

**San José, domingo 4 de mayo de 2025**  
**OFICIO N° 04525-2025-DHR**

Para: Sra. Daniella Agüero Bermúdez  
Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos  
Asamblea Legislativa  
dab@asamblea.go.cr, proyectosdeley@dhr.go.cr

De: **Juan Carlos Pereira Jiménez**  
**Defensor Adjunto de los Habitantes**

JUAN CARLOS  
PEREIRA JIMENEZ  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por  
JUAN CARLOS PEREIRA  
JIMENEZ (FIRMA)  
Fecha: 2025.05.04 10:12:49  
-06'00'

Asunto: Criterio al Proyecto de Ley Reforma del artículo 616 del Código de Comercio, Ley N° 3284 de 30 de abril de 1964 y sus reformas, Expediente Legislativo N° 24868.

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo. En atención a la solicitud de criterio realizada a la Defensoría de los Habitantes de la República sobre el Proyecto de Reforma del artículo 616 del Código de Comercio, Ley N° 3284 de 30 de abril de 1964 y sus reformas, expediente legislativo N° 24868, y de acuerdo con el estudio realizado por la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo, se procede a presentar las siguientes observaciones:

### **Resumen Ejecutivo y análisis por parte de la Defensoría de los Habitantes**

Actualmente la normativa vigente permite el cierre de un servicio financiero, como lo es la cuenta corriente de forma unilateral, tanto por el cliente como por la entidad financiera.

Cuando respecta al caso del cliente, siempre que esté totalmente al día en sus obligaciones con la entidad financiera, en cualquier momento, por su autonomía de voluntad, puede decidir el cierre de su cuenta o producto financiero.

Sin embargo, se han presentado casos, tanto en la vía judicial, como en la Defensoría de los Habitantes, en que es la entidad financiera la que decide terminar unilateralmente el cierre de la cuenta bancaria, producto o servicio financiero, incluso los asociados o ligados, caso típico de las tarjetas de crédito o débito, así como de los datáfonos, entre otros. Ante estos hechos, se estaría en presencia de violación de derechos del Consumidor Financiero, tal y como lo señala la exposición de motivos.

En esa línea argumental existe, como señala la exposición de motivos, jurisprudencia a nivel constitucional (voto N.º 2005-06850) y agrega esta Defensoría, de los tribunales contencioso

**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

administrativo<sup>1</sup>, en los cuales ha quedado claro que, si bien la relación del servicio con un banco se enmarca dentro del Derecho Comercial, se debe tener presente que dicha relación adquiere las características de una relación de consumo; de este modo, de conformidad con las reglas de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472, en virtud del desequilibrio de poder entre las partes de la relación donde el Banco se encuentra en una posición dominante frente al consumidor financiero, que se constituye en la parte débil de la relación.

Por tanto, considera esta Defensoría que con la aprobación del presente proyecto de Ley, al amparo de la protección del consumidor financiero, que como describe la resolución del Contencioso es la parte débil de la relación contractual cuando se enfrenta a los Bancos, se garantiza incorporar este criterio jurisprudencial a la norma de modo que, toda decisión adoptada contenga el fundamento técnico – legal al momento de cerrar o negar un servicio bancario, garantizando de este modo su derecho a recibir un servicio, que en el mundo actual, se constituye en un servicio esencial. Asimismo, permitirá contar con un órgano supervisor que, en aplicación de los principios de OCDE, venga a actuar como tercero en aplicación de la normativa en materia de protección de derechos.

### **Competencia del mandato de la Defensoría de los Habitantes de la República**

La función de la Defensoría se encuentra delimitada por la protección de los derechos y los intereses de los habitantes, así como velar porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral, la justicia, la Constitución Política, las leyes, los convenios, los tratados, los pactos suscritos por el Gobierno y los principios generales del Derecho.

Además, de conformidad con los principios relativos al estatuto y funcionamiento de las instituciones nacionales de protección y promoción de los Derechos Humanos (Principios de París) la Defensoría de los Habitantes de la República está facultada para emitir dictámenes o informes relativos a la protección y promoción de los derechos humanos.

En el caso de los proyectos de ley, según los Principios de París, la institución cuenta con la potestad para emitir criterios, de manera que se respeten los principios fundamentales en materia de derechos humanos. Finalmente es competencia de esta institución promover y asegurar que la legislación, los reglamentos y las prácticas nacionales se armonicen con los instrumentos internacionales de derechos

<sup>1</sup> "De ahí que la Constitución Política equilibre la dinámica de cargas de esa relación de consumo, otorgándole al consumidor una serie de derechos fundamentales que lo protegen de su desigualdad natural con el comerciante o proveedor. Como derivación de ello, la interpretación y la aplicación de las normas, en caso de duda, en los conflictos de esta naturaleza, deben favorecer al más débil, es decir, en tesis de principio, al consumidor. De ahí que, en esos supuestos, el comerciante o proveedor, tiene una obligación de demostrar que ha cumplido con sus obligaciones en la relación de consumo y que ha respetado los derechos fundamentales del consumidor. Caso contrario, deberá responder por la infracción a estas reglas como lo determinen las normas infraconstitucionales. Ahora, como lo dice el artículo 46 constitucional, es a la ley a la que le corresponderá regular esos derechos, lo que se concreta en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, N° 7472. Dicho cuerpo legal establece, grosso modo, los derechos que acuden al consumidor, tema desarrollado en el numeral 32, así como los deberes del comerciante, establecidos en el 34. Es claro por ende que la infracción a los deberes del comerciante, genera por efecto directo y como consecuencia natural y lógica, el quebranto de los derechos del consumidor, tutelados constitucional y legalmente en los términos ya expuestos". (Tribunal Contencioso Administrativo, Resolución N° 04906 – 2023)

humanos en los que el Estado sea parte, y que su aplicación sea efectiva, así como promover la ratificación de esos instrumentos y garantizar su aplicación.

En virtud de lo expuesto en los párrafos anteriores, la Defensoría de los Habitantes expresa su **conformidad** con la eventual aprobación del proyecto de ley en los términos consultados, ya que si bien estamos en presencia de un tema que ya debería estar aclarado en aplicación de la jurisprudencia de la Sala Constitucional y de los Tribunales de lo Contencioso Administrativo, las entidades siguen actuando a la libre, obligando a los clientes y futuros clientes, a judicializar la causa; situación que se modifica con la modificación legislativa aquí propuesta, que adicionalmente establecer la responsabilidad de la entidad financiera que incumpla con dicha normativa.

La Defensoría de los Habitantes de la República agradece la deferencia consultiva.

GBR/WKO  
c. archivo

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