

San José, martes 18 de febrero de 2025
OFICIO N° 01660-2025-DHR

Para: Señor (a):
Daniela Agüero Bermúdez
Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos
Asamblea Legislativa
dab@asamblea.go.cr, sofia.montero@asamblea.go.cr

De: **Licda. Angie Cruickshank Lambert**
Defensora de los Habitantes

ANGIE
CRUICKSHANK
LAMBERT (FIRMA)

Firmado digitalmente por ANGIE
CRUICKSHANK LAMBERT (FIRMA)
Fecha: 2025.02.18 09:59:33 -06'00'

Asunto: Criterio al texto Sustitutivo del Proyecto de Ley. *"Ley de Protección de las Personas Consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier entidad financiera en Costa Rica y sea pública o privada, autorizada para este fin"* (23908)

Señores(as) Diputados (as)
Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Jurídicos
Asamblea Legislativa

Estimados señores y señoras Diputadas,

Reciban un cordial saludo de parte de la Defensoría de los Habitantes. En esta oportunidad, nos permitimos expresar una serie de comentarios **en torno al texto sustitutivo** para el proyecto denominado *"Ley de Protección de las Personas Consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier entidad financiera en Costa Rica y sea pública o privada, autorizada para este fin"* aprobado por esta Comisión.

Como antecedente al análisis de dicho texto sustitutivo, el pasado mes de octubre la Defensoría de los Habitantes llevó a cabo reuniones con el grupo de ciudadanos promotores de dicha iniciativa y representantes del Despacho del Sr. Diputado Oscar Izquierdo, con el fin de realizar observaciones de mejora al proyecto y así cumplir con su finalidad.

Por lo tanto, se solicita el análisis del presente estudio del texto sustitutivo del proyecto, con el fin de ser conocidas en el marco del artículo 137 del Reglamento de la Asamblea Legislativa.

Observación párrafo 3 del artículo 1 del proyecto

2025-2034 Segundo Decenio Internacional para las Personas Afrodescendientes
"Afrodescendientes: reconocimiento, justicia y desarrollo"



Teléfono: 4000-8500



Calle 22, Ave. 7. Barrio México
San José, Costa Rica



correspondencia@dhr.go.cr
Apdo. Postal: 686-1005 San José

Según el texto del proyecto, se indica que el objeto del mismo es la protección de los consumidores financieros por “los daños y perjuicios ocasionados por la sustracción de dinero o del patrimonio de las cuentas”.

Se presenta como preocupación, que el objeto esté muy limitado al tema de los “dineros en las cuentas”, dejando por fuera el hecho que los bancos ofrecen otros servicios y productos, los cuales también han sido objeto de fraudes como certificados, tarjetas de crédito, etc.

En este sentido, se propone retomar la redacción original del proyecto, incluyendo el término “activos”, el cual se utiliza como referencia en documentos de la OCDE¹; para lo cual, se plantea como propuesta de redacción para el párrafo 3 del artículo 1 del proyecto:

“La entidad financiera, ya sea pública o privada, que tenga bajo custodia los activos, sean estos ahorros o cuentas del consumidor, responderá, independientemente de la existencia de culpa, por los daños y perjuicios ocasionados cuando este resulte perjudicado por razón del bien o el servicio o por informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos así como de su utilización y riesgos y por la ineficiente o inadecuada custodia tanto de sus fondos como de sus datos personales, aunque esto provenga de un tercero ilegítimo que no se encuentre autorizado por el titular de la cuenta independientemente del mecanismo utilizado por la sustracción”.

Observación inciso b) del artículo 1 del proyecto de Ley

El proyecto incluyó como idea fundamental, el tema de la responsabilidad objetiva de los Bancos Públicos y Privados cuando, en el giro de su negocio, el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos, o de su utilización y riesgos.

Es por tanto, a criterio de esta Defensoría, que resulta contrario al espíritu de la norma el que, mediante la incorporación del inciso b) del artículo 1 del proyecto de Ley, se excluya la responsabilidad de la entidad financiera “cuando la entidad demuestre que cumple con los estándares adecuados de ciberseguridad establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la presente ley, en cuyo caso se considerará que es ajena a la producción del daño.”

En este sentido, para esta Defensoría se debe recordar que la entidad financiera realiza la actividad por riesgo y cuenta propia, lo que justifica que el presente proyecto establezca la responsabilidad objetiva, la que es excluida, según señala el proyecto de ley, por la existencia de un auto-fraude, como lo determina el inciso a) del mismo artículo.

¹ Los Principios de Alto Nivel desarrollados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para la protección de los consumidores financieros (2011), citado en el siguiente documento https://www.academiaca.or.cr/wp-content/uploads/2022/09/PV0322_LA-PROTECCION-DEL-CONSUMIDOR-FINANCIERO.pdf



La responsabilidad objetiva obligaría a las entidades bancarias y financieras a mantener actualizados sus sistemas informáticos y de gestión, con el fin de atender a riesgos futuros para la protección de sus intereses y los de sus clientes, por lo que no es razonable achacar la responsabilidad de no atender estos nuevos riesgos a sus clientes.

Por lo tanto, el mero cumplimiento de las disposiciones de la SUGEF no se constituye en un eximente de la responsabilidad establecida en el presente proyecto de Ley, por lo que **se sugiere eliminar el inciso b).**

Observación inciso b) del artículo 1 del proyecto de Ley

El último párrafo del artículo 3 debe estar asociado al inciso a) del artículo 35, siendo el auto-fraude la única acción que puede eliminar la responsabilidad objetiva. De modo que se propone se lea de la siguiente manera:

"Ni las entidades financieras ni sus funcionarios serán responsables por la devolución de dichos recursos cuando, razonablemente, se pueda considerar que se trató de una operación ilegítima de conformidad con el inciso a) del párrafo final del artículo 35"

Observación artículo 6

El presente texto sustitutivo establece en su artículo 6 una sanción penal; sin embargo, la redacción no asocia la acción descrita con ningún tipo del Código Penal vigente. En este sentido, se tiene por ejemplo que el artículo 216, referido a la Estafa, establece penas en relación con los montos sustraídos y como penas muy superiores a las establecidas en el presente proyecto de ley.

Por lo tanto, se recomienda utilizar la misma escala de interposición de la pena, asociada al monto defraudado, tal y como lo señala el artículo 216 del Código Penal actual, para lo que se sugiere la siguiente redacción:

"Quien con el propósito de obtener un beneficio económico para sí o para un tercero, engañen o intenten engañar a una entidad financiera simulando una situación de fraude u ocultando su involucramiento o consentimiento en una situación de aparente fraude o intento de fraude bancario o financiero será sancionado de la siguiente forma:

- 1.-Con prisión de dos meses a tres años, si el monto de lo defraudado no excediere de diez veces el salario base.*
- 2.-Con prisión de seis meses a diez años, si el monto de lo defraudado excediere de diez veces el salario base.*

Observación artículo 7

En relación con este artículo, se sugiere se separe, siendo el primer párrafo el artículo 7 y el segundo párrafo un nuevo artículo.

2025-2034 Segundo Decenio Internacional para las Personas Afrodescendientes
"Afrodescendientes: reconocimiento, justicia y desarrollo"



Teléfono: 4000-8500



Calle 22, Ave. 7. Barrio México
San José, Costa Rica



correspondencia@dhr.go.cr
Apdo. Postal: 686-1005 San José

Observación Transitorio Único

Si bien el artículo señala la obligación de cada entidad bancaria y financiera de contar con un protocolo de emergencia y atención inmediata; en atención a la protección de los derechos de los consumidores financieros, dicho protocolo deberá ser autorizado por la SUGEF o al menos garantizar un contenido mínimo de conformidad con la normativa elaborada por dicha entidad, con el fin de garantizar un estándar mínimo en dicha legislación interna.

De modo que se propone se lea de la siguiente manera:

"Todas las entidades bancarias y financieras deberán elaborar e implementar un protocolo de emergencia y atención inmediata a lo interno de su organización y de conocimiento de sus funcionarios, para los casos de sustracción de dinero de sus clientes desde que la entidad tuvo conocimiento del hecho, dicho protocolo deberá ser previamente autorizado por la SUGEF, el que garantizará un estándar mínimo de protección".

Observación Adición de un nuevo Transitorio

Se recomienda la elaboración de un Transitorio en el que se tome en consideración la existencia de casos pendientes de resolución, de los cuales algunos cuentan con plazos que superan el año sin ser resueltos. Para estos casos, que se encuentren en sede administrativa, se otorgaría un plazo de TRES MESES, para dar por concluidos los procedimientos y proceder con la devolución de los montos, caso contrario iniciar las acciones legales para determinar el auto-fraude, de conformidad con la norma señalada.

De modo que se propone se lea de la siguiente manera:

Transitorio. *"Las entidades con casos pendientes a nivel administrativo de resolución para la devolución de los dineros por operaciones de pago no autorizadas, sustracción de dinero o del patrimonio de las cuentas, tendrá un plazo máximo de **TRES MESES** a partir de la publicación de la presente ley; posterior al mismo le corresponderá al proveedor, el comerciante o la entidad bancaria o financiera, pública o privada, interponer las acciones legales correspondientes para demostrar el auto-fraude de conformidad con el párrafo final del artículo 35.*

En virtud de lo expuesto en los párrafos anteriores, la Defensoría de los Habitantes de Costa Rica respetuosamente se sugiere a los y las señoras diputadas considerar las modificaciones anteriormente referidas.

Agradecida por la deferencia consultiva.

2025-2034 Segundo Decenio Internacional para las Personas Afrodescendientes
"Afrodescendientes: reconocimiento, justicia y desarrollo"



Teléfono: 4000-8500



Calle 22, Ave. 7. Barrio México
San José, Costa Rica



correspondencia@dhr.go.cr
Apdo. Postal: 686-1005 San José

c. archivo
FCHB/GBR

2025-2034 Segundo Decenio Internacional para las Personas Afrodescendientes
“Afrodescendientes: reconocimiento, justicia y desarrollo”



Teléfono: 4000-8500



Calle 22, Ave. 7. Barrio México
San José, Costa Rica



correspondencia@dhr.go.cr
Apdo. Postal: 686-1005 San José