

ALCANCE N° 15 A LA GACETA N° 16

Año CXLVI

San José, Costa Rica, lunes 29 de enero del 2024

34 páginas

PODER LEGISLATIVO PROYECTOS

REGLAMENTOS

INSTITUTO DE FOMENTO Y ASESORÍA MUNICIPAL

PODER LEGISLATIVO

PROYECTOS

PROYECTO DE LEY

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Expediente N°: 24.136

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

Existen razones fundadas para sostener que prevalecen importantes asimetrías de información entre las entidades financieras y los consumidores, que, si se suma a la limitada competencia que puede haber entre las entidades, limita la información necesaria para la toma de decisiones por parte de éstos. Además, pese a los esfuerzos regulatorios en materia de gobernanza, el manejo de la información de los clientes, el trato justo y la transparencia ha sido eclipsado dentro de los esquemas de supervisión de los mercados financieros, en favor de indicadores de solvencia y gestión de riesgos, lo que genera una brecha que no se alinea con los esfuerzos en mercados más desarrollados.

Principios de Alto Nivel

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).

Dichos principios y los documentos complementarios, emitidos posteriormente por OCDE, conforman la guía principal a partir de la cual se ha diseñado el marco legal de protección al consumidor financiero plasmado en este proyecto de ley. 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.

Es menester recordar que la protección al consumidor financiero ocupa necesariamente de esfuerzos estatales para promover un mercado de servicios financieros desarrollado, seguro, justo, sostenible e inclusivo, incluyendo el buen trato para el consumidor. 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, en especial de los grupos vulnerables, lo que genera un trato injusto y no equitativo para ciertos sectores poblacionales y, por ende, limita la efectividad de un esquema de protección al consumidor financiero.

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 forme parte de dicha organización. Este compromiso fue ratificado por la Asamblea Legislativa mediante la aprobación del Acuerdo sobre los términos de la adhesión a la Convención de la Organización para la cooperación y el desarrollo económico, suscrita en San José, París y el Protocolo adicional N° 1 y 2 a la Convención de la organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, Ley N° 9981 del 24 de mayo de 2021. De hecho, en el anexo 1, literalmente refiere que Costa Rica acepta la Recomendación del Consejo sobre los principios de alto nivel de protección al consumidor financiero, y se comprometió a su implementación con plazo hasta finales del 2023, plazo que desde luego ya no se cumplió. Esa es la razón por la cual un grupo de Diputados nos hemos propuesto, mediante el presente proyecto de ley, dar contenido en consecuencia a ese compromiso, no solo porque así lo requiere el Acuerdo, sino porque es una deuda que tenemos con la ciudadanía y la protección de sus derechos como consumidores y usuarios de servicios financieros.

Para dar formal cumplimiento a esta recomendación, se elabora el presente proyecto de ley, que será el marco legal de la protección al consumidor financiero, basado en las siguientes características:

a) Integral, transversal y complementario: 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 definidas en esta ley y 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 ya mencionados, siempre de manera consistente con el ordenamiento jurídico y la realidad local, complementado por estudios costo

beneficio de la normativa. De igual manera, las disposiciones contenidas en esta ley son complementarias a las ya establecidas en la Ley N.º 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y sus reformas, así como en la Ley N.º 8968 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.

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 aquellos proveedores de servicios y productos de crédito no regulados ni supervisados por las superintendencias, así como los demás proveedores y actividades que no encajen dentro de ese ámbito de competencia, que por disposición legal expresa, corresponderá su supervisión al Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

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 y conducta, entendiendo que los limitados recursos del correspondiente supervisor se enfocarán en los aspectos que permitan el efectivo cumplimiento de la ley. Esto resulta concordante con antecedentes judiciales que se han dictado en relación con los supervisores financieros y en donde, por ejemplo, la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia ha señalado que la naturaleza de la actividad administrativa tiene como finalidad 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...”. (Sentencia 000499-F-S1-2011 de la SALA PRIMERA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. -, de las ocho horas quince minutos del catorce de abril de dos mil once)

De conformidad con las mejores prácticas, los recursos estatales se enfocan en quienes se presume de manera general que tienen menores posibilidades de asesoría y acceso a instancias judiciales o de resolución alterna de conflictos; sin embargo, en modo alguno el marco de protección al consumidor financiero propuesto excluirá a ningún consumidor financiero, físico o jurídico, sin importar el tamaño de sus operaciones.

b) Proporcional, basada en principios y con un marco legal que genera seguridad jurídica: El extenso ámbito que implica la integralidad de la ley 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, de conformidad con esta ley y en función del riesgo, emitidos por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero o el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, según corresponda. En complemento, la ley dispone también reglas prescriptivas expresas de acatamiento general obligatorio especialmente en relación con prácticas que se consideran prohibidas.

Asimismo, 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 ello, 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 lo cual permite intervenir antes de que ocurra una vulneración significativa del bien jurídico tutelado.

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, y en el caso del MEIC, incorporar efectivamente dentro de perímetro de regulación y supervisión de esta ley a las actividades que están bajo su competencia. También esos enfoques permiten al supervisor 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 se afecte el interés jurídico tutelado y corresponde una acción de supervisión reactiva.

c) Énfasis en la supervisión de la conducta de negocio del proveedor: El trato justo y equitativo al consumidor financiero debe ser un elemento esencial de la cultura del proveedor, lo que 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 en la aplicación de medidas preventivas y correctivas instruidas por el supervisor. La imposición de sanciones debe considerarse como última ratio, aplicando previamente las medidas preventivas y correctivas que se

consideren pertinentes; no obstante, de encontrarse casos de suficiente relevancia, sin duda se deberá acudir a la potestad disciplinaria prevista en la ley sin dependencia de la aplicación de otras medidas.

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.

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.

Por su parte, para aquellos proveedores de productos o servicios financieros, que no hayan sido autorizados para operar por las superintendencias, y que por lo tanto, no estén bajo la supervisión en materia financiera de las superintendencias supracitadas, corresponderá al Ministerio de Economía, Industria y Comercio la implementación de las normas de protección del consumidor financiero, de conformidad con las disposiciones contenidas en esta Ley y, en general, dentro de las demás facultades de conformidad con la ley N.º 7472 Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y sus reformas.

En este sentido, se amplían las facultades de las superintendencias y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, 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. 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.

Para los efectos de la adecuada implementación de esta norma y dadas las ampliaciones en el ámbito de acción del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, continua 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 de Promoción de la Competencia y

Defensa Efectiva del Consumidor, ley N.º 7472 y sus reformas, pero se autoriza la creación de una estructura, robusta, en virtud de la especialización de la materia la cual deberá acompañarse con los recursos económicos, humanos y tecnológicos que permitan para acometer las nuevas obligaciones, dentro un marco que garantice la independencia técnica de las autoridades y sus actuaciones en cuanto a los temas específicos de protección al consumidor financiero del sector no supervisado. De esta forma se complementa lo que desde el MEIC se realiza en materia de protección al consumidor, por parte de su órgano desconcentrado, la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) sin alterar la esencia resolutoria de esta última.

De esta manera, la regulación y supervisión no llegará a todos los sujetos que desarrollen las actividades definidas en la ley, dada la definición del perímetro de regulación y supervisión que se hará reglamentariamente; no obstante, las disposiciones de esta aplicarán en general a cualquiera que desarrolle actividades como las señaladas en esta ley, cuando sus conductas estén siendo sometidas a procesos de discusión judicial o en cualquier otra vía alternativa de solución de conflictos.

f) Mecanismos de atención y resolución administrativa de quejas y reclamaciones: 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 el consumidor un mecanismo interno de atención de reclamos, y en caso de que el proveedor se encuentre afiliado a un mecanismo externo de resolución de disputas, los consumidores deberán acudir a este mecanismo antes de que su gestión sea conocida por la superintendencia competente o el MEIC según corresponda. Cuando la instancia interna o el mecanismo externo de resolución de disputas ha resuelto en contra de la pretensión del consumidor, éste último podrá acudir ante el MEIC o las Superintendencias, según corresponda, para que se resuelva su reclamo como última instancia.

Como las mejores prácticas lo recomiendan, el mecanismo interno y externo deben ser independientes de las funciones técnico – comerciales del proveedor, de fácil acceso, gratuito para el consumidor, ágil, objetivo y contar con los recursos idóneos. Esa necesaria independencia se podrá lograr con un órgano externo dedicado a ese fin, que además podría brindar el servicio a múltiples proveedores. Esta vía externa tendría, entre otras ventajas, la especialización, la objetividad, y sobre todo evitar costos adicionales, que podrían terminar siendo cargados a quien esta ley precisamente pretendía defender.

A fin de cumplir con el criterio de especialización, cada superintendencia financiera o el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, resolverán administrativamente las reclamaciones que lleguen a su conocimiento.

Para esos efectos, vía reglamento, el Consejo Nacional o el Ministerio de Economía, Industria y Comercio definirán el procedimiento conforme a los principios aplicables del derecho 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, evita atrasos en la implementación efectiva de sus beneficios para los consumidores, y dota 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, con énfasis en 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.

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. En el mismo sentido, se ajustan las potestades de protección al consumidor financiero en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, para hacerla acordes a todos los participantes del mercado financiero, estén o no regulados por una superintendencia financiera.

Esto concuerda con los Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz a la regulación y supervisión de instituciones relevantes para la inclusión financiera, emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. En particular, el principio dos, referente a la función de los órganos de vigilancia, señala que:

“No existe un enfoque único, aplicable a todos los casos, que garantice mecanismos institucionales eficaces para la protección del consumidor financiero. Los supervisores prudenciales de numerosas jurisdicciones han incorporado la protección al consumidor en sus mandados, mientras que en otros casos esta responsabilidad sigue compitiendo a otras autoridades (por ejemplo, una autoridad aparte encargada de vigilar la conducta del mercado). En cualquier circunstancia, es esencial que todas las instituciones financieras estén vigiladas desde el punto de vista de la protección al consumidor y que el órgano (u órganos) de vigilancia posea(n) una autoridad clara e indiscutible sobre la protección al consumidor. Esta autoridad debe tener potestad para adoptar medidas ejecutivas de cumplimiento de la normativa (en consonancia con la orientación sobre el Principio Básico 1), así como tener una gobernanza, independencia operativa, rendición de cuentas y recursos adecuados (para lo que puede ser útil la orientación sobre el Principio Básico 2), además de procesos claros y coherentes (al respecto, la orientación sobre el Principio Básico 9 también puede ser útil). Esto resulta especialmente relevante para las instituciones de depósito no bancarias y para los emisores de dinero electrónico no bancarios ajenos a la supervisión financiera, considerando que su actividad (en especial en lo relativo a la legislación y protección del consumidor) puede quedar cubierta exclusivamente por autoridades generales de protección al consumidor con potestades limitadas de supervisión y exigencia del cumplimiento.”

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 medidas relevantes y necesarias para tutelar a los consumidores financieros, permitiendo 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.

El proyecto incorpora la obligación para los proveedores de contar con esquemas de atención de quejas y reclamaciones operativamente independientes y sin costo, ya sea interno o subcontratado. Asimismo, se define un esquema externo e independiente a cargo de las superintendencias y del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. 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. Esto en cumplimiento del principio de alto nivel 9: Atención de quejas y compensación.

La ley incorpora también 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.

También, a partir del mandato legal del artículo 33 b de la ley 7472, se establece 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.

Tomando en consideración, no solo los compromisos adquiridos por Costa Rica sobre la implementación de la Recomendación del Consejo sobre los Principios de Alto Nivel de Protección al Consumidor Financiero, sino también la necesidad de resguardar la participación de las personas en los mercados financieros, con el fin de promover la incorporación a los mecanismos formales del Sistema Bancario Nacional y puedan acceder a los mecanismos de financiamiento y resguardo de su patrimonio, se ha construido una propuesta de ley que permite alcanzar estos objetivos sin que ello signifique procesos regulatorios que encarezcan los servicios y productos financieros para las personas consumidoras.

En virtud de lo anterior, se somete a consideración de los señores diputados y diputadas, el presente proyecto de ley denominado “LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS”.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

**LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO
DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS**

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1- Finalidad.

La finalidad de la presente Ley es proteger los derechos e intereses legítimos de los consumidores de productos o servicios financieros, estableciéndose principios y reglas que rigen las relaciones entre estos y los proveedores de productos financieros y de servicios financieros. Igualmente, se regula la conducta de negocio, el régimen relativo a las quejas y reclamaciones, así como el marco sancionatorio aplicable a los proveedores de productos financieros y de servicios financieros.

La presente ley es de orden público y sus disposiciones no pueden ser renunciadas o limitadas contractualmente. Asimismo, esta ley es complementaria a las disposiciones de la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N.º 7472 de 20 de diciembre de 1994 y sus reglamentos, así como de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales Ley N.º 8968, de 7 de julio de 2011.

Artículo 2- Definiciones.

1. Cláusulas Abusivas: Son aquellas disposiciones contenidas en los contratos que perjudiquen de manera inequitativa a la otra parte, o determinen una posición de desequilibrio entre los derechos y las obligaciones de los contratantes, en perjuicio, por lo general, de los consumidores financieros y usuarios.

2. Consumidor de productos o servicios financieros: Toda persona física -se denomine cliente, usuario o afiliado- o entidad de hecho o de derecho que, como destinatario final, antes, durante o después de la suscripción de un contrato adquiere o utiliza los servicios o productos financieros, incluyendo la información o propuestas para ello.

Para efectos del régimen de protección que desarrolla esta ley, se considera como consumidor también a las micro y pequeñas 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.

3. Conducta de negocio: Comportamiento del proveedor de servicios o productos financieros respecto al principio de 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 por parte de los proveedores de servicios o productos financieros y se encuentre bajo su gestión.
4. CONASSIF: Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.
5. Entidad supervisada: Aquellas que son fiscalizadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), la Superintendencia General de Valores (Sugeval), la Superintendencia de Pensiones (Supen) y la Superintendencia General de Seguros (Sugese), debido a la naturaleza de sus operaciones, de conformidad con las leyes especiales que les son aplicables.
6. Empresa supervisada: Aquella empresa integrante de un grupo o conglomerado financiero, incluida la empresa controladora, que por la naturaleza de sus actividades no estén sujetas a un régimen jurídico especial de supervisión.
7. Instancia interna: Oficina o departamento de los proveedores de servicios o productos financieros responsable de canalizar, en primera instancia, la recepción, atención, seguimiento y notificación de las consultas, quejas y reclamos de los consumidores y usuarios.
8. Mecanismo externo de resolución de disputas: Mecanismo externo al proveedor de servicios y productos financieros, de creación y afiliación voluntaria, que se dedica al proceso de reparación, de manera objetiva e independiente, y se encuentra facultado para abordar y resolver las quejas y reclamos que no se resuelven favorablemente para el consumidor por parte de los proveedores de servicios y productos financieros en la instancia interna.
9. MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
10. Productos o servicios financieros: Cualquier transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas transacciones se formalicen, y que sea provisto por una persona física o jurídica. Dentro de esas operaciones, aunque no limitado a estas, se incluyen actividades bancarias, fiduciarias, hipotecarias, crédito, seguros, valores, pensiones, intermediación, transferencias, servicios financieros digitales, sea que se desarrolle como una actividad independiente o como una actividad complementaria, auxiliar, de promoción o asesoramiento, y cualquier otra actividad que logre la misma finalidad que un servicio financiero. Todo lo anterior por cualquier medio, incluidos los digitales.

11. Proveedor de servicios o productos financieros: Persona física o jurídica, pública o privada, que por sí misma o mediante la administración de una estructura, organización física o digital o subcontratación de servicios, ofrece y gestiona las prestaciones derivadas de los servicios o productos financieros.

12. Registro Único: Registro de proveedores de servicios y productos financieros administrado por el MEIC regulado en el artículo 7 de esta Ley.

13. SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.

14. SUGEVAL: Superintendencia General de Valores.

15. SUGESE: Superintendencia General del Seguros.

16. SUPEN: Superintendencia de Pensiones.

ARTÍCULO 3- Principios generales

Los siguientes principios generales fundamentan la protección del consumidor financiero en su relación con los proveedores de servicios de crédito.

a) Trato justo y equitativo al consumidor. Considera la relación del proveedor de servicios o productos financieros con el consumidor financiero, en la cual el primero atiende las necesidades, intereses, derechos y las expectativas razonables y justificadas del último en su relación. Se busca evitar prácticas discriminatorias.

b) Proporcionalidad. Considera una relación de equilibrio entre deberes y obligaciones por la que debe regirse la relación entre el proveedor de servicios o productos financieros y el consumidor financiero, de modo que este último no se encuentre en una posición de desventaja que afecte o limite sus derechos.

c) Transparencia. Exige a los proveedores de servicios o productos financieros veracidad y claridad en la divulgación, reglas, planes, procesos y acciones pertinentes de cara al consumidor financiero en la relación que se sostenga, así como la rendición de cuentas que es concomitante al ejercicio de cualquier prerrogativa pública.

d) Protección de datos del consumidor. Los proveedores de servicios y productos financieros deben cumplir con lo dispuesto en la Ley N° 8968 de 7 de julio de 2011, Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales y de cualquier otra normativa que le resulte aplicable, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Se admite el intercambio de información para efectos de reportes crediticios.

e) Protección contra el fraude y uso indebido de los activos del consumidor. Los proveedores de servicios o productos financieros o gestores de cobro deberán tomar las medidas de seguridad que protejan a sus clientes del fraude y del uso indebido de los activos bajo su custodia.

f) Manejo y resolución de quejas y reclamaciones del consumidor de forma ágil y justa. Los proveedores de servicios o productos financieros deben poner a disposición del consumidor un mecanismo interno de atención y compensación de quejas y reclamaciones, referentes a derechos legales generales y a derechos asociados a los contratos de productos de crédito. Tal mecanismo deberá ser ágil, eficiente y gratuito.

g) Libre contratación y no condicionada en la adquisición de productos y servicios. Los proveedores de servicios o productos financieros deberán permitir que la decisión de consumo de sus clientes tenga lugar en un marco de libertad, sin sujetarse a la adquisición de otros productos o servicios.

h) Confidencialidad de la información: Conlleva la obligación para la Defensoría del Consumidor Financiero como de los proveedores de servicios o productos financieros de no divulgar o revelar información sensible y emplearla solo para el cumplimiento de los propósitos de la presente ley, con las salvedades que la misma ley permita.

TÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES

ARTÍCULO 4- Derechos de los consumidores.

Los consumidores tienen los siguientes derechos:

a) Libertad de elegir el proveedor y los servicios o productos financieros. La negativa de trato por parte del proveedor deberá fundamentarse en causas objetivas.

b) Ser tratado de manera justa y equitativa por el proveedor, de manera que se le atiendan sus necesidades, intereses, derechos y expectativas razonables y justificadas, para lo cual se tomará en consideración sus condiciones particulares de vulnerabilidad. No podrá establecerse tratamiento diferente o discriminatorio injustificado a los consumidores. No se considerará trato discriminatorio cuando la naturaleza o las características técnicas del producto o servicio financiero impliquen diferenciaciones por motivos de riesgo debidamente justificadas, legal, técnica o científicamente, entre otros.

c) La información dada al consumidor deberá incluir las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados, beneficios, riesgos, limitaciones y términos del producto o servicio financiero que se le ofrece, entre otros.

d) Los contratos de servicios o productos financieros deberán identificar los mecanismos con que cuenta el cliente para presentar reclamos o quejas, tanto internos como los administrativos creados en esta Ley.

e) Presentar al proveedor de servicios o productos financieros consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamaciones, así como recibir la respectiva respuesta dentro del plazo que se defina reglamentariamente.

f) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los servicios o productos ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre éstos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan los proveedores de servicios o productos financieros, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

g) En caso de duda, siempre deberá resolverse a favor del consumidor; esta regla debe observarse tanto en la sede administrativa, como arbitral y judicial.

Todos los derechos enunciados en esta Ley para el consumidor financiero también serán reconocidos a los beneficiarios de los contratos, en los casos en los que no sean la misma persona o personas que el consumidor.

ARTÍCULO 5- Deberes del consumidor financiero.

Constituyen deberes de los consumidores financieros, los siguientes:

a) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas.

b) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

c) Analizar si las condiciones del producto o del servicio financiero, se adecuan a su perfil de consumidor y su realidad económica.

d) Revisar la información que le es enviada por el proveedor de servicios o productos financieros en materia de estafas informáticas y fraude.

e) Actuar con la debida diligencia que le corresponde en el manejo de sus claves de o mecanismos de acceso a los canales digitales de los proveedores de servicios o productos financieros.

ARTÍCULO 6- Obligaciones de los proveedores.

Los proveedores de servicios o productos financieros deberán emplear el debido cuidado y diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y la atención debida y respetuosa en el desarrollo de las relaciones que establezcan, y, en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. La actuación de los proveedores debe procurar la satisfacción de las necesidades del consumidor, el respeto de los derechos establecidos en el artículo 5, la adecuación a los alcances de su oferta, y regirse por las siguientes obligaciones:

- a) Revelar las tarifas, comisiones, tasas de interés y otros costos asociados al producto o servicio financiero antes de su adquisición. 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.
- b) Abstenerse de cobrar gastos de cobranza prejudicial sin haber informado previamente al consumidor financiero sobre su existencia y valor. Estos gastos deberán corresponder a la realización de una gestión de cobranza administrativa evidenciable. Las gestiones de cobro, cuando correspondan, se deben efectuar únicamente de lunes a viernes, entre las 8 a.m. a 5 p.m., o bien dentro del horario laboral de la persona consumidora. Lo dispuesto en este artículo aplica tanto para el acreedor original como para cualquier otro sujeto que ostente dicha condición posteriormente.
- c) Abstenerse de cobrar comisiones o hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, ya sea en el contrato, reglamentos o folletos de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad.
- d) Especificar, cuando se entreguen proyecciones al consumidor, los rubros que componen el saldo proyectado.
- e) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los consumidores financieros, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Deberá entregarse al consumidor una copia de los documentos que soporten la relación contractual en un formato que pueda ser conservado por éste y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

- f) Notificar previa y oportunamente y con la justificación técnica, legal o contractual correspondiente cualquier cambio de tarifa, términos y condiciones, así como la terminación, inactivación o suspensión de producto o servicio, siempre y cuando así haya sido convenido previamente. Junto con la notificación, se deben indicar los derechos asociados a la modificación, así como la forma de poder ejercerlos incluyendo la terminación de la relación, si corresponde.
- g) Cuando se vendan productos o servicios financieros en grupo o paquete, informar, cuando exista, la posibilidad de adquirir los productos por separado.
- h) Brindar o poner a disposición del consumidor financiero, conforme a las normas que se definan reglamentariamente, y cuando corresponda, de acuerdo con cada producto o servicio financiero, asesoría objetiva, completa, clara, simple, no engañosa durante toda la duración de la relación comercial. Esta asesoría deberá basarse en las necesidades y el perfil del consumidor considerando la complejidad del producto o servicio, sus riesgos y los objetivos, conocimiento, capacidades y experiencia del consumidor. Esta obligación resulta especialmente relevante para los proveedores que otorgan facilidades crediticias o que se dirigen a un público meta vulnerable. La obligación de informar por parte de los proveedores debe entenderse para los promotores, dependientes, o personas con las que tengan contratos.
- i) No obstaculizar las funciones del órgano competente.
- j) Acatar las resoluciones del órgano competente, atender los requerimientos de información, así como facilitar y colaborar con las actividades que este desarrolle, entregando información clara, correcta, completa y oportuna, de conformidad con la norma legal que habilite dicho requerimiento.
- k) Respetar al consumidor la libertad de elegir o trasladarse al proveedor de servicios o productos financieros de su preferencia.
- l) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- m) Entregar, dentro de los plazos establecidos, los documentos que acompañan la relación con el consumidor financiero, por ejemplo, la póliza o el documento que corresponda.
- n) Hacer efectivo el pago de los beneficios al consumidor financiero en el plazo y en las condiciones establecidas en la ley, en los planes autorizados por la entidad correspondiente o pactadas con el consumidor financiero.
- o) Entregar por escrito, o mediante un formato digital que pueda ser consultado por el consumidor, el contrato correspondiente a los servicios o productos contratados. La eficacia de las condiciones generales en dicho contrato está sujeta al conocimiento efectivo de ellas por parte del adherente o a la posibilidad cierta de haberlas conocido mediante una diligencia ordinaria.

- p) Contar con mecanismos de seguridad informática adecuados, para evitar que el consumidor financiero sea víctima de una estafa informática o fraude.
- q) Informar de manera oportuna al consumidor financiero sobre el traslado o cambio del proveedor de producto o servicio financiero.

ARTÍCULO 7- Obligaciones especiales de los proveedores bajo competencia del MEIC.

Los proveedores sujetos a la competencia del MEIC, deben:

a) Estar inscritos en el Registro Único que llevará el Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Únicamente podrán prestar productos o servicios financieros de conformidad con la definición de esta Ley, las entidades debidamente inscritas en este registro excepto las entidades reguladas, supervisadas y fiscalizadas por el CONASSIF y por las respectivas superintendencias en materia financiera.

En la reglamentación podrá requerirse la actualización de la información suministrada y la falta de cumplimiento de algún requisito podrá implicar la suspensión o cancelación del registro.

b) Revelar al consumidor y al regulador si cuentan con un seguro o cualquier otro mecanismo financiero para responder por sus actuaciones ante los consumidores, conforme se defina mediante reglamento.

c) Informar al público en general, conforme a las normas, formas y procedimientos que se emitan, que no se encuentran sujetos a regulación y supervisión en materia financiera ni de protección al consumidor financiero.

d) Pagar un canon cuya cuantía se calculará de conformidad con la metodología aprobada reglamentariamente.

El MEIC podrá emitir la reglamentación necesaria para definir el contenido, alcance, plazos, condiciones, formatos, procedimientos 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 8- Conductas injustas e inequitativas.

Los proveedores deberán abstenerse de realizar las siguientes conductas:

a) Iniciar o renovar una relación contractual sin que haya existido manifestación, tácita o expresa, de la voluntad del consumidor.

- b) Otorgar al consumidor plazos desproporcionadamente cortos para adoptar una decisión de consumo.
- c) Condicionar la contratación de productos o servicios financieros a la adquisición, a cargo del consumidor, de 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.
- d) 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.
- e) Imponer penalidades injustificadas, o costos asociados a gestiones específicas que no sean consecuentes con los costos reales de la gestión, trámites o afectación económica del proveedor, o que no se estipularon previamente en el contrato indicando el monto o el método de cálculo, consecuente con los costos reales de la gestión, trámites o afectación económica del proveedor.
- f) Utilizar una comercialización agresiva o de alta presión, entendida esta como aquella comercialización insistente y acosadora, que perturbe a la intimidad de la persona, o que utilice información o publicidad omisa, ambigua o engañosa.
- g) Comercialización, asesoría o venta utilizando proyecciones o comparaciones con otros productos y servicios con base en información falsa o confidencial obtenida de manera no autorizada; o bien, realizar comparaciones o proyecciones cuando esto esté prohibido respecto de algún tipo de producto o servicio.
- h) Utilizar, por cuenta propia o por terceros, prácticas de hostigamiento y acoso que atenten contra la privacidad y contra la dignidad humana, o que excedan irrazonablemente los procesos de cobro derivados de un incumplimiento contractual.
- i) Disponer en los contratos, cláusulas que inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor financiero.

TÍTULO III COMPETENCIAS DEL ÓRGANO

ARTÍCULO 9- Órganos Competentes y modelo de regulación.

La SUGEF, SUPEN, SUGEVAL y SUGESE serán los órganos competentes para regular y supervisar las entidades y empresas supervisadas de conformidad con las definiciones y distribución competencial regulada en el artículo 140 bis de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica de 3 de noviembre de 1995.

El MEIC será el órgano encargado de supervisar y regular a los proveedores de servicios no regulados ni supervisados de conformidad con el párrafo anterior. Esto sin detrimento de las competencias establecidas en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y sus reformas, Ley N° 7472.

Adicionalmente, el MEIC será el órgano competente para hacer cumplir lo dispuesto en esta Ley respecto de aquellos sujetos que, sin ser entidades o empresas supervisadas, realicen:

- a) Operaciones de canje de dinero y transferencias, mediante instrumentos, tales como los cheques, los giros bancarios, las letras de cambio o similares.
- b) Operaciones de emisión, la venta, el rescate o la transferencia de cheques de viajero o giros postales.
- c) Transferencias de fondos, realizadas por cualquier medio.
- d) Administración de recursos por medio de fideicomisos o de cualquier tipo de administración de recursos, efectuada por personas jurídicas, que no sean intermediarios financieros.
- e) Las remesas de dinero de un país a otro.
- f) Emisiones de tarjetas de crédito, los operadores de tarjetas de crédito, así como quienes otorguen cualquier tipo de facilidad crediticia.
- g) Arrendamiento financiero.
- h) Cambio de divisas.
- i) Participación como agente, intermediario o asesor, en actividades propias de las Bolsas de Comercio.
- j) Servicios de pago y compensación.

- k) Suministro y transferencia de información financiera, procesamiento de datos financieros y *software* relacionado, por proveedores de otros servicios financieros.
- l) Servicios destinados a poner en contacto a personas del público en general, independientemente del medio que se use, con el fin de que entre ellas se otorguen financiamiento o se brinden otros servicios de contenido financiero que no cumplen las condiciones para ser calificados como una actividad regulada en materia financiera por alguna de las superintendencias del sistema financiero.

La SUGEF, la SUGESE, la SUGEVAL y la SUPEN, serán los encargados de hacer cumplir lo dispuesto en esta Ley respecto de las entidades o empresas supervisadas en materia financiera o que forman parte de grupos o conglomerados financieros supervisados, en relación con las actividades que desarrollen, las cuales podrían incluir las señaladas anteriormente, en caso de estar posibilitados legalmente para realizarlas. Además, tendrán competencia respecto de las personas físicas que desarrollen como una actividad independiente o como una actividad complementaria, auxiliar, de promoción o asesoramiento, con la intención de comercializar estos productos y servicios financieros.

La regulación y fiscalización del MEIC estará focalizada en los proveedores de servicios de crédito, sin menoscabo de que puedan agregarse otros productos o servicios financieros.

ARTÍCULO 10- Atribuciones reglamentarias.

El Poder Ejecutivo reglamentará, por medio del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la presente ley. El Reglamento Ejecutivo abarcará, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Los productos y servicios financieros que estarán sometidos a la regulación y supervisión establecida en esta Ley.
- b) La divulgación pública de los modelos de documentación contractual de productos financieros masivos y estandarizados, esto sin detrimento de lo establecido en las legislaciones especiales propias de los sectores financieros regulados.
- c) El requerimiento de información por parte del MEIC a los proveedores de servicios supervisados por dicho órgano, en forma periódica o puntual, necesaria para las labores de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor financiero. Esto incluye el requerimiento de información sobre las bases técnicas y metodologías de establecimiento de tarifas y cualquier otra información relacionada con el diseño del producto o servicio, esta documentación se manejará de forma confidencial y no podrá publicarse, pero podrá utilizarse para divulgar estadísticas e información agregada general.

d) La entrega o puesta a disposición para el consumidor de documentos estandarizados con los aspectos clave del producto o servicio financiero de su interés.

e) Publicaciones periódicas que permitan divulgar estadísticas e información agregada general del comportamiento de las entidades y empresas de estos sectores en materia de consumidor financiero.

f) Las evaluaciones de la gestión y los resultados de la tramitación de las consultas, quejas y reclamaciones de los consumidores, y la periodicidad con que ésta se debe de realizar, así como su divulgación, con el fin de mejorar la gestión y control de riesgos de conducta que originen estas gestiones, así como la gobernanza del producto o servicio, cuando lo amerite.

g) Definir los plazos de resolución por parte de los proveedores.

h) Normas relativas a la conducta de negocio aplicable a los proveedores no supervisados. La reglamentación de la conducta de negocio de las entidades y empresas supervisadas será competencia exclusiva del CONASSIF.

El CONASSIF podrá reglamentar los aspectos atinentes a esta ley relacionados con las competencias otorgadas a las Superintendencias y las entidades y empresas supervisadas. En particular, la reglamentación deberá abarcar los siguientes aspectos:

a) La implementación, de los mecanismos, internos y externos de atención de consultas, quejas y reclamaciones.

b) El requerimiento de información por parte de las Superintendencias a las entidades y empresas supervisadas por dichos órganos, en forma periódica o puntual, necesaria para las labores de supervisión y fiscalización en materia de protección al consumidor financiero. Esto incluye el requerimiento de información sobre las bases técnicas y metodologías de establecimiento de tarifas y cualquier otra información relacionada con el diseño del producto o servicio, esta documentación se manejará de forma confidencial y no podrá publicarse, pero podrá utilizarse para divulgar estadísticas e información agregada general.

c) Deberes en relación con el tratamiento de cuentas que se mantienen inactivas o sin uso por parte de los consumidores.

d) Emitir el reglamento mediante relativo a conducta de negocio.

e) Normas relativas a la incorporación de requerimientos de capital de acuerdo con los riesgos identificados respecto al abordaje de lo establecido en esta Ley

La reglamentación, independientemente del órgano que la emita, definirá el contenido, alcance, plazos, condiciones, formatos, procedimientos y cualquier aspecto necesario para el efectivo cumplimiento, atención, gestión, control,

reparación y sanción de las disposiciones de esta ley. Además, considerará una aplicación proporcional de las obligaciones y el ámbito de supervisión de los proveedores. Para ello podrá considerar las características del proveedor, su naturaleza jurídica, del sector al que pertenece, del servicio financiero y el producto específico y las del consumidor o el segmento de mercado a que se dirige el producto o servicio financiero, así como cualquier otro criterio que, de acuerdo con principios internacionales y mejores prácticas fundamente dicha proporcionalidad.

La reglamentación no podrá limitar o condicionar el monto de tarifas, comisiones, tasas de interés, utilidades u otros similares asociados a los servicios o productos financieros.

En el caso de las Superintendencias, le corresponderá al CONASSIF definir vía reglamentaria, la competencia de éstas para regular y supervisar un determinado producto o servicio.

ARTÍCULO 11- Atribuciones del órgano competente en materia de supervisión.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio y las superintendencias del sistema financiero, según el ámbito competencial definido en el artículo 10 de esta Ley y 140 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica de 3 de noviembre de 1995, en adición a las atribuciones y competencias establecidas en sus leyes especiales, y las que resulten propias de los alcances de esta ley, serán los órganos competentes en materia de supervisión del régimen establecido en esta Ley. Para ello, tendrán las siguientes facultades:

- a) Ejercer supervisión, en los casos, con la intensidad y alcance que se determine reglamentariamente, sobre la conducta de negocio y el cumplimiento por parte de los proveedores de las disposiciones de esta ley, bajo la técnica que establezca el supervisor competente conforme a los principios y prácticas reconocidas internacionalmente. Para ello podrán realizar visitas, inspecciones, entrevistas a personeros y funcionarios, estudios temáticos, monitoreo de mercado, solicitudes de información y otras técnicas y herramientas que permitan cumplir con los objetivos del supervisor.
- b) Mediante resolución fundada declarar la inaplicabilidad de cláusulas abusivas, tanto de oficio como a petición de parte, pudiendo generar una medida correctiva para eliminar dichas disposiciones de los contratos en que se incluyan, en adición a las demás consecuencias previstas legalmente. En el caso de lo resuelto por las Superintendencias, el CONASSIF podrá resolver en última instancia la inaplicabilidad de la cláusula abusiva.
- c) Mediante resolución fundada, realizar observaciones o requerir modificaciones a los contratos de los productos o servicios que ofrezca, en especial, cuando se detecte que la redacción no es clara o contraria a la legislación. La aplicación de las medidas correctivas estará a cargo del proveedor y operarán para los nuevos contratos, las renovaciones de los anteriores o para contratos vigentes que las contengan.

d) Definir por resolución razonada cuando un producto o servicio debe estar sujeto a regulación o supervisión, para lo cual, podrá requerir cualquier tipo de información que permita determinar si un producto o servicio debe estar sujeto a lo dispuesto en esta Ley y la reglamentación respectiva. La información y declaraciones suministradas al órgano competente tendrán carácter de declaración jurada.

e) Ordenar medidas preventivas y correctivas al identificar situaciones de incumplimiento normativo o deficiencias de gestión y control de riesgo.

f) Los órganos competentes mantendrán un listado actualizado de las sanciones firmes aplicadas a los proveedores por infracciones a lo establecido en esta Ley; igualmente podrán publicar datos y estadísticas sobre denuncias y demás elementos que permitan reflejar ante el consumidor la conducta de los proveedores. Los listados, datos y estadísticas señaladas, se consideran de interés público, autorizándose su publicación por los medios y de la forma que reglamentariamente se disponga.

Para efectos de calificar si un producto o servicio se encuentra comprendido en lo dispuesto en este artículo, deberá atenderse a la realidad económica más que la forma jurídica, pudiéndose atribuir a las situaciones y los actos una significación acorde con los hechos.

ARTÍCULO 12- Potestades relativas a la promoción de la eficiencia, transparencia y buenas prácticas del mercado.

Las atribuciones que en materia de promoción de la eficiencia, transparencia y buenas prácticas del mercado podrán ejecutar el Poder Ejecutivo mediante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el CONASSIF y las superintendencias del sistema financiero, según su ámbito de competencia, son:

a) Suscribir entre sí, bajo un régimen de reciprocidad, acuerdos de cooperación e intercambio de información estadística agregada, que permitan desarrollar elementos dispuestos en la presente Ley.

b) Requerir al proveedor la divulgación pública de información e indicadores que de acuerdo con las mejores prácticas reconocidas internacionalmente resulten de interés público para la protección de los intereses de los consumidores financieros y el desarrollo del mercado.

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

- d) Publicar advertencias generales sobre personas no autorizadas o registradas, según corresponda. 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.
- e) Llevar a cabo, o contratar, estudios e investigaciones de mercado relacionados con los objetivos de esta ley y su reglamentación
- f) 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, sin que en ningún momento abarque precios de los productos o servicios.
- g) Promover esquemas de coordinación entre los proveedores que mejoren la implementación del marco normativo de protección al consumidor financiero, que incluyan 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.
- h) 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 y productos financieros, siempre que no represente la generación de conflictos de interés.
- i) En beneficio del consumidor, desarrollar y promover herramientas que faciliten la comparación de los distintos proveedores, para lo cual podrá requerir a estos, la información necesaria.
- j) Publicar informes periódicos sobre el desempeño de los proveedores en materia de conducta de negocio.
- k) Emitir y publicar guías de buenas prácticas y recomendaciones de buenas prácticas para un actuar responsable del consumidor.

TÍTULO IV QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 13- Instancia de atención de quejas y reclamaciones de los consumidores por parte de los proveedores de productos y servicios financieros.

Los proveedores, públicos o privados, deberán garantizar la atención gratuita de las quejas y reclamaciones que interpongan los consumidores, para lo cual, deberán poner a disposición de los consumidores una instancia interna especializada para

la atención y resolución de quejas, y reclamaciones. Le corresponde a esta instancia interna especializada resolver en primera instancia toda queja o reclamo del consumidor respecto de los productos o servicios que mantenga con el proveedor. En caso de que el proveedor se encuentre afiliado a un mecanismo externo de resolución de disputas, los consumidores deberán acudir a este mecanismo antes de que su gestión sea conocida por la superintendencia competente o el MEIC según corresponda.

El acceso tanto a la instancia interna como al mecanismo externo de resolución de disputas, en caso de que se tenga, deberá ser sencillo, eficiente, gratuito, independiente y objetivo para los consumidores. Estas gestiones no están sujetas a formalidades ni requieren autenticación de la firma del consumidor, por lo que pueden plantearse personalmente o por cualquier medio informático.

El plazo de caducidad para formular cualquier reclamo ante el proveedor será de dos meses a partir del acaecimiento del hecho, o bien del momento en que la persona tenía posibilidad objetiva de conocer el hecho.

ARTÍCULO 14- Instancia de atención ante el órgano competente.

Cuando la instancia interna o el mecanismo externo de resolución de disputas ha resuelto en contra de la pretensión del consumidor, éste último podrá acudir, dentro del plazo de diez días hábiles, ante el MEIC o las Superintendencias, según corresponda, para que se resuelva su reclamo. En caso de que esto ocurra, la instancia interna o el mecanismo externo de disputas deberá remitir el expediente al órgano correspondiente dentro de los cinco días hábiles siguientes.

El órgano competente podrá aplicar las medidas cautelares necesarias para evitar daños y perjuicios para el consumidor, directamente derivados de un producto o servicio.

El procedimiento que seguirá el órgano competente será el establecido en el procedimiento ordinario de la Ley General de la Administración Pública.

El proveedor tendrá un plazo máximo de treinta días calendario para su cumplimiento, salvo que se presente justificación razonada que imposibilite el inmediato acatamiento. Caso contrario, el incumplimiento se considerará falta muy grave y será sancionado de conformidad con el marco sancionatorio dispuesto en esta Ley.

Lo que resuelva el órgano competente será vinculante para las partes involucradas, sin perjuicio de los recursos ordenados en la ley y la eventual revisión en sede judicial.

El órgano competente puede imponer obligaciones de conducta al proveedor sujeto a regulación y supervisión en los términos de esta Ley, con el fin de garantizar la plena satisfacción de los intereses de los consumidores. Igualmente, si de la reclamación se desprenden responsabilidades penales, el órgano competente deberá presentar la denuncia respectiva ante el Ministerio Público.

ARTÍCULO 15- Daños y perjuicios.

Para el resarcimiento de daños y perjuicios deberá acudir a los órganos jurisdiccionales competentes.

TÍTULO V POTESTAD SANCIONATORIA

ARTÍCULO 16- Potestad sancionatoria.

Las sanciones administrativas correspondientes a las infracciones previstas en esta Ley serán impuestas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, o por las superintendencias respectivas, según corresponda, conforme a las competencias establecidas en esta Ley. Contra dichos actos cabrán los recursos dispuestos en la Ley N.º 6227, Ley General de la Administración Pública de 2 de mayo de 1978 y sus reformas. En el caso de las sanciones impuestas por las superintendencias, el recurso de apelación será resuelto por el CONASSIF.

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 se dicten, en relación con las deficiencias identificadas.

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.

En el caso de las superintendencias del sistema financiero, los tipos sancionatorios establecidos en esta Ley, sanciones y criterios de graduación cuando existan, aplicarán cuando no exista una norma expresa en las legislaciones financieras aplicables por cada uno de dichos órganos, que aun de manera general comprenda la conducta sancionable.

ARTÍCULO 17- Criterios de graduación.

Para imponer las sanciones previstas en esta ley, el órgano competente tomará en cuenta los siguientes criterios de valoración:

- a) La gravedad de la infracción.
- b) La amenaza o el daño causado.
- c) Los indicios de intencionalidad del investigado.

- d) La capacidad de pago del investigado.
- e) La duración de la conducta investigada.
- f) La reincidencia del infractor.
- g) La posibilidad desaprovechada de remediación oportuna por parte del investigado, como agravante.
- h) La reparación integral y oportuna al consumidor financiero afectado, como atenuante.
- i) El beneficio obtenido por el infractor.

La aplicación de la sanción máxima para una infracción no dependerá de la concurrencia de todos los criterios antes indicados. Asimismo, cada incumplimiento será considerado como una infracción. No obstante, el órgano competente podrá imponer sanciones que comprendan varias conductas irregulares, si estas se derivan o relacionan con el mismo hecho, evento o circunstancia.

ARTÍCULO 18- Gravedad de las faltas.

Sin perjuicio de la aplicación previa de medidas preventivas y correctivas por parte del órgano competente:

- 1) Incurrirá en una infracción muy grave el proveedor que:
 - a) No cuente con un mecanismo de resolución de quejas y reclamaciones para sus clientes de conformidad con lo estipulado en esta Ley.
 - b) No suministre información veraz al consumidor sobre el producto o servicio que se le está ofreciendo o que haya adquirido.
 - c) No cuente con políticas y procedimientos para administrar el riesgo de fraudes electrónicos a sus clientes.
 - d) Realice cobros o aplique comisiones no pactadas de conformidad con el inciso c del artículo 6 de esta Ley.
 - e) No comunique al consumidor cualquier salida de información personal o privada que se produzca al margen de lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.
 - f) Se niegue a suministrar información al titular sobre los datos personales de este que administra, o se niegue a realizar cualquier corrección debida de conformidad con el derecho de autodeterminación informativa.

g) En el caso de los proveedores que no sean entidades o empresas supervisadas, prestar servicios financieros sin estar inscritos en el Registro establecido en el artículo 7 de esta Ley.

h) Inicie o renueve una relación contractual sin contar con el consentimiento del consumidor.

2) Incurrirá en infracción grave el proveedor que:

a) No informe al consumidor sobre la posibilidad, en caso de existir, de adquirir productos o servicios por separados cuando estos sean vendidos en grupo o paquete.

b) Incumpla las obligaciones establecidas en los incisos k y l del artículo 6 y b del artículo 7 de esta Ley.

3) Incurrirá en infracción leve el proveedor que:

a) Incumpla normas reglamentarias.

ARTÍCULO 19- Sanciones para los proveedores.

a.- Para infracciones muy graves en que incurra algún proveedor, se impondrá alguna de las siguientes sanciones:

i.- Multa equivalente a un monto comprendido entre cincuenta y cien salarios base.

ii.- Suspensión, total o parcial, para suscribir nuevos contratos de los productos o servicios financieros asociados a la infracción, desde cinco días hasta tres meses.

iii.- Cancelación del Registro Único, que puede ir desde un año hasta dos años.

b.- Para infracciones graves en que incurran los proveedores, se impondrá alguna de las siguientes sanciones:

i.- Multa equivalente a un monto comprendido entre veinticinco y cincuenta salarios base.

ii.- Suspensión del Registro Único por un plazo de hasta un año.

c.- Para las infracciones leves se impondrá amonestaciones por escrito.

d.- Cuando un proveedor haya sido sancionado de conformidad con el régimen disciplinario establecido en esta Ley, también se podrá imponer alguna de las siguientes sanciones para socios, directores, representantes y funcionarios y terceros proveedores o los cargos que cumplan esos roles en los proveedores según las siguientes reglas:

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

i.a.- 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.

i.b.- Multa desde diez hasta veinticinco salarios base.

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

ii.a.- Multa comprendida entre veinticinco y cincuenta salarios base.

ii.b.- Inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en proveedores, por un plazo desde un mes hasta dos años.

ARTÍCULO 20- Destino de las multas.

Las multas que se impongan dentro del contexto de esta ley serán utilizadas por el órgano competente en la promoción de la educación financiera. El órgano competente estará obligado a remitir anualmente, a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa, un informe que determine los destinos específicos de las multas impuestas.

ARTÍCULO 21- Otras condiciones relativas a la responsabilidad disciplinaria. La responsabilidad disciplinaria relacionada con los proveedores además estará sujeta a los siguientes elementos:

a) Divulgar públicamente por un período de cinco años las personas sancionadas en firme, la sanción impuesta, los hechos que motivaron la sanción y si la sanción se cumplió o no.

b) 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 dirigidos de forma expresa al consumidor financiero costarricense, y que se hayan registrado en el país.

c) En el caso que el proveedor opere 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 o del ente u órgano público que permita ejecutar lo ordenado.

ARTÍCULO 22- Prescripción de la responsabilidad administrativa.

La responsabilidad administrativa de los proveedores derivada de las infracciones a lo previsto en esta ley, así como en las leyes especiales de cada superintendencia financiera, prescribirá en cinco años, contados a partir del momento en que aconteció el hecho.

La prescripción se interrumpirá cuando se notifique el inicio del procedimiento sancionatorio.

ARTÍCULO 23- Terminación alternativa de los procedimientos.

En el caso de reclamaciones que hayan sido trasladadas al conocimiento del órgano competente, si el proveedor, dentro del plazo de los diez días hábiles siguientes al recibo del expediente por parte de ese órgano, demuestra que el consumidor ha dado por reparado íntegramente el daño y el perjuicio directamente derivado de un producto o servicio financiero, el expediente se archivará.

En el caso de procedimientos ordinarios sancionatorios iniciados contra proveedores, sus socios, directores, representantes, funcionarios y terceros proveedores o los cargos que cumplan esos roles, cuando estos reconozcan su culpabilidad en la comisión de la infracción administrativa, y cuando corresponda, se repare íntegramente al consumidor el daño y el perjuicio directamente derivado de un producto o un servicio financiero, la causa podrá ser archivada. El archivo procederá una vez demostrado el pago del diez por ciento de la multa máxima establecida para las faltas graves, o del veinte por ciento de la multa máxima establecida para las faltas muy graves; así como también, cuando corresponda, se demuestre que el consumidor da por reparado íntegramente el daño y el perjuicio directamente causado por el producto o servicio. Las demostraciones necesarias que se requieren en este párrafo, a efecto de que proceda el archivo del caso, deberá darse antes del inicio de la comparecencia oral y privada del procedimiento.

Lo dispuesto en el párrafo anterior solamente aplicará cuando la sanción acorde a la gravedad de las infracciones investigadas, conforme a lo establecido en esta Ley. Asimismo, para que el archivo del expediente pueda ser ordenado, el órgano competente además debe tomar en cuenta:

- a) si el proveedor adoptó medidas necesarias para reducir el riesgo de que la situación se presente nuevamente;
- b) que no se haya afectado el interés público:
- c) no se haya incurrido en conductas de carácter penal.

TÍTULO VI PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FRENTE A FRAUDES ELECTRÓNICOS

ARTÍCULO 24- Devolución de montos retenidos.

Cuando los proveedores de servicios y productos financieros cuenten con elementos suficientes para determinar que una transferencia es fraudulenta, y en caso de que se hayan retenido dichos fondos, podrán devolver esos recursos al titular. Estas acciones no les acarrearán responsabilidades administrativas, civiles, penales ni de ninguna otra índole a los proveedores o a los funcionarios que las realicen, en tanto no se acredite que actuaron con dolo o culpa grave.

ARTÍCULO 25- Recepción de fondos fraudulentos.

A las personas que permitan que sus cuentas se utilicen para recibir recursos provenientes de transacciones no autorizadas por los titulares de las cuentas se les impondrá pena de prisión de ocho a quince años.

ARTÍCULO 26- Base de datos

La SUGEF contará con una base de datos de personas, físicas o jurídicas, de las personas sospechosas de permitir que sus cuentas se utilicen para recibir recursos provenientes de transacciones no autorizadas por los titulares de las cuentas.

Los proveedores de servicios y productos financieros no podrán abrir cuentas nuevas a las personas que aparezcan en dicha base de datos.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

TRANSITORIO I

Los órganos competentes, dentro del marco de sus competencias, contarán con un plazo máximo de un año, desde la entrada en vigor de la presente ley, para emitir su reglamentación.

TRANSITORIO II

En el plazo máximo de dieciocho meses contados a partir de la vigencia de esta ley, los órganos correspondientes deben establecer los arreglos internos necesarios para la atención de las disposiciones de esta ley y las reformas a otras leyes que se han establecido. En el tanto se establecen los mencionados arreglos internos, estos órganos mantendrán, cuando así lo hayan realizado de previo a esta ley, la atención de las quejas, reclamaciones y consultas que realicen los consumidores y los proveedores.

TRANSITORIO III

El MEIC contará con un plazo de seis meses para implementar el Registro a que se refiere el artículo 7 de esta Ley. Los proveedores de productos o servicios financieros deberán registrarse, conforme a lo dispuesto en esta Ley, en un plazo de seis meses contados a partir de que el citado Registro entre en funcionamiento.

TRANSITORIO IV

Los proveedores que se encuentren dentro de los parámetros de regulación y supervisión establecidos por los órganos competentes, tendrán dieciocho meses contados a partir de la entrada en vigor de esta Ley, para establecer la instancia interna de atención de quejas y reclamaciones, establecidas en esta Ley.

Rige a partir de su publicación.

Jorge Eduardo Dengo Rosabal

Kattia Cambronero Aguiluz

Vanessa de Paul Castro Mora

Carlos Felipe García Molina

Gilberto Arnoldo Campos Cruz

Johanna Obando Bonilla

Luis Diego Vargas Rodríguez

María Daniela Salas Rojas

Alejandro José Pacheco Castro

Eilécer Feinzaig Mitz

Montserrat Ruiz Guevara

Alejandra Larios Trejos

Diputados y diputadas

NOTA: El expediente legislativo aún no tiene comisión asignada.

REGLAMENTOS

INSTITUTO DE FOMENTO Y ASESORÍA MUNICIPAL

La Junta Directiva del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), mediante acuerdo tercero, capítulo tres de la sesión ordinaria 03-2024, celebrada el día 23 de enero del 2024, declarado firme, aprobó reformar el artículo 57 del Reglamento Autónomo de Organización y Servicio del Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (primer párrafo, inciso a) y antepenúltimo párrafo), para que en adelante se aplique la siguiente reforma y lo demás queda incólume:

REGLAMENTO AUTÓNOMO DE ORGANIZACIÓN Y SERVICIO DEL INSTITUTO DE FOMENTO Y ASESORÍA MUNICIPAL (IFAM)

“Artículo 57: De los permisos sin goce de salarios.

El IFAM podrá otorgar permisos sin goce de salario a funcionarios que tengan como mínimo, un año de laborar para la institución. En este sentido a la Dirección Ejecutiva le corresponderá otorgar los permisos sin goce de salario hasta por un año, cuando el permiso exceda de un año y hasta cuatro años, por su carácter excepcional, deberá ser aprobado por la Junta Directiva.

El presente artículo operara según los siguientes casos:

- a) Hasta por un máximo de cuatro años o hasta por el plazo de su designación, cuando un funcionario vaya a ocupar un cargo como miembro de los Supremos Poderes, sea de Presidente de la República, Vicepresidente, Ministro, Viceministro, Dirección Nacional de entidades públicas,.....

(...)

Es la Dirección Ejecutiva la instancia facultada mediante acto motivado, para otorgar permisos sin goce de salario hasta por un año, para lo cual deberá realizarse un análisis individual de cada solicitud y...

(...)”

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *Gaceta*.

Moravia, 24 de enero de 2024

Licda. Maricela Hernández Ruiz, Directora Ejecutiva.—1 vez.—Solicitud N° 486911.—O. C. N° 082202401140.—(IN2023837910).