

San José, martes 13 de enero de 2026
OFICIO N° 00346-2026-DHR

Para: Sra. Ericka Ugalde Camacho
Comisión con Potestad Legislativa Plena Tercera
Asamblea Legislativa
lhernandezb@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: 2026.01.13 18:07:30
-06'00'

Asunto: Criterio al texto Sustitutivo del Proyecto de "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". Expediente Legislativo 23.908

Estimada Señora:

Reciba un cordial saludo. En atención a la consulta recibida con respecto al texto sustitutivo del proyecto de "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", expediente legislativo 23908 y de conformidad con el análisis efectuado 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:

Competencia del mandato de la Defensoría de los Habitantes de la República.

La función de la Defensoría de los Habitantes 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

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

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.

Sobre el fondo de la propuesta

La Defensoría de los Habitantes, desde la Dirección de Estudios Económicos y Desarrollo, ha mantenido una participación activa en el proceso de redacción y trámite del presente proyecto de ley, trabajando junto al Despacho del Sr. Diputado Oscar Izquierdo y el grupo de personas afectas y promotoras del mismo.

Los aportes a la redacción surgen de una investigación que se realiza en bajo el número de expediente 455100-2024-RI - Supervisión del Consejo del Sistema Financiero utilización de TI por parte de los entes bancarios.

En el marco de dicha investigación se analizó el Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, Acuerdo SUGEF 10-07, el cual adicionó un CAPITULO III "ASPECTOS MÍNIMOS DE CONTROL PARA PREVENIR Y MITIGAR LA OCURRENCIA DE ESTAFAS INFORMÁTICAS EN CONTRA DE LOS USUARIOS FINANCIEROS" según el artículo 6 del acta de la sesión 1861-2024, del 14 de mayo del 2024, con fecha de rige a partir del 1º de junio del 2025.

El texto del proyecto de ley incorpora los principios de la normativa antes citada, siendo estos los siguientes:

- Responsabilidad Objetiva
- Actualización de la normativa a nivel más alto internacional, sea esta los Principios de Basilea, de la OCDE, etc.
- Determinación de un plazo prudencial para atención de las denuncias de los consumidores financieros.
- Determinación de un procedimiento mediante el cual las entidades bancarias, previo a la determinación de la responsabilidad del consumidor financiero, determine el cumplimiento de la normativa básica de TI emitida por la SUGEF.
- Exigencia a las entidades financieras de Controles preventivos, detectivos y correctivos

Se incorpora un procedimiento al momento del análisis que deben realizar los bancos al momento de tramitar denuncias por temas de estafas, o rebajos no autorizados, que inicia con la obligación de las entidades financieras de demostrar que cuentan con las herramientas informáticas para evitar este tipo de situaciones y que no fueron vulneradas.

Este orden de investigación, deja en un último momento del análisis la conducta del consumidor financiero y otorga peso al tema de la responsabilidad objetiva que recae sobre las entidades financieras de garantizar que efectivamente cuentan con "Controles preventivos, detectivos y correctivos".



Para la Defensoría de los Habitantes, la aprobación de la presente norma contribuye con el interés general y urgente, ante el incremento de los casos por estafas y rebajos no autorizados, aunque se entenderá que la misma se convierte en un paliativo, hasta tanto en el país no se cuente con una ley de protección efectiva al consumidor financiero, que dote de herramientas a un ente de control, para sancionar los incumplimientos que vengan a afectar a este sector.

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.

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

FCH/GB

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