

San José, miércoles 6 de agosto de 2025
OFICIO N° 09085-2025-DHR

Para: Sr. Oscar Izquierdo Sandí
Diputado
Asamblea Legislativa
oscar.izquierdo@asamblea.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: 2025.08.06 15:53:46 -06'00'

Asunto: Criterio a moción a Proyecto de Ley

Ley de protección de las personas consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier entidad financiera en Costa Rica ya sea pública o privada autorizada para ese fin, (23908)

Reciba un cordial saludo. Agradecemos la deferencia de participar a la Defensoría de los Habitantes de la revisión de la moción borrador del proyecto de LEY DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LA CUSTODIA DE SU DINERO QUE ADMINISTRA CUALQUIER ENTIDAD FINANCIERA EN COSTA RICA YA SEA PÚBLICA O PRIVADA, AUTORIZADA PARA ESTE FIN. La revisión del texto fue realizada por la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo de esta Defensoría, por lo que a continuación, se presentan las observaciones correspondientes a cada artículo del proyecto de ley propuesto:

Observaciones Artículo 1

- Existen intermediarios financieros públicos y privados, así como regulados y no regulados, como las bolsas de comercio. Se propone incorporarlos.
- Sobre el plazo para la interposición de la reclamación. Se otorgan 30 días. Se desconoce el origen motivos para ese plazo. Se sugiere no poner plazo.

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

- Se sugiere establecer de una vez la obligación, de que los intermediarios financieros señalen una oficina para atender la reclamación, que en el sector público pueden ser las contralorías de Servicio de los Bancos que cuenten con una.
- Se establece la obligación de contar con personal capacitado para la atención de los reclamos y para brindar información sobre el proceso.
- Se sugiere establecer que las resoluciones cuentan con segunda instancia ante la SUGEF, la que contará con un plazo de dos meses para su resolución final. Mientras se resuelve el proceso judicial, el pago del monto reclamado quedará suspendido. Si el tribunal competente determina que la denuncia es improcedente, el intermediario financiero deberá devolver de forma inmediata los recursos a la persona víctima, junto con los intereses legales correspondientes desde la fecha en que ocurrió la sustracción del dinero.
- En los mecanismos alternativos, se sugiere formalizar la participación de instancias privadas como la Oficina del Consumidor Financiero, las que deberán estar registradas ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Observaciones al artículo 4

- Se hace la observación de que SINPE es una herramienta administrada por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), por lo que en casos relacionados con dicha herramienta, el BCCR deberá ser parte del proceso.

Observaciones al artículo 5

- Uno de los mayores problemas es que se han señalado obligaciones a los bancos y no se determinan responsabilidades, por lo tanto, en caso de que los intermediarios financieros omitan dicha obligación ante la SUGEF, serán sometidos a un procedimiento sancionatorio, por parte de la SUGEF de conformidad con el artículo 155 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, Sección IV, sobre "Procedimiento, infracciones, sanciones y actos ilícitos en la actividad financiera",

Observaciones al Artículo 7

- De conformidad con la Ley del Banco Central de Costa Rica, se otorgan responsabilidades de la SUGEF sobre los entes regulados y entre estas se encuentra la emisión de normativa en materia de seguridad bancaria. Por lo tanto, se debe aclarar que no es una obligación del BCCR sino de la SUGEF, que además debemos recordar

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

realiza recomendaciones a la Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), quien es la que finalmente emite la normativa.

- Bajo este contexto, se propone especificar que es a la SUGEF, a través de la CONASSIF, a la que corresponde emitir la normativa.
- En relación con la normativa de Basilea, dado que SUGEF contestó a la Defensoría de los Habitantes que no es de acatamiento obligatorio y es solamente referencial, se sugiere señalar que se puede utilizar Basilea u otra normativa de igual o superior alcance.
- En cuanto a las disposiciones de seguridad señaladas, se sugiere establecer mecanismos basados en un análisis estadístico para identificar y mitigar la ocurrencia de nuevas tipologías de estafas informáticas, así como monitorear la evolución de las existentes.
- Igualmente concluir el listado con la frase “Otras que disponga la SUGEF”.
- Respecto a la participación del MEIC, se sugiere eliminar el párrafo que señala que le corresponderá a la SUGEF esta tarea de actualización y a la Dirección de apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) la supervisión para garantizar la protección del consumidor financiero.
- Se recuerda que durante la tramitación de las quejas por estafas, se puede tener acceso a información de cuentas de terceros, protegidas bajo el secreto bancario, por lo tanto se sugiere que dicha protección se encuentre concentrada en la SUGEF, de modo que, la instancia a que apruebe la normativa, sea la que finalmente la aplique

Observaciones al Artículo 8

- Bajo el principio anterior, corresponde a la SUGEF la aprobación del protocolo de emergencia y atención para minimizar los riesgos de estafas informáticas en contra de los usuarios financieros cuando estos utilizan los canales digitales que las entidades ponen a su disposición.
- Igualmente, los intermediarios financieros deberán establecer un programa de educación en “ciberhigiene digital” para el uso de los servicios y canales digitales, dirigido a los usuarios financieros.

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

- Nuevamente en caso de que los intermediarios financieros omitan dicha obligación, serán sometidos a un procedimiento sancionatorio, por parte de la SUGEF de conformidad con el artículo 155 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, Sección IV, sobre "Procedimiento, infracciones, sanciones y actos ilícitos en la actividad financiera"

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

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