cilindros incluye impuesto único-<sup>(1)</sup>**

<b>Tipos de envase</b>	<b>Precio a facturar por el envasador<sup>(2)</sup></b>	<b>Precio a facturar por distribuidor y agencias<sup>(3)</sup></b>	<b>Precio a facturar por detallistas<sup>(4)</sup></b>
Tanques fijos <i>-por litro-</i>	192,00	(*)	(*)
Cilindro de 4,54 kg (10 lb)	1 670,00	2 145,00	2 690,00
Cilindro de 9,07 kg (20 lb)	3 360,00	4 314,00	5 411,00
Cilindro de 11,34 kg (25 lb)	4 186,00	5 374,00	6 741,00
Cilindro de 15,88 kg (35 lb)	5 875,00	7 543,00	9 462,00
Cilindro de 18,14 kg (40 lb)	6 701,00	8 603,00	10 791,00
Cilindro de 20,41 kg (45 lb)	7 546,00	9 688,00	12 152,00
Cilindro de 27,22 kg (60 lb)	10 061,00	12 918,00	16 203,00
Cilindro de 45,36 kg (100 lb)	16 781,00	21 546,00	27 025,00
Estación de servicio mixta ( <i>por litro</i> ) <sup>(5)</sup>		(*)	240,00

(\*) No se comercializa en esos puntos de ventas.

(1) Precios máximos de venta según resolución RRG-1907-2001 publicada en La Gaceta N.º 65 del 2 de abril de 2001.

(2) Incluye el margen de envasador de 53,036/litro, establecido mediante resolución RE-0074-IE-2018 del 14 de agosto de 2018, publicada en el Alcance Digital N.º 148 a La Gaceta N.º 152 del 22 de agosto de 2018.

(3) Incluye el margen de distribuidor de cilindros de GLP de ¢54,519/litro establecido mediante resolución RE-0017-IE-2019 del 22 de febrero de 2019, publicada en el Alcance Digital N.º 45 a La Gaceta N.º 41 del 27 de febrero de 2019.

(4) Incluye el margen de comercializador de cilindros de GLP de ¢62,692/litro establecido mediante resolución RE-0017-IE-2018 del 22 de febrero de 2018, publicada en el Alcance Digital N.º 45 a La Gaceta N.º 41 del 27 de febrero de 2019.

(5) Incluye el margen de envasador de 53,036/litro, establecido mediante resolución RE-0074-IE-2018 del 14 de agosto de 2018 y 48,3128/litro para estación de servicio mixta, establecido mediante resolución RIE-062-2013 del 25 de junio de 2013.

**f. Precios del gas licuado del petróleo –LPG- rico en propano al consumidor final:**

**PRECIO DE GAS LICUADO DE PETROLEO RICO EN PROPANO POR TIPO DE ENVASE Y CADENA DE DISTRIBUCION**

*-en colones por litro y cilindros incluye impuesto único-<sup>(1)</sup>*

<b>Tipos de envase</b>	<b>Precio a facturar por el envasador<sup>(2)</sup></b>	<b>Precio a facturar por distribuidor y agencias<sup>(3)</sup></b>	<b>Precio a facturar por detallistas<sup>(4)</sup></b>
Tanques fijos <i>-por litro-</i>	182,75	(*)	(*)
Cilindro de 4,54 kg (10 lb)	1 645,00	2 135,00	2 700,00
Cilindro de 9,07 kg (20 lb)	3 290,00	4 271,00	5 399,00
Cilindro de 11,34 kg (25 lb)	4 112,00	5 339,00	6 749,00
Cilindro de 15,88 kg (35 lb)	5 738,00	7 450,00	9 419,00
Cilindro de 18,14 kg (40 lb)	6 561,00	8 518,00	10 769,00
Cilindro de 20,41 kg (45 lb)	7 383,00	9 586,00	12 119,00
Cilindro de 27,22 kg (60 lb)	9 850,00	12 789,00	16 168,00
Cilindro de 45,36 kg (100 lb)	16 411,00	21 307,00	26 937,00
Estación de servicio mixta <i>-por litro-</i> <sup>(5)</sup>		(*)	231,00

(\*) No se comercializa en esos puntos de ventas.

(1) Precios máximos de venta según resolución RRG-1907-2001 publicada en La Gaceta N.º 65 del 2 de abril de 2001.

(2) Incluye el margen de envasador de 53,036/litro, establecido mediante resolución RE-0074-IE-2018 del 14 de agosto de 2018, publicada en el Alcance Digital N.º 148 a La Gaceta N.º 152 del 22 de agosto de 2018.

(3) Incluye el margen de distribuidor de cilindros de GLP de ¢54,519/litro establecido mediante resolución RE-0017-IE-2019 del 22 de febrero de 2019, publicada en el Alcance Digital N.º 45 a La Gaceta N.º 41 del 27 de febrero de 2019.

(4) Incluye el margen de comercializador de cilindros de GLP de ¢62,692/litro establecido mediante resolución RE-0017-IE-2018 del 22 de febrero de 2018, publicada en el Alcance Digital N.º 45 a La Gaceta N.º 41 del 27 de febrero de 2019.

(5) Incluye el margen de envasador de 53,036/litro, establecido mediante resolución RE-0074-IE-2018 del 14 de agosto de 2018 y 48,3128/litro para estación de servicio mixta, establecido mediante resolución RIE-062-2013 del 25 de junio de 2013.

**II. Fijar para los productos IFO-380, Av-gas y jet fuel que expende Recope en puertos y aeropuertos, los siguientes límites a la banda tarifaria:**

**Rangos de variación de los precios de venta para IFO 380, Av-gas y Jet fuel A-1**

<b>Producto</b>	<b>¢/L</b>	
	<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>
IFO 380	278,83	323,98
Av-gas	626,57	689,28
Jet fuel A-1	353,12	402,36
<i>Tipo de cambio</i>	<i>¢582,50</i>	

- III. Establecer que los precios rigen a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

En cumplimiento de lo que ordenan los artículos 245 y 345 de la Ley General de la Administración Pública (*LGAP*) se informa que contra esta resolución pueden interponerse los recursos ordinarios de revocatoria y de apelación y el extraordinario de revisión. El de revocatoria podrá interponerse ante el Intendente de Energía, a quien corresponde resolverlo y los de apelación y de revisión podrán interponerse ante la Junta Directiva, a la que corresponde resolverlos.

De conformidad con el artículo 346 de la *LGAP*, los recursos de revocatoria y de apelación deberán interponerse en el plazo de tres días hábiles contado a partir del día hábil siguiente al de la notificación y, el extraordinario de revisión, dentro de los plazos señalados en el artículo 354 de dicha ley.

### **PUBLÍQUESE Y NOTIFÍQUESE**

Marco Cordero Arce, Intendente.—1 vez.—O. C. N° 9123-2019.—Solicitud N° 241-2019.—( IN2019403252 ).

## AVISOS

### COLEGIO DE LICENCIADOS Y PROFESORES EN LETRAS, FILOSOFÍA, CIENCIA Y ARTES

#### Morosidad Junio 2019

A las siguientes personas se les comunica que una vez realizada la gestión administrativa de cobro, con corte al 30 de Junio 2019, tal como lo establece la política **POL-PRO-COB01 GESTIÓN DE COBROS**, y según nuestros registros al 19 de Setiembre 2019, aún se encuentran morosos. Transcurridos diez días hábiles contados a partir de la fecha en que sus nombres aparezcan en esta publicación, de no cancelar la suma adeudada o firmar un arreglo de pago, se iniciará el proceso administrativo, al mismo tiempo se les recuerda que este trámite tiene como consecuencia la inhabilitación para el ejercicio legal de la profesión. Si al momento de la publicación ya realizó el pago respectivo, favor hacer caso omiso a la misma.

Nombre	Cédula
Abarca Cordero Mileny del Carmen	603880682
Agüero Duarte Karina Lucia	109940573
Aguilar Villalobos Viviana	109820777
Aguilar Zumbado Lizeth	109000465
Alanis Dávila Shirley Johanna	701500101
Alfaro Carranza Andrea	112090818
Alfaro Fernández Carol	109420700
Alfaro Rojas Wendoly	114150181
Alfaro Vargas Evelyn	206120068
Alpízar Solano Wendy María	206600955
Alvarado Rodríguez Ivania de los Ángeles	502970240
Álvarez Jiménez Tatiana María	701270426
Álvarez Méndez María Gabriela	206230483
Amador Jiménez Ana Elisa	111560225
Antillón Padilla Silvia Ester	105800591
Araya Alpízar Damaris	700530039
Araya González María Laura	304490431
Araya Ramírez Guiselle	602240676
Araya Sánchez Verónica	111810301
Arce Bermúdez Dora	107260481
Arguedas Villalobos Jonathan Gerardo	113050306
Arias Chaves Bárbara Pamela	701350108
Arias Cordero Patricia	112350791
Arnesto Lezama Adolfo	901060814
Arrieta Lara José Félix	206700171
Arrieta Viales Stephanie	114250367
Artero Daniel Edgardo	122200780419

Baltodano Pérez José Francisco	503460003
Beita Jiménez Anyehri Vanessa	114630237
Benítez Ventura Karla Vanessa	207170310
Bolaños Barrantes Franklin José	115650859
Bolaños Fernández Melissa	112200916
Bolaños Rojas Juan Pablo	205620767
Bonilla Chalupa María Daniela	603400140
Bosque Solano Carolina María	115720994
Brenes Jiménez Paulina María	303460682
Brenes Leandro Sindy	112770663
Brenes Rodríguez María Kristina	119480482
Bustos Cabrera Thais Esther	602540867
Bustos Rivas Daniel	114480123
Calero Rojas Carlos Alfredo	800730904
Calvo Bonilla Katherine Cristal	112880661
Calvo Castellón Luis Edgardo	104960967
Cambronero Castro María Etilma	501680053
Campos Arrieta Grethel Milena	205300910
Campos Molina Mauricio	110730708
Campos Solera Annika	603800386
Campos Valverde Susana María	303320241
Caravaca Guerrero Ricardo José	503810954
Carballo Campos Jorge Eduardo	402020595
Carballo Sandoval Paubla Verónica	114070147
Cárdenas Cruz José David	503930675
Carrillo Miranda Jessica Lorena	503600985
Casasola Pacheco Ingrid	110110569
Cascante Calderón Abigail	114100224
Cascante Martínez Alejandra Yanira	604120772
Cascante Valverde Kattia de los Ángeles	109830927
Castillo Chavarría Vilma	601890535
Castillo Vega Kevin	113990322
Castro González Karla Osiris	112420043
Castro López Xinia	602170778
Castro Matute Nancy	901070566
Castro Quesada Natalia María	111070593
Cedeño Chavarría María Estrella	601800253
Cedeño Rojas Liseth	303390263
Centeno Chavarría María Luisa	503120767
Cerdas Aguilar Sandra	303540409
Cerdas Vega Andrea	109730654

Céspedes Badilla Lilliana	111000463
Céspedes Torres Nayad de los Ángeles	114730367
Chacón Chaves Xiomara María	205470891
Chacón Suarez Alice	113280203
Chanto Castro Irene	112160028
Chavarría Flores Brain Guillermo	206520808
Chavarría Marín Verónica Sofía	401970735
Chavarría Rojas Juan Diego	603690575
Chaves Barrantes Yonedith	603470138
Chaves Marín Jennifer	112500781
Chinchilla Rojas Mónica	109940008
Cordero Hernández Lilliam Patricia	111870319
Cubero Herrera José Luis	104810370
Delgado Acevedo Laura Patricia	503190006
Delgado López María Judith	603710408
Delgado Vega Arlyn Rebeca	207210408
Denes Gutiérrez Svetlana	602860578
Díaz Acosta Vilma	501451087
Díaz Hernández Damaris	502120706
Elliott Salazar Lady Carol	602280192
Espinoza Campos Manuel	104640669
Fallas Calvo María José	304770424
Fallas Fallas José Francisco	303580692
Flores Calderón Ardui Zur	304210832
Flores Obando Crystal María	304040886
Fonseca Mora Josefa	302880813
Gálvez Flores Raúl Oliverio	801230811
Gamboa Chaves Manuel	107330777
Gamboa Jiménez Mónica	303940673
Gamboa Sánchez Maribel	107620041
García Blanco Claudia Noemi	800740357
García Castillo Irene	204330173
García Jiménez Gabriel Alonso	112990385
Garita Araya Alvaro Gerardo	901040135
Garita Morales Banny	602880273
Garita Vargas Patricia	401390148
Garro Castro Raquel de los Ángeles	114220149
Gómez Guzmán Andrés Martin	701340683
González Espinoza Jacqueline	401910902
González Garita María Aurelia	115050597
González González Miguel Gerardo	204620790

González Mora José Fabricio	602900176
González Rodríguez Diana Fabiola	402210476
Gorgona Núñez Laura	602120603
Grillo Abdelnour Laura	109120934
Guerrero Valverde Melissa	111630224
Guevara Fernández Ingrid Geovanny	602600067
Guevara Gonzaga Gladys María	502940121
Guevara Quirós Lineth	105760272
Hay Madrigal Jefferson Armando	114300912
Hernández Aguirre Cindy Johana	603780401
Hernández Campos Carlos Alberto	205310433
Hernández Rivera Pamela María	304740387
Hernández Vargas Luis Miguel	113550771
Herrera Samudio Fabiana	110060305
Herrera Solano Ericka Andrea	206340957
Hurtado Gamboa Gloria María	303600784
Jaen García Luis Fernando	502300732
Jiménez Blanco Idalie	203800503
Jiménez Caballero Blanca Iris	602000781
Jiménez Gómez Magaly	603080186
Jiménez Jiménez Juan José	115210915
Jiménez López Guillermo José	184000333208
Jirón Caravaca Ligia	502040351
Johnston Leyer Gessina Royce	115790359
Leitón Rojas Eder	603250874
Lewis Harris Yexsira Francinie	702290683
López Arias José Ángel	602050079
López Rodríguez Ana Grace	206240060
López Ruiz Luisa Amanda	202960897
Ly Vásquez María Auxiliadora	204200068
Madriz Muñoz Leticia	112480046
Marengo Moreno Annes	602080987
Margery Bertoglia Enrique Juan	800580040
Marín Patterson Zayda	601600525
Martínez Aráuz Georgina Elizabeth	801090847
Martínez Briccño Xinia Lisbeth	503480659
Martínez Contreras Zorayne	603020239
Martínez Hernández Katherine Elena	701930261
Martínez Mata Sobeida	303860852
Martínez Ortiz Mario Andrés	114770993
Mata Madrigal Isabel Vanessa	303960676

Matarrita Brenes Heiner Rafael	701550972
Matarrita Garita Fabiola María	603650092
Mayorga Salguera Fabián	502420589
Mc Leod Bigsby Rayvan	701020768
Medrano Valverde Marianela	112510146
Mena Leitón Carolina	205910699
Méndez Chavarría Freddy	109730763
Méndez Garro Fabiola	113250340
Méndez Morales María Isabel	700460308
Mendoza Medrano Jeffry Daniel	503260350
Miranda Guevara María José	116580763
Miranda Hernández Ana Isabel	501700189
Miranda Hernández Evelyn	115400232
Molano García Aleida Isabel	702110415
Molina Saborío Rafael	203380839
Monge Camacho Ana María	112900292
Montero Barquero Magda	602170554
Montero Morales Melvin Jesús	401960885
Montero Rojas Viviana María	110430204
Montero Villalobos Adriana María	109370064
Montero Zarate María Paz	401930093
Montiel Fajardo Creasse Alexandra	503340499
Montiel Ortega Eithel Aristides	602900045
Mora Cordero Danny Steven	112840747
Mora Mora Stephanie Margarita	112570163
Mora Nájera Esteban Andrés	604330962
Mora Trejos Keyna Priscilla	114270984
Mora Zamora Minor Alonso	112340207
Morales Alpízar María Esther	113650660
Morales Álvarez María Isabel	601390295
Morales Hernández Nancy	114820976
Morera Chaves María	205660676
Morera Hernández Irene	203340874
Moya Vargas Johanna	110910796
Murillo Berrocal Vera	203400423
Murillo Venegas Karla	109280064
Nájera Coto Juan Francisco	110200805
Naranjo Aguilar Tatiana	110670750
Navarro Monge Francisco	502460807
Navarro Rodríguez Laura Emilia	603780867
Obando Boza María del Mar	110970341

Obando Hernández Lorna Patricia	302570397
Ondoy Espinoza Dennis	503350887
Orellana Barquero Andrea Gianina	111390426
Orozco Chavarría Rocío	110260558
Ovares Rodríguez Arnoldo	106140840
Padilla Vindas Beatriz María	111790740
Pastor Urbina Rodrigo Miguel	701270224
Pastrano Gutiérrez Kerling Lidieth	155811765332
Pérez Fernández Laura	603880427
Pérez Solano Maritza	900580920
Pérez Soto Raúl Antonio	600850069
Picado Fallas Xenia	108580344
Piedra Cascante Laura Vanessa	114930519
Piedra Chaves Minor	111560712
Piedra Duran Alexis	109070028
Pinto Bermúdez José Bernal	601920961
Prado Solano Jonathan Gerardo	110540333
Quesada Acosta Gabriela	105530895
Quesada Sequeira Martha Esther	400940819
Quesada Vega Doriana	110810617
Quirós Altamirano Daniel Humberto	701590845
Quirós García Katherine Raquel	701920078
Quirós Salas Danny	701790470
Ramírez Calderón Joanna Cristina	603590954
Ramírez González Marcela	107830128
Ramírez Núñez Luis Enrique	304520934
Ramírez Obregón José Luis	502570792
Ramírez Vega Carmen Lidia	502730320
Ramos Gómez Elyanne	801090513
Retana Martínez Carolina María	112980744
Retana Valverde Grettel Marcela	303410592
Reyes Aguilera Ericka	111040598
Ríos Duarte Eugenio	202930424
Rivas Guevara Liliana	502920833
Rodríguez Cambroner Floriana	401650021
Rodríguez Cubero Gerardo	109840095
Rodríguez Espinoza Edelma	601780778
Rodríguez Jiménez Víctor Julio	503480614
Rodríguez Mata Ronald Mauricio	303830127
Rodríguez Núñez Erick Manrique	206260711
Rodríguez Ramírez Carlos Alberto	302490512

Rodríguez Sossa Esther	112650436
Rodríguez Soto Stephanie Lilliana	206740962
Rodríguez Víquez María Mayela	502420026
Rojas Alvarado Grace	104600306
Rojas Arauz Oscar	603360578
Rojas Montero Karla Vanessa	108220207
Rojas Oconitrillo Walter Jesús	113480590
Rojas Pacheco María José	114560353
Rojas Rojas Yaneth	701010413
Roldán Barboza Karla	111450475
Rosales Moraga Erick	601880647
Ruiz Jiménez Yerlin Tatiana	113100198
Saborío Rivas Estefanía	114290724
Sáenz González Lorena	302690525
Salas Bonilla Montserrat	113200141
Salas Piedra Raquel	112420536
Salas Saldaña Johanna	112500949
Salazar Bonilla Armando	602350855
Salazar León Ivannia	108120467
Samuels Lynch Yoshira	701860184
Sánchez Carranza Everlin	603120530
Sánchez Chavarría Berny	502810936
Sánchez Guadamuz Yanela	503060570
Sánchez Loaiza Viviana	110390868
Sánchez Mora Ana María	603900953
Sánchez Sánchez Ana Lorena	401200362
Sancho Fernández Elga	205090443
Saracay Méndez Verónica	109050587
Schlicker Castaños Andrea	114350413
Scott Cunningham Lajoya Samarie	701490800
Segura Álvarez Minor	501760657
Segura Arroyo Graciela	207040395
Segura Rodríguez Marvin Gerardo	503800710
Sibaja Canales Zuleyka	110510391
Sirias Matarrita Natalia	701510205
Solano Chamorro Marina de Jesús	203140223
Solano Matarrita Luis Alejandro	114620280
Solís Guadamuz Jessica Ileana	110610383
Solís Segura Vivian Mariela	112440277
Soto Cascante Emanuelle Jesús	701530299
Soto Jiménez Kattia Milady	702030569

Soto León Jason Alejandro	604100378
Soto Valverde Agnes	109700798
Sotomayor Solano Marco Vinicio	114200910
Stecher Calvo Melissa Ann	114610155
Suarez Rosales Ana Ruth	502140599
Suñol Loria Carlos Stevens	603030201
Tencio Rodríguez Emma Cecilia	601520653
Tenorio Rojas Sinai	602210321
Thompson Estrada Katherinne Jane	108790877
Ulate Casanova María Giselle	502120960
Umaña Marín Karen Ileana	113850421
Ureña Zúñiga Paula	111470933
Valdelomar Chacón Rafael Ángel	106230288
Valderramos Quirós María Evita	114080969
Valerio Álvarez Josette Gloriana	402220331
Valdeperas Araya Denis Mauricio	107560261
Valverde Espinoza Johnney	601260746
Varela Hernández Marilyn María	701440266
Varela Rojas Minor Gerardo	206770240
Vargas Arias Eladio	302370335
Vargas Barboza Cynthia	11111 0612
Vargas Esquivel Milena	205810416
Vargas Garita Annia Melissa	304400040
Vargas Porras Alicia Eugenia	103620899
Vargas Quesada Jessica Patricia	401820517
Vargas Rojas Kristhil Marina	206650041
Vargas Zúñiga Nikita Teressa	702330994
Vásquez Lemaitre Johnny	602000560
Vega Alvarado Roy Starling	105990228
Vega Sánchez Evelyn	111510576
Vega Soto Joselyn	114320581
Vela Zambrana Belsy Vanessa	155812909119
Venegas Avila Lynette María	108990301
Viales Umaña Lizette	502430523
Villalobos Alfaro Katherinne María	402120399
Villalobos Alfaro Walter Enrique	104090490
Villalobos Chacón Isaac	601390702
Villalobos Charpentier María Fernanda	114550916
Villalobos Madrigal Francisco José	604080123
Villalobos Varela Ileana	204060690
Villanueva Espinoza María de los Ángeles	109690492

Villegas Molina Ivannia de los Ángeles	604000817
Viquez Ramírez Evelyn Carolina	402090020
Vivas Calero Ana Cecilia	204240664
Wright Cuza Karla Vanessa	110620673
Zamora Alfaro María Fernanda	207030991
Zamora Brenes María Fernanda	114460459
Zamora Jiménez Lauren Lizeth	206390533
Zapata Pizarro Raquel	602380904
Zárate López Álvaro Enrique	401950868
Zúñiga Garita Dayana	402490111
Zúñiga Rojas Marie Anne	204410642

M.Sc. Fernando López Contreras, Presidente Junta Directiva.—1 vez.—( IN2019401536 ).