ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

PROYECTO DE LEY

LEY PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

VARIOS SEÑORES DIPUTADOS Y SEÑORAS DIPUTADAS DE LA REPÚBLICA

EXPEDIENTE N.º 21.213

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARLAMENTARIOS
UNIDAD DE PROYECTOS, EXPEDIENTES Y LEYES

NOTA: **A solicitud de las partes interesadas, este Departamento no realizó la revisión de errores formales, materiales e idiomáticos que pueda tener este proyecto de ley.**

PROYECTO DE LEY

LEY PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Expediente N.º 21.213

ASAMBLEA LEGISTATIVA:

La crisis financiera internacional de los años 2007-2008 evidenció la necesidad de que los mercados financieros fortalecieran sus regulaciones para fomentar la disciplina de mercado y su conducta ante los usuarios y consumidores.

Parte de las enseñanzas que la crisis reflejó fueron los comportamientos inescrupulosos de algunas entidades financieras, tanto reguladas como no reguladas, de cara a los clientes. Dichas prácticas evidenciaron comportamientos como la fijación de condiciones crediticias, poco transparentes para los consumidores financieros, o débiles prácticas de comunicación de los productos financieros y sus riesgos, que generan en los mercados riesgos que ponen en peligro la estabilidad del sistema financiero, entre ellos, los riesgos de reputación y falta de confianza en la credibilidad del sistema crediticio y de quienes participan en el mismo.

Lo anterior supone la necesidad de que en los sistemas financieros, los supervisores cuenten con marcos legales que los faculten a establecer marcos regulatorios y de supervisión, que procuren la defensa efectiva de los consumidores financieros, en un marco de transparencia y sanciones efectivas en casos de incumplimiento.

Para el caso costarricense -y al ser la temática técnica y propia de un mercado financiero- se considera que la supervisión de la conducta de mercado y la disciplina de las entidades financieras, debe corresponder a un supervisor especializado del mercado financiero.

Es por ello que en este proyecto de ley, siendo responsables de la austeridad en las finanzas públicas, se considera necesario establecerle facultades de supervisión y sanción a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Asimismo, obligaciones legales de regulación en lo que corresponda al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

Complementario a lo anterior, se considera importante que el perímetro de la supervisión se amplíe para la SUGEF, incluyendo dentro de sus supervisados a todas aquellas personas físicas o jurídicas, que ofrezcan productos crediticios en el territorio nacional.

Lo anterior incluye micro financieras y cualquier oferente de crédito minorista.

En este contexto, se regularía y supervisaría las actividades de “banca a la sombra” que operan en Costa Rica, con estructuras de información poco transparentes y opacas que evidentemente provocan desprotección a los usuarios de los servicios financieros.

Otro aspecto fundamental es que las nuevas entidades que se incluyan en el ámbito de supervisión de la SUGEF, estarán obligadas a proveer información a la Central de Información Crediticia, lo cual brindará información importante para la estabilidad del sistema financiero, como lo es el nivel de endeudamiento de los ciudadanos y el nivel de morosidad real, con el consecuente beneficio para la emisión de políticas públicas para evitar el endeudamiento excesivo en el país.

Finalmente, el proyecto de ley establece un marco sancionatorio robusto y moderno, cuyo objetivo es que el supervisor tenga atribuciones para sancionar aquellas conductas y comportamientos incorrectos en contra de los consumidores financieros.

En virtud de los motivos expuestos, los suscritos sometemos a conocimiento de las señoras y señores diputados el presente proyecto de ley y les solicitamos el voto afirmativo para su aprobación.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA
DECRETA:

"LEY PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS"

TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1- Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios y productos financieros, ofrecidos por las entidades supervisadas en el sistema financiero y por aquellas que forman parte de los grupos financieros sujetos a la supervisión de las superintendencias adscritas al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF); así como cualquier persona física o jurídica que realice actividad crediticia o de préstamos de dinero en el territorio costarricense.

TITULO II
FORTALECIMIENTO DE LA SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

ARTÍCULO 2- Definiciones

a) Cliente: Persona física o jurídica con quien las entidades financieras establecen una relación contractual o legal, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

b) Usuario: Persona física o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de una entidad financiera.

c) Consumidor financiero: Todo cliente o usuario de las personas físicas o jurídicas mencionadas en el objeto de esta Ley.

d) Productos y servicios financieros: Operaciones que se instrumentan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley y las actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

e) Entidad de microfinanzas: Aquella persona física o jurídica que realice actividades de otorgamiento de crédito, cualquiera que sea el producto financiero utilizado, la moneda, el plazo, el mecanismo de fondeo utilizado por la entidad y el destino del crédito. Se incluyen en esta definición aquellas entidades emisoras de

tarjetas de crédito, así como las que realicen colocaciones de crédito de consumo minorista.

f) Grupo financiero: Conjunto de sociedades que realizan actividades financieras, constituidas como sociedades anónimas o como entes de naturaleza cooperativa, solidarista o mutualista, sometidas a control común, gestión común o vinculación funcional, y organizado y registrado conforme lo establece la Ley 7558 y la reglamentación que para tales efectos apruebe el Consejo Nacional de Supervisión Financiera (CONASSIF).

ARTÍCULO 3- Presupuesto

Para la atención oportuna y efectiva de las obligaciones que se le confieren a la Superintendencia General de Entidades Financieras, le corresponderá al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y al Banco Central de Costa Rica (BCCR), la aprobación de los recursos financieros, técnicos y humanos que sean necesarios para su funcionamiento.

Para atender las obligaciones conferidas en esta ley, la SUGEF creará una intendencia especializada, para lo cual contará con un Intendente de Conducta y Disciplina de Mercado. El nombramiento de este funcionario se regirá por las mismas consideraciones jurídicas que aplican al resto de los intendentes de supervisión del sistema financiero.

Anualmente, la Superintendencia deberá publicar en medios electrónicos y de fácil acceso al público, un informe de rendición de cuentas, que contemple la ejecución financiera y destino de los recursos presupuestados, así como el cumplimiento de sus objetivos y proyectos estratégicos.

En todo momento, la Superintendencia deberá regirse por principios de austeridad, eficiencia y automatización de sus operaciones.

ARTÍCULO 4- Regulación y supervisión de actividades de microfinanzas y crédito minorista

Dentro de la Intendencia de Conducta y Disciplina de Mercado, la SUGEF deberá contar con unidades de supervisión y regulación especializadas en microfinanzas y actividades de crédito minorista.

Dichas unidades de supervisión y regulación, propondrán al CONASSIF el marco regulatorio para la conducta y disciplina de mercado para las actividades crediticias que operen en el país, incluyendo micro financieras y cualquier otro proveedor de crédito minorista.

Para todos los efectos de esta ley, se considerará a las entidades micro financieras y cualquier oferente de crédito minorista, mencionadas en este artículo, como entidades sujetas a la regulación y supervisión de la SUGEF.

Le corresponderá a la SUGEF desarrollar e implementar un modelo de supervisión proporcional acorde con los riesgos de estas líneas de negocio.

Todas aquellas entidades de microfinanzas y de crédito minorista que operen en Costa Rica, deberán inscribirse para obtener una licencia de funcionamiento.

La SUGEF contará con un plazo máximo de seis meses posteriores a la publicación esta Ley en el Diario Oficial, para emitir los procedimientos de registro e inscripción de dichas entidades.

Las entidades de microfinanzas y crédito minorista deberán suministrar aquella información que el CONASSIF emita vía reglamento y atender aquellos requerimientos que establezca la SUGEF en el ejercicio de sus facultades de supervisión. En todo caso, las entidades mencionadas en este artículo deberán cumplir con las regulaciones vigentes de entrega y consulta de información de las operaciones crediticias a la Central de Información Crediticia de la SUGEF y cumplir con la regulación que le aplique.

Para aquellas entidades que no cumplan con lo establecido en este artículo les será aplicable lo establecido en los artículos 156 y 157 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, ley 7558.

TITULO III
DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ARTÍCULO 5- Principios orientadores de las relaciones entre las entidades sujetas a esta Ley y sus clientes.

Las relaciones de las entidades sujetas a esta ley y sus clientes se regirán por los siguientes principios:

a) Debida diligencia: Las entidades sujetas a esta Ley deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y servicios financieros a los consumidores, con el fin de que éstos reciban la información y atención debida y respetuosa en el desarrollo de las relaciones que establezcan con éstos, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades sujetas a esta Ley y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se busque la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades sujetas a esta Ley deberán observar la normativa que emita el CONASSIF en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios y productos financieros.

b) Libertad de elección: Los consumidores financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos

mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o servicios financieros que las primeras ofrezcan.

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna: Las entidades sujetas a esta Ley deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establezcan con las entidades sujetas a esta ley.

d) Responsabilidad de las entidades sujetas a esta ley en el trámite de reclamaciones: Las entidades sujetas a esta ley deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias, oportunas y continuas.

e) Manejo adecuado de los conflictos de interés: Las entidades sujetas a esta ley deberán administrar los conflictos de interés que surjan en el desarrollo de su actividad, de una manera transparente e imparcial, de forma tal que prevalezca el interés de los consumidores financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

ARTÍCULO 6- Derechos de los consumidores financieros

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con las entidades sujetas a esta ley, los siguientes derechos:

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades sujetas a esta Ley, productos y servicios financieros de acuerdo a sanas prácticas, con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades sujetas a esta Ley.

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios financieros ofrecidos y suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad, deberá permitir y facilitar su comparación y comprensión en relación con los diferentes productos y servicios financieros ofrecidos en el mercado.

c) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante las entidades sujetas a esta Ley y la superintendencia.

d) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en la regulación emitida por el CONASSIF.

ARTÍCULO 7- Obligaciones de los consumidores financieros

Los consumidores financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades sujetas a esta ley y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Los consumidores financieros deberán informar a las entidades sujetas a esta ley respecto a su situación económica de forma veraz incluyendo aquellos pasivos que afecten su capacidad de pago.

Del mismo modo, informarán a la Superintendencia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

TITULO IV
DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS SUJETAS A ESTA LEY

ARTÍCULO 8- Obligaciones de las entidades sujetas a esta ley

Las entidades sujetas a esta Ley tendrán las siguientes obligaciones:

1- Proveer el producto o servicio financiero debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

2- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz y oportuna acerca de sus productos y servicios financieros ofrecidos en el mercado.

3- Contar con un esquema de atención al consumidor financiero, en los términos indicados en la presente Ley y en la normativa prudencial que al efecto emita el CONASSIF.

4- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a abusos de posición dominante contractual.

5- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual, en versión física o electrónica, deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio financiero, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

6- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, 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. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

7- Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de los mismos.

8- Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.

9- Dar,en un plazo razonable, constancia del estado y las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para tal efecto, salvo aquellos casos en que la entidad sujeta a esta Ley se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.

10- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para tal propósito.

11- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

12- Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios financieros.

13- Reportar a la Superintendencia, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y servicios financieros que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad financiera en sus oficinas, los cajeros de su red y su página Web.

14- Dar a conocer a los consumidores financieros, en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.

15- 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.

16- Colaborar oportuna y diligentemente los esquemas de autorregulación y las autoridades administrativas y judiciales, en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible, realizada mediante la utilización de tarjetas de crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad,

17- No requerir al consumidor financiero información que ya se posea en la entidad financiera o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor financiero de actualizar la información que de acuerdo con la regulación correspondiente así lo requiera,

18- Informar a la Superintendencia cuando identifique la existencia de alguna entidad que esté realizando alguna actividad sujeta de inscripción sin encontrarse debidamente inscrita ante la Superintendencia correspondiente.

ARTÍCULO 9- Contenido mínimo de la información al consumidor financiero

En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades financieras deben informar, de manera gratuita, a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad sujeta a esa Ley estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio.

La información deberá ser clara, veraz, oportuna y debe permitir que los consumidores conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos asociados a los productos financieros. Además, la información deberá presentarse de manera sencilla y comprensible, evitando el uso de tecnicismos y puede entregarse al cliente en forma electrónica si él así lo manifiesta.

ARTÍCULO 10- Comunicación con el deudor en caso de incumplimiento de obligaciones

En caso de incumplimiento de las obligaciones pecuniarias, las entidades supervisadas únicamente podrán realizar, como máximo dos llamadas telefónicas diarias de cobro a los deudores o fiadores.

Cualquier llamada deberá ser realizada en el horario laboral del deudor. La entidad financiera deberá solicitar tal información al cliente, caso contrario, las llamadas deberán efectuarse en el período comprendido entre las 8:00 horas y hasta las 20:00 horas, de lunes a viernes de cada semana.

Las obligaciones previstas en este artículo abarcan a terceros contratados para realizar el cobro de las deudas o bien, a nuevos titulares de la acreencia.

Las entidades supervisadas también podrán utilizar otros mecanismos de comunicación, sin superar la frecuencia y horario mencionado en este artículo.

ARTÍCULO 11- Oportunidad de la información al consumidor financiero

Cualquier modificación a las condiciones del contrato que fueren factibles o procedentes atendiendo el marco normativo específico de cada producto o servicio financiero y las disposiciones generales de esta ley, así como las específicas de otras normas, deberá ser notificada previamente a los consumidores financieros en los términos que deben establecerse en el contrato, para que éste pueda determinar si mantiene la relación contractual o no. La modificación podrá notificarse a través del estado de cuenta, correo electrónico, o medio donde se pueda constatar la misma.

El cliente tendrá un plazo de dos meses contados a partir de la fecha de la notificación para rechazar la modificación propuesta.

Para el caso de las modificaciones al contrato que afecten de forma significativa la situación patrimonial del fiador, tales como: tasa de interés, límite de crédito y plazo de vigencia del contrato, deberán ser notificadas a éste a efectos de que el fiador pueda manifestarse sobre su continuidad en esa condición. Los plazos para dicha comunicación, así como para oponerse, serán los mismos que aplican al cliente. Si el cliente o el fiador no contestan dentro del plazo estipulado para ello, se entenderá que las modificaciones han sido aceptadas.

En caso que la entidad sujeta a esta ley incumpla esta obligación, el consumidor financiero tendrá la opción de finalizar el contrato sin penalidad alguna.

Asimismo, si el cliente decide no mantener la relación contractual de acuerdo con el procedimiento y los medios establecidos, la entidad sólo podrá cobrar el pasivo pendiente con la tasa de interés y condiciones previas a la modificación propuesta contenidas en el contrato original, sus anexos y adenda. La no aceptación por parte del fiador de modificaciones del contrato dentro del plazo, estipulado, liberará a éste de sus obligaciones respecto de esta modificación pero mantendrá vigentes aquellas que inicialmente aceptó.

ARTÍCULO 12- Publicidad

Toda la publicidad referida a los servicios bancarios o financieros deberá ser clara, veraz, objetiva y no deberá inducir a engaño a los consumidores.

El CONASSIF fijará vía reglamento información que deba especificarse en la publicidad para garantizar la comparabilidad de la información con otros oferentes.

Esta reglamentación será de aplicación para todos los proveedores de servicios financieros.

Dicha reglamentación deberá estar vigente en un plazo de nueve meses, posteriores a la publicación de esta ley en el Diario Oficial La Gaceta.

TITULO V
SANCIONES

ARTÍCULO 13- Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones previstas en esta ley, será sancionado con una multa que impondrá administrativamente la Superintendencia, tomando como base el monto de salario base de un Oficinista 1, según la Ley de Presupuesto Ordinario de la República, vigente al momento de cometerse la infracción de que se trate, lo anterior sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil correspondiente.

La Superintendencia está facultada para imponer las siguientes sanciones:

1- Multa de veinte (20) a treinta (30) salarios base, a la institución que no proporcione la información o documentación que le solicite la Superintendencia para el cumplimiento de su objeto,

2- Multa de diez (10) a treinta (30) salarios base, a la Institución Financiera que no presente apropiadamente los documentos, informes, elementos o información específica solicitados por la Superintendencia para efectos de las audiencias de conciliación.

3- Multa hasta por el importe de lo reclamado por el usuario, a la Institución que no comparezca a la audiencia de conciliación, siempre que dicho importe sea menor a dos (2) salarios base; y para el caso de que el importe reclamado por el usuario sea igual o superior al monto antes señalado, la sanción máxima será de quince (15) salarios base.

4- Multa de quince (15) salarios mínimos, a la Institución que no comparezca a la audiencia de conciliación cuando la reclamación presentada por el usuario no refiera importe alguno.

5- Multa de diez (10) a veinte (20) salarios base, a la Institución que incumpla con asumir la carga de la prueba respecto del cumplimiento de los convenios para efectos de la audiencia de conciliación.

6- Multa de diez (10) a veinte (20) salarios base, a la Institución:

a) Que no registre o no constituya en tiempo el pasivo contingente o no constituya la reserva correspondiente para obligaciones derivadas de las audiencias de conciliación en las que las partes no lleguen a un acuerdo,
b) Que no acredite o no acredite en tiempo haber registrado el pasivo contingente o la constitución de la reserva mencionada en el inciso anterior.

7- Multa de diez (10) a treinta (30) salarios base, a la Institución que no cumpla un laudo arbitral que condene a la entidad en el plazo establecido.

8- Multa de veinte (20) a cincuenta (50) salarios base, a la Institución que no cuente con una Unidad Especializada apara la atención de reclamaciones de los clientes, o que se incumplan las disposiciones prudenciales que al efecto emita el CONASSIF.

9- Multa de quince (15) a cincuenta (50) salarios base, a la Institución que cobre cualquier comisión o cargo al consumidor financiero que no se haya reportado a la Superintendencia.

10- Multa de diez (10) a veinte (20) salarios base, a la Institución que envíe directamente o por medio de terceros cualesquiera publicidad relativa a los productos y servicios financieros que ofrezcan las mismas Instituciones a aquellos usuarios que expresamente hayan solicitado que no se les envíe dicha publicidad, o que hayan pedido no ser molestados en su domicilio, lugar de trabajo, dirección electrónica o por cualquier otro medio, para ofrecerles bienes, productos o servicios financieros.

11- Multa de veinte (20) a cincuenta (50) salarios base, a la Institución que celebre cualquier convenio por el que se prohíba o de cualquier manera se restrinja a los Usuarios celebrar operaciones o contratar con otra Institución.

12- Multa de diez (10) a treinta (30) salarios base, a la Institución que omita en forma reiterada la remisión de los estados de cuenta de sus clientes. Se entenderá por reiterada cuando una entidad omita el envío de dos o más estados de cuenta en forma consecutiva, o más de cuatro en forma no consecutiva a un mismo cliente en el plazo de 18 meses. También se entenderá como reiterada cuando en un mes, se omita el envío a un grupo que supere el 2% de los clientes de la entidad.

13- Multa de treinta (30) a sesenta (60) salarios base, a la Institución que no atienda la orden de suspensión emitida por la Superintendencia sobre la información dirigida a los usuarios, relativa a productos y servicios financieros que ofrezca, que en opinión de ésta resulte engañosa, induzca a error o incumpla la normativa emitida por el CONASSIF al respecto.

14- Multa de treinta (30) a cien (100) salarios base, a la Institución que pese a la petición de la Superintendencia:

a) No modifique los contratos utilizados para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios, en términos de la normatividad que resulte aplicable.
b) No modifique los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados, y
c) No modifique los contratos que hubiera celebrado con sus usuarios, a fin de eliminar cláusulas abusivas, a solicitud de éstos.

15- Multa de treinta (30) a cien (100) salarios base, a la Institución que realice actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de los productos y servicios financieros de conformidad con las disposiciones de carácter prudencial que al efecto emita el CONASSIF.

La imposición de las sanciones previstas en esta ley se realizará de conformidad con el procedimiento ordinario regulado en la Ley General de la Administración Pública y respetando el debido proceso.

En caso de reincidencia, la Superintendencia podrá sancionar a las Instituciones con multa de hasta el doble de la originalmente impuesta. Se entiende por reincidencia si la entidad ha cometido la misma falta durante más de dos ocasiones en los últimos doce meses.

Si el infractor no cubre voluntariamente la obligación, la Superintendencia debe certificar el adeudo. Esa certificación constituye título ejecutivo para el cobro coactivo correspondiente.

ARTÍCULO 14- Criterios de valoración de las Sanciones

Para valorar las sanciones por imponer, la calificación debe atender los criterios de gravedad del incumplimiento de estándares de calidad, la posición del infractor en el mercado, la cuantía del beneficio obtenido, el grado de intencionalidad, la gravedad del daño y la reincidencia del infractor.

ARTÍCULO 15- Publicidad de la sanción

La Superintendencia informará a la opinión pública con cargo al infractor, mediante la publicación en un medio de circulación nacional, sobre la sanción impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción, una vez que ésta quede en firme en sede administrativa.

La Superintendencia mantendrá actualizado en su sitio web, un listado de las sanciones impuestas, el cual será de libre acceso al público en general.

ARTÍCULO 16- Reformas

Refórmese el artículo 131 de la Ley Orgánica del Banco Central, Ley N°7558 de 03 de noviembre de 1995, de la siguiente manera:

Artículo 131- Funciones del Superintendente General de Entidades Financieras

(…)

o. En materia de protección de los usuarios y consumidores de los servicios financieros y labores de supervisión y regulación de la conducta y disciplina del mercado financiero:

1- Desarrollar y poner en ejecución la infraestructura necesaria para realizar labores de supervisión de la conducta y disciplina del mercado financiero.

2- Plantear al CONASSIF el marco de regulación necesario para implementar un marco efectivo de supervisión de la conducta y disciplina del sistema financiero.

3- Tutelar los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, procurando que se cumplan los principios de equidad.

4- Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su competencia.

5- Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y las Instituciones sujetas a esta Ley en los términos que ésta prevé, así como entre una Institución sujeta a esta Ley y varios Usuarios, exclusivamente en los casos en que éstos hayan contratado un mismo producto o servicio, mediante la celebración de un solo contrato. Mantener un padrón de árbitros y conciliadores independientes en materia financiera,

6- Promover y proteger los derechos del Usuario, así como aplicar las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre las instituciones sujetas a esta Ley y los Usuarios,

7- Coadyuvar con otras autoridades en materia de su competencia para lograr una relación equitativa entre las Instituciones sujetas a esta Ley y los Usuarios, así como un sano desarrollo del sistema financiero,

8- Formular recomendaciones para la elaboración de iniciativas de leyes, reglamentos, decretos y acuerdos en las materias de su competencia, a fin de dar cumplimiento al objeto de esta Ley, así como para el sano desarrollo del sistema financiero,

9- Concertar y celebrar convenios con las Instituciones sujetas a esta Ley, así como con otras autoridades con objeto de dar cumplimiento a esta Ley.

10- Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos financieros que ofrecen las Instituciones sujetas a esta Ley, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios,

11- Analizar y, en su caso, ordenar la suspensión de la información que induzca a error dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones sujetas a esta Ley, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general emitidas para tal efecto,

12- Informar al público las características de los productos y servicios financieros que prestan las Instituciones sujetas a esta Ley y sus niveles de atención, así como de aquellas Instituciones sujetas a esta Ley que presentan los niveles más altos de conflictos con los Usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones sujetas a esta Ley en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios financieros,

13- Revisar y ordenar modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones sujetas a esta Ley para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general,

14- Revisar y ordenar a las Instituciones sujetas a esta Ley, modificaciones a los documentos que se utilicen para informar a los Usuarios sobre el estado que guardan las operaciones o servicios contratados, en caso de que incumplan con las disposiciones de carácter general,

15- Solicitar la información necesaria para la substanciación de los procedimientos de conciliación y de arbitraje a que se refiere esta Ley. Para todos los efectos legales, la sola presentación de la reclamación por parte del Usuario, faculta a la Superintendencia para exigir la información relativa,

16- Conocer y sancionar las infracciones y los incumplimientos de las obligaciones establecidas en la presente Ley. Asimismo, ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos imputados a las entidades sujetas a esta Ley, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: la suspensión de servicios o el cese temporal de las conductas denunciadas que violen lo dispuesto en esta Ley, en tanto se dicta resolución en el asunto,

17- Denunciar ante el Ministerio Público, para efectos de investigación, cuando se tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delitos en general. Asimismo, denunciar ante las autoridades competentes, los actos que constituyan violaciones administrativas y asistir al Usuario que pretenda coadyuvar con el Ministerio Público, cuando a juicio de la Superintendencia pueda ser víctima u ofendido por algún delito derivado de la contratación de productos o servicios financieros, cometido por las Instituciones sujetas a esta Ley, sus consejeros, directivos, funcionarios, empleados o representantes,

18- Publicar en la página Web de la Superintendencia la información relativa a las comisiones que cobra cada Instituciones sujetas a esta Ley, mismas que éstas previamente presentaron ante la Superintendencia y vigilar la evolución de las comisiones, tasas de interés o cargos máximos y mínimos causados por las

operaciones y servicios que presten las Instituciones sujetas a esta Ley para darlos a conocer al público en general.

19- Emitir mediante regulación especial, la metodología que deberán utilizar los sujetos supervisados para el cálculo de las comisiones, tasas de interés o cargos máximos y mínimos, con tal de conocer el costo real y total de los créditos que deben pagar los deudores del sistema financiero. Además, publicará los rubros de cobro más representativos o de relevancia a través de cuadros comparativos,

20- Vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero, en el ámbito de su competencia, así como, en su caso, determinar los criterios para la verificación de su cumplimiento,

21- Emitir las opiniones técnicas financieras para resolver las consultas de los Usuarios,

22- Requerir a las Instituciones sujetas a esta Ley que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley,

23- Promover procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones sujetas a esta Ley, y su comparación con aquellos de entidades pares en el mercado,

24- Informar a los Usuarios sobre las acciones u omisiones de las Instituciones sujetas a esta Ley que afecten sus derechos, así como la forma en que las Instituciones sujetas a esta Ley retribuirán o compensarán a los Usuarios,

25- Supervisar a las Instituciones sujetas a esta Ley en relación a las normas de protección al usuario de servicios y productos financieros cuando tal atribución le esté conferida en las leyes relativas al sistema financiero,

26- Emitir en el ámbito de su competencia la regulación a que se sujetarán las Instituciones sujetas a esta Ley, cuando tal atribución le esté conferida en las leyes del sistema financiero,

27- Expedir disposiciones de carácter general en las que se establezca la información que deberán proporcionarle periódicamente las Instituciones sujetas a esta Ley en el ámbito de sus atribuciones, cuando así lo prevean las leyes relativas al sistema financiero,

28- Fungir como órgano de consulta del Gobierno en materia de protección al Usuario, en el ámbito de su competencia,

29- Imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e Instituciones sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas,

30- Emitir disposiciones de carácter general en las que se definan las actividades que se aparten de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros por parte de las Instituciones sujetas a esta Ley,

31- Velar por la transparencia y adecuada actuación de los esquemas de auto regulación que implementen las entidades sujetas a esta Ley,

32- Participar activamente en el desarrollo de actividades que promuevan la inclusión financiera para la población costarricense,

33- Proveer por medios accesibles y de manera sencilla y oportuna, información comparable del costo real de los productos crediticios, incluyendo tasas de interés, comisiones y seguros, a los usuarios del sistema financiero.

34- Las demás que le sean conferidas por esta Ley o cualquier otro ordenamiento.

Rige a partir de su publicación.

Pedro Miguel Muñoz Fonseca

María Inés Solís Quirós

Pablo Heriberto Abarca Mora

Zoila Rosa Volio Pacheco

Rodolfo Rodrigo Peña Flores

Ivonne Acuña Cabrera

Floria María Segreda Sagot

Aracelly Salas Eduarte

Roberto Hernán Thompson Chacón Jonathan Prendas Rodríguez

Otto Roberto Vargas Víquez Marolin Raquel Azofeifa Trejos

Ignacio Alberto Alpízar Castro

Diputados y diputadas

18 de enero de 2019

NOTAS: Este proyecto pasó a estudio e informe de la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos.

El Departamento de Servicios Parlamentarios ajustó el texto de este proyecto a los requerimientos de estructura.