**DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS, REFERENCIAS Y SERVICIOS TÉCNICOS**

**AL-DEST- IJU -043-2020**

**INFORME DE: PROYECTO DE LEY**

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

**Expediente Nº 21.213**

**Elaborado por:**

**Arturo Aguilar Cascante**

**Asesor Parlamentario**

**Supervisado por:**

**Mª Mayela Chaves Villalobos**

**Jefe de Área**

**Revisión final y autorización**

**Fernando Campos Martínez**

**Director**

**FECHA: 27 de febrero de 2020**

**AL-DEST-IJU-043-2020**

**TABLA DE CONTENIDO**


**I. Resumen del proyecto ..... 3**

**II. Consideraciones previas ..... 3**

**2.1 Sobre la legislación existente ..... 3**

**2.2 Principios de alto nivel de la OCDE sobre protección del consumidor financiero. ..... 10**

**2.3 Alcances del expediente N° 21.650 y relación con la presente iniciativa . 16**

**III.- Análisis del articulado ..... 16**

**IV. Asuntos de técnica legislativa ..... 31**

**V. Conclusiones ..... 32**

**VI. Aspectos de trámite legislativo y procedimiento ..... 32**

**Votación ..... 32**

**Delegación ..... 32**

**Consultas ..... 33**

**VII. Antecedentes jurídicos relacionados ..... 33**

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

## I. Resumen del proyecto

La presente iniciativa tiene por objeto la protección y defensa de los derechos de los usuarios de los sistemas financieros (tanto formales como informales).

Como parte de las acciones para atender las obligaciones conferidas en esta ley, se crea una intendencia de Conducta y Disciplina de Mercado; asimismo se faculta la creación de unidades de supervisión, y regulaciones especializadas en micro finanzas y actividades de crédito minorista.

Por otra parte, se establecen taxativamente una serie de derechos y deberes de los consumidores de productos y servicios financieros, así como las obligaciones de las entidades supervisadas según la presente iniciativa.

Igualmente, se crean una serie de sanciones en caso de incumplimiento de las disposiciones del presente proyecto, así como la obligatoriedad de publicidad de las mismas con cargo al infractor.

Finalmente, se reforma el inciso o) del artículo 131 de la Ley Orgánica del Banco Central[1], incorporando 34 funciones o tareas en materia de protección de usuarios y consumidores de los servicios financieros.

## II. Consideraciones previas

### 2.1 Sobre la legislación existente

El primer aspecto que sugiere esta Asesoría revisar con detenimiento, es si las funciones encomendadas a través de esta iniciativa no son o podrían ser realizadas mediante los órganos, entidades u oficinas existentes. La recomendación anterior, se realiza con el fin de evitar posible duplicidad de funciones y mayor gasto público.

Esta Asesoría considera oportuno que las y los legisladores puedan revisar las disposiciones contenidas en los diversos cuerpos normativos que cuentan con disposiciones relacionadas con el consumidor financiero. A continuación, mencionamos algunos:

- **Constitución Política**

Los derechos de los consumidores contienen una protección especial desde la norma fundamental. Sobre este particular, cabe reseñar lo que indica el último párrafo del artículo 46 de la Constitución Política, el cual señala:

(…)

[1] Ley N° 7558 de 3 de noviembre de 1995.

*"Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias."(el subrayado es propio).*

De tal forma que la protección de los consumidores en general y de los consumidores financieros en particular, no solamente constituye una potestad del legislador sino una obligación del mismo, a fin de desarrollar el precepto constitucional enunciado.

- **Ley N° 7472, "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor"[2].**

Este cuerpo normativo desde su artículo 1[3] establece como objetivos de la ley citada, la protección efectiva de los derechos y los intereses legítimos del consumidor. Es decir, la normativa comprende el ámbito de aplicación del presente proyecto, con la diferencia de que la iniciativa en estudio se encuentra enfocada exclusivamente en el sector financiero.

Siguiendo con los preceptos establecidos en la Ley N°7472, se puede observar que los artículos 32[4] y 34[5], establecen los derechos del consumidor y las obligaciones del comerciante respectivamente.

---

[2] De 20 de diciembre de 1994.

[3] Artículo 1°- Objetivo y fines.//**El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor**, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.

[4] **Artículo 32°.- Derechos del consumidor.**
Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes:
a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente.
b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

[5] **Artículo 34°.-Obligaciones del comerciante.**
Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes:
a) Respetar las condiciones de la contratación.
b) Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la

naturaleza, la composición, el contenido, la fecha de caducidad, el peso, cuando corresponda, de las características de los bienes y servicios, el país de origen, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante, como sustancias adicionales que se le hayan agregado al producto original.
En especial, deberá informar sobre los ingredientes que representan alérgenos y en particular la presencia de gluten.
(Así adicionado el párrafo anterior al inciso b) por el artículo 12 de la Ley para la Atención de las Personas con Enfermedad Celiaca, N° 8975 del 24 de noviembre del 2015)
En el caso de los productos agropecuarios, debe indicarse el país de origen de cada producto en un lugar visible del empaque, el envase o la etiqueta. Tratándose de productos no empacados o envasados, esta información deberá consignarse en un lugar visible y claramente legible de la góndola o el anaquel del establecimiento comercial donde se encuentren ubicados. En todos estos casos, los productos nacionales deberán identificarse con la frase: "Producido en Costa Rica" u otra que permita identificar claramente el origen del producto. La verificación de lo dispuesto en el párrafo anterior, en materia de información y trazabilidad, la deberán realizar el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), el Ministerio de Salud y el Ministerio de Hacienda por medio de la Dirección General de Aduanas, de conformidad con lo que al efecto dispongan los reglamentos técnicos específicos aplicables a cada producto.
(Mediante resolución de la Sala Constitucional N° 6728 del 18 de mayo de 2016, se anuló la frase del párrafo anterior "así como la fecha de producción o procesamiento en el país de origen", que fue introducida mediante reforma por el artículo único de la Ley sobre Identificación del Origen de los Productos Agropecuarios que se Consumen en Costa Rica N° 9098 del 30 de octubre de 2012. Asimismo, se interpretó que la "indefinición" del término que se utiliza de "trazabilidad" indicado en la norma, no abarca todas las cadenas de producción o procesamiento del producto agropecuario, salvo el caso de los productos que están regulados por leyes especiales)
Si se trata de productos orgánicos, esta condición deberá indicarse en un lugar visible. Además, la etiqueta del producto deberá indicar cuál es el ente certificador.
De acuerdo con lo dispuesto en el reglamento de la presente ley, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague al crédito, deben indicarse siempre, de forma visible, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la base, las comisiones y la persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero.
(Así reformado el inciso b) anterior por el artículo único de la ley N° 9098 del 30 de octubre de 2012, "Identificación del origen de los productos agropecuarios que se consumen en Costa Rica. Reforma del inciso b) del artículo 34 de la ley N° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor")
c) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo (*)34 de esta Ley.
(*)(Actualmente corresponde al 37)
d) Suministrar, a los consumidores, las instrucciones para utilizar adecuadamente los artículos e informar sobre los riesgos que entrañe el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el medio ambiente.
e) Informar al consumidor si las partes o los repuestos utilizados en reparaciones son usados. Si no existe advertencia sobre el particular, tales bienes se consideran nuevos.
f) Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.
g) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo (*)40 de esta Ley.
(*)(Actualmente corresponde al 43)
h) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo.
i) Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable.
j) Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.
k) Establecer, en las ventas a plazos, garantías de pago proporcionales a las condiciones de la transacción.

Por otra parte, el artículo 60[6] de la Ley N°7472, ya contempla algunos supuestos en los cuáles la Comisión Nacional del Consumidor puede ordenar al infractor la publicidad de la sanción impuesta, aspecto que también regula esta iniciativa (artículo 15) aunque con otros supuestos, directamente ligados al tema financiero.

- **Ley N°7732 "Ley Reguladora del Mercado de Valores"**

Este cuerpo normativo contiene algunas medidas ligadas a la protección del consumidor financiero; el Título IX regula algunas medidas precautorias, infracciones, sanciones y el procedimiento a seguir en la rama del mercado de valores.

Así por ejemplo, el artículo 150 de esta ley otorga la potestad a la Superintendencia de ordenar a los emisores de valores y a cualquier otra entidad relacionada con los mercados de valores, que comunique cualesquiera hechos o informaciones que a su criterio sean relevantes para el público inversionista y cuya difusión sea necesaria para garantizar la transparencia del mercado.

---

l) Cumplir con los artículos (*)35, (*)36, (*)37, (*)38, (*)39, (*)40, (*)41 y (*)41 bis de esta ley.
(Así reformado el inciso anterior por el artículo 1° aparte a) de la ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998)
(*)(Actualmente corresponden a los artículos 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y 44 bis)
m) Cumplir con lo dispuesto en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio.
n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, las medidas, las registradoras, las básculas y los demás instrumentos de medición, que utilicen en sus negocios.
ñ) Extender la factura o el comprobante de compra, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente cobrado. En los casos de ventas masivas, se faculta al Ministerio de Economía, Industria y Comercio para autorizar el establecimiento de otros sistemas mediante los cuales se compruebe la compra.
o) Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores. Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al productor que la transmite, la utiliza o la ordena y forma parte del contrato.
El incumplimiento de alguna de las obligaciones enumeradas en este artículo, faculta al interesado para acudir a la Comisión nacional del consumidor creada en esta Ley, o a los órganos jurisdiccionales competentes y para hacer valer sus derechos, en los términos que señala el artículo (*)43 de la presente Ley.
(*)(Actualmente corresponde al 46)

[6] *"Artículo 60°.- Publicidad de la sanción.*
*La Comisión nacional del consumidor puede informar a la opinión pública u ordenar con cargo al infractor, la publicación en un medio de comunicación social, de la sanción impuesta, el nombre o la razón social del infractor y la índole de la infracción, cuando se produzca cualquiera de las siguientes situaciones: pueda derivarse algún riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores, afectarse el medio ambiente, incumplir con los estándares de calidad respectivos, reincidir en las mismas infracciones o lesionar, directa o potencialmente, los intereses de la generalidad de los consumidores."*

Por su parte, el artículo 155 faculta a la Superintendencia General de Valores (Sugeval) a dictar medidas precautorias en caso de desorden grave del mercado o para evitar daños de imposible o difícil reparación a los inversionistas, o cuando tenga indicios de la comisión de un delito, o en otros casos previstos en esta ley.

Dentro de las medidas que puede implementar se encuentran la suspensión temporal de las cotizaciones de las bolsas, la suspensión temporal de la negociación de determinados valores, sea en bolsa o en ventanilla, la exclusión temporal de la negociación de determinados valores, la clausura provisional del establecimiento, así como la suspensión de la publicidad o propaganda realizada en contravención de lo dispuesto en el artículo 13 de esta ley.

El capítulo III de este título contiene además todo un elenco de sanciones que pueden ser impuestas por los incumplimientos que cometan las bolsas de valores, los puestos de bolsa o las sociedades administradoras de fondos de inversión.

En síntesis, a nivel del mercado de valores se cuenta con un marco regulatorio base que permiten proteger en alguna medida los intereses del consumidor financiero. Nótese que señalamos que el marco regulatorio es base, sin afirmar esta Asesoría que sea el idóneo, ni el que cumpla cabalmente con los principios que sugiere la OCDE.

- **Ley N° 8653 "Ley Reguladora del Mercado de Seguros"**

A nivel del mercado de seguros, también se cuentan con una serie de disposiciones que permiten tener un marco regulatorio base que permiten proteger algunos de los intereses del consumidor financiero.

Los numerales 35 al 39, establecen la potestad al Superintendente para que pueda imponer una serie de sanciones por las infracciones que se cometan en esta materia. Asimismo, el artículo 40 faculta la suspensión del procedimiento administrativo sancionador, si el sujeto supervisado repara íntegramente los daños o perjuicios patrimoniales causados a los afectados con la infracción. La suspensión procede si se trata de asuntos en que la infracción haya afectado exclusivamente intereses patrimoniales y queda condicionada a que el infractor no reincida en ninguna otra falta de dicha naturaleza, durante el plazo de la suspensión.

Igualmente, el artículo 41 establece una serie de sanciones adicionales cuando se determine la responsabilidad culposa o dolosa de un directivo, personero o empleado de una aseguradora, reaseguradora, intermediaria, proveedora de servicios auxiliares u otro participante por parte de la Superintendencia, sin perjuicio de demás sanciones aplicables.

- **Ley N° 7523, "Régimen Privado de Pensiones Complementarias"**

La Ley N° 7523 crea la Superintendencia General de Pensiones. Esta ley al igual que las anteriores, posee una serie de disposiciones que permiten tutelar

parcialmente algunos de los intereses del consumidor financiero. Se puede señalar que el régimen de pensiones posee una estructura jurídica más robusta en comparación con los anteriores, ya que por la materia que regula sus disposiciones tienen mayor alcance.

Desde el artículo 40 puede observarse como se faculta a la Superintendencia para que aplique una serie de medidas precautorias cuando constate algún incumplimiento del ente regulado que en el ejercicio de sus actividades, pueda comprometer la integridad de los recursos que administra o para evitar a los afiliados daños de reparación imposible o difícil, cuando tenga indicios de la comisión de un delito o en otros casos previstos por esta ley.

Por su parte, el artículo 41 permite definir grados de irregularidad financiera. Para tal efecto, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero emitió un reglamento[7] que le permite a la Superintendencia determinar situaciones de inestabilidad o irregularidad financiera en los fondos administrados por los entes regulados.

Como complemento del numeral anterior, el artículo 42 establece una serie de medidas aplicables en casos de irregularidad financiera. Estas medidas son definidas como medidas correctivas; plan de saneamiento; o incluso la intervención administrativa.

Asimismo, el artículo 44 establece la medida precautoria de cierre, que exige a la Superintendencia velar porque en el territorio nacional no operen entidades no autorizadas que realicen actividades propias de los entes regulados. Asimismo, puede solicitar a la autoridad judicial, autorización para disponer la clausura de las oficinas en donde se practique esta clase de actividad.

La Superintendencia también puede ordenar a los entes regulados o a cualquier persona física o jurídica, la suspensión de la publicidad u oferta al público, cualquiera que sea el medio por el cual se transmita, cuando sea efectuada por personas no autorizadas o los términos sean falsos o engañosos.

En materia de infracciones y sanciones, se establecen un amplio espectro de infracciones, las cuales se clasifican en leves, graves y muy graves. Las infracciones y las respectivas sanciones, pueden observarse a partir del numeral 46 de la Ley N° 7523.

Las sanciones van dirigidas al ente regulado. Algunas de las conductas que se sancionan son: impedir u obstaculizar la supervisión de la Superintendencia; no suministrar a la Superintendencia la información requerida por ella dentro del plazo otorgado al efecto, o suministrar datos falsos; destinar los recursos de un fondo a fines distintos de los previstos en el artículo 55 de la Ley de protección al trabajador, practicar actividades ajenas al objeto legalmente autorizado; no llevar la

[7] Reglamento 1332 “Reglamento de riesgos”, de 16 de mayo de 2017.

contabilidad o los registros legalmente exigidos o llevarlos con vicios o irregularidades esenciales que dificulten conocer la situación patrimonial o financiera de la entidad o las operaciones en que participa, incumplir el principio de no discriminación previsto en el artículo 45 de la Ley de protección al trabajador, no remitir a los afiliados la información indicada por la Superintendencia, realizar publicidad contraria a las disposiciones de la Superintendencia; no publicar oportunamente la información que, de acuerdo con la Ley de protección al trabajador y demás normas que establezca la Superintendencia, sea de interés para los afiliados, aportantes y público en general, cobrar comisiones no autorizadas en la Ley de protección al trabajador o en las normas reglamentarias emitidas por la Superintendencia, entre otras.

Asimismo, la Superintendencia puede ejercer labores de supervisión y vigilancia (artículo 58) sobre los entes sujetos a su fiscalización, el Superintendente, por sí o por medio de los funcionarios de la Superintendencia, pueden efectuar cualquier acción directa de supervisión, verificación, inspección o vigilancia en las entidades reguladas cuando lo considere oportuno, a fin de ejercer las facultades que le otorgan esta ley, leyes conexas y las demás normas; asimismo, debe velar por el cumplimiento de los reglamentos y las normas de carácter general emitidas por el Consejo Nacional de Supervisión. Las entidades reguladas están obligadas a prestar total colaboración a la Superintendencia, para facilitar las labores que le faculta esta ley.

- **Ley N° 7558 "Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica"**

La Ley N° 7558 crea la Superintendencia General de Entidades Financieras, se puede afirmar que este marco regulatorio es el más endeble o dicho de otra forma, el que posee menores potestades para proteger los intereses del consumidor financiero.

Si bien es cierto, algunos numerales[8] otorgan algunas potestades a la Superintendencia, el marco normativo de la Sugef no es tan amplio como el de otras superintendencias.

Dentro de las normas que se pueden citar se encuentra el artículo 155, el cual establece una serie de sanciones a las entidades fiscalizadas por el superintendente general de entidades financieras, cuando la infractora sea una entidad bajo su supervisión, o por el supervisor responsable en el caso de empresas supervisadas locales pertenecientes a un grupo o conglomerado financiero.

Si bien de las sanciones pueden extraerse algunos supuestos que tutelan de cierta forma los intereses de los consumidores financieros, puede observarse que el marco regulatorio de la Sugef, es posiblemente el más débil para tutelar los intereses de los consumidores financieros.

[8] Al respecto pueden observarse los artículos 130, 131, 134, 135, 136, entre otros.

- **Conclusión**

Tal y como puede observarse de las normas anteriores, los derechos de los consumidores financieros cuentan con un marco normativo base, el cual puede ser mejorado.

Las y los señores legisladores, deben valorar si dentro de la legislación vigente, se cuentan con las herramientas necesarias para atender la problemática que se desea atender, así como determinar si la legislación existente, debe ser reforzada o complementada, o bien, si conviene crear una nueva legislación que abarque parte o la totalidad de las funciones ya encomendadas en la normativa señalada, así como valorar con detenimiento la posible duplicidad de funciones que se pueda crear mediante esta iniciativa.

La recomendación anterior se realiza tomando en consideración que la estructura del Estado ya posee un tamaño considerable y que el presente proyecto propone la creación de nuevas dependencias, así como una serie de obligaciones, que inevitablemente tendrán repercusión en el gasto público.

Finalmente, siendo que la presente iniciativa busca proteger los derechos de los consumidores financieros y que el proyecto fue remitido a estudio de la "Comisión OCDE[9]", se sugiere tomar como base para esta iniciativa los principios que ha dictado esta organización sobre el particular.

### 2.2 Principios de alto nivel de la OCDE sobre protección del consumidor financiero.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, en adelante OCDE, ha desarrollado una serie de principios en materia de protección al consumidor financiero.

Como la mayoría de los documentos que dicta esta Organización, los principios no son inalterables sino que son una guía para que los países puedan adaptarlos a sus contextos nacionales y sectoriales. Lo que la OCDE establece es el deber de evaluar los marcos normativos propios en materia de protección al consumidor financiero, a la luz de estos principios y tratar de adecuarlos a las particularidades de cada país.

A continuación se detallan los aspectos más importantes de los 10 principios que establece la OCDE[10] en materia de protección al consumidor financiero:

[9] Comisión Especial que se encargará de conocer y dictaminar proyectos de ley requeridos, para lograr la adhesión de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

[10] Información tomada de la Tesis "Los derechos del consumidor financiero en la Nueva Arquitectura Financiera Internacional: su aplicación en Costa Rica." (2015). Págs 96-99.

### 2.2.1. Marco Legal, Regulatorio y de Supervisión

- La protección del consumidor financiero deber ser una parte integral del marco jurídico, normativo y de supervisión, y debe reflejar la diversidad de las circunstancias nacionales del mercado mundial y los desarrollos normativos en el sector financiero.

- La regulación debe reflejar y proporcionar las características, el tipo y la variedad de los productos financieros y los consumidores, sus derechos y responsabilidades y ser receptivo a nuevos productos, diseños, tecnologías y mecanismos de entrega.

- Fuertes y efectivos mecanismos legales y judiciales o de supervisión deberían existir para proteger a los consumidores contra fraudes financieros, abusos y errores.

- Debe regularse o supervisarse, o ambas cosas, a los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados, tomando en consideración la importancia del servicio y los enfoques sectoriales específicos.

- A los actores no gubernamentales relevantes, incluidas organizaciones de la industria y de los consumidores, organismos profesionales y las comunidades de investigación, se les debe consultar cuando deban aplicarse políticas relacionadas con la protección del consumidor financiero y la educación.

### 2.2.2. Papel de los organismos de supervisión

- Deben existir órganos de supervisión (dedicados o no) explícitamente responsables de la protección del consumidor financiero, con la autoridad necesaria para cumplir con sus mandatos, con responsabilidades claras y objetivamente definidas, y gobernanza adecuada; independencia operativa: la rendición de cuentas por sus actividades; poderes adecuados; recursos y capacidades; marco de aplicación transparente y definido, y procesos regulatorios claros y consistentes. Los órganos de control deben observar un alto nivel profesional, incluidos estándares apropiados de confidencialidad del consumidor y propiedad de la información y la “evitación” de conflictos de intereses.

- Se debe promover la cooperación con otras autoridades de supervisión de los servicios financieros, y entre las autoridades o departamentos encargados de cuestiones sectoriales.

- Se debe alentar la igualdad de condiciones por medio de los servicios financieros.

- Debe fomentarse la cooperación internacional entre los organismos de supervisión.

### 2.2.3. Trato justo y equitativo de los consumidores

- Todos los consumidores financieros deben ser tratados de manera equitativa, honesta y justa en todas la etapas de su relación con los proveedores de servicios financieros.

- El tratamiento de los consumidores debe sr una parte integral de la buena gobernanza y la cultura corporativa de los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados.

- Debe dedicarse especial atención a las necesidades de los grupos vulnerables.

### 2.2.4. Divulgación y transparencia

- Los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados deben proporcionar a los consumidores la información clave que comunique al consumidor los beneficios fundamentales, riesgos y condiciones del producto.

- Se debe proporcionar información sobre los conflictos de interés relacionados con el agente autorizado por medio del cual se vende el producto.

- Proporcionar información sobre los aspectos materiales del producto financiero. La información adecuada debe proporcionarse en todas las etapas de la relación con el cliente. Todo el material de promoción financiera debe ser preciso, honesto, comprensible y no engañoso.

- Las prácticas contractuales previas estandarizadas de divulgación deben adoptarse cuando proceda y sea posible, para permitir comparaciones entre productos y servicios de la misma naturaleza.

- Los mecanismos de divulgación específicos, incluidas posibles advertencias, deben ser utilizados para proporcionar información acorde con los productos y servicios complejos y arriesgados.

- La investigación del consumidor, siempre que sea posibles, debe llevarse a cabo para ayudar a determinar y mejorar la eficacia de los requisitos de divulgación.

- La prestación de asesoramiento debe ser lo más objetiva posible y debe, en general, ser basada en el perfil de los consumidores, teniendo en cuenta la complejidad del producto, los riesgos, así como los objetivos financieros del cliente, y sus conocimientos, capacidades y experiencia.

- Los consumidores deben ser conscientes de la importancia que los proveedores de servicios financieros los ofrezcan con información pertinente, exacta y disponible.

### 2.2.5. Educación y conciencia financiera

- La educación y la conciencia financiera deben ser promovidas por todas las partes interesadas mediante una información clara sobre la protección al consumidor. Derechos y responsabilidades deben ser fácilmente accesibles para los consumidores.

- Se deben promover mecanismos apropiados para ayudar a los consumidores actuales y futuros a desarrollar los conocimientos, las habilidades y la confianza para comprender adecuadamente los riesgos, incluidos los riesgos y las oportunidades financieras. También se deben tomar decisiones informadas, saber a dónde acudir para recibir asistencia y tomar medidas eficaces para mejorar su propio bienestar financiero.

- Se deben promover, especialmente para los grupos vulnerables, la provisión de la educación financiera de amplia base y la información para profundizar en el conocimiento financiero del consumidor.

- Teniendo en cuenta las circunstancias nacionales, la educación y la conciencia financiera, se debe alentar como parte de la más amplia protección del consumidor financiero y como estrategia de educación que ambas sean comunicadas por canales diversos y adecuados, dirigidas a personas de edad temprana y accesibles para todas las etapas de la vida.

- Programas específicos y enfoque relacionados con la educación financiera deben dirigirse a los grupos vulnerables de los consumidores financieros.

- Todas las partes interesadas deben ser alentados a aplicar los principios y las directrices internacionales sobre educación financiera desarrollados por la Red Internacional de la OCDE sobre educación financiera (INFE).

- Más información comparable nacional e internacional sobre educación y conciencia financiera deber ser compilada por instituciones nacionales y las organizaciones internacionales pertinentes, con el fin de evaluar y mejorar la eficacia de los enfoques de la educación financiera.

### 2.2.6. Conducta responsable de negocios de proveedores de servicios financieros y agentes autorizados.

- Los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados deben tener como objetivo, trabajar en el mejor interés de sus clientes y ser responsables de velar por la protección del consumidor financiero.

- Los proveedores de servicios financieros también deben asumir la responsabilidad de las acciones de sus agentes autorizados.

- Dependiendo de la naturaleza de la transacción y sobre la base de la información proporcionada principalmente por los clientes, los proveedores de servicios financieros deben evaluar la capacidad financiera, la situación y las necesidades de sus clientes antes de acceder a proporcionarles un producto, consejo o servicio.

- El personal (especialmente aquellos que interactúan directamente con los clientes) debe estar debidamente capacitado y calificado.

- Cuando se plantea la posibilidad de conflictos de interés, los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados deberán esforzarse en evitar este tipo de conflictos. Cuando este tipo de conflictos no se puedan evitar, lso proveedores de servicios financieros y agentes autorizados deben garantizar a la divulgación adecuada, disponer de mecanismos internos para gestionar este tipo de conflictos, o negarse a proporcionar el producto, consejos o servicio.

- La estructura de remuneraciones para el personal de los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados debe ser diseñada para alentar una conducta empresarial responsable, el trato justo de los consumidores y para evitar conflictos de intereses. Las estructuras de remuneraciones debe ser revelada a los clientes en su caso, por ejemplo, cuando los posibles conflictos de interés no se pueden manejar o evitar.

### 2.2.7. Protección de los bienes de consumo contra el fraude y el mal uso

- Los mecanismos de control, protección, y de información pertinente deben ser apropiados y con un alto grado de certeza proteger los depósitos, ahorros y otros activos financieros similares de los consumidores, incluidos los contra el fraude, apropiación indebida u otros malos usos.

### 2.2.8. Protección de datos de consumidores y privacidad

- La información financiera y personal de los consumidores debe ser protegida por mecanismos de control y protección adecuados.

- Estos mecanismos deben definir los propósitos para los cuales pueden ser recogidos, procesados, retenidos, usados y divulgados (sobre todo a terceros).

- Los mecanismos también deben reconocer los derechos de los consumidores a ser informados sobre el intercambio de datos, acceder a los datos y a obtener la rectificación o supresión inmediata de los datos inexactos, o ambos, o ilegales recogidos o procesados.

### 2.2.9. Manejo de quejas y compensación

- Los países deben asegurar que los consumidores tengan acceso a un adecuado manejo de las denuncias y a mecanismos de reparación que sean accesibles, asequibles, independientes, justos, responsables, puntuales y eficientes.

- Estos mecanismos no deben imponer excesivos costos, retrasos o cargas sobre los consumidores.

- Los proveedores de servicios financieros y los agentes autorizados deben tener mecanismos para el manejo de denuncias y para su reparación. Debe estar disponible un proceso de reparación independiente para hacerles frente a las quejas que no se resuelven de manera eficiente por medio de los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados con mecanismos de resolución de conflictos internos. Como mínimo, la información agregada con respecto a las quejas y sus resoluciones deben hacerse públicos.

### 2.2.10. Competencia

- Nacional o internacionalmente los mercados competitivos se deben promover con el fin de ofrecer a los consumidores mayores posibilidades de elección entre servicios financieros y crear una presión competitiva sobre los proveedores para ofrecer productos competitivos, mejorar la innovación y mantener una alta calidad del servicio.

- Los consumidores deben ser capaces de buscar, comparar y, en su caso, cambiar entre productos y proveedores con facilidad y en razonables y divulgados costos.

A partir de los principios que se detallan líneas atrás, es pertinente determinar si la iniciativa de ley comprende y desarrolla adecuadamente estos principios.

### 2.3 Alcances del expediente N° 21.650 y relación con la presente iniciativa

El expediente N° 21.650 "*Fortalecimiento del Centro de Información Crediticia*", pretende incorporar al Centro de Información Crediticia, en adelante, "CIC", un módulo complementario de información crediticia que incorpore a una serie de agentes de crédito, incluidos almacenes comerciales, para tener un registro más completo y eficiente del comportamiento crediticio de los deudores.

La presente iniciativa va mucho más allá de lo que pretende el expediente N°21.650, no obstante, tienen una similitud pues ambos procuran regular y supervisar una serie de actores que se dedican a actividades financieras y que actualmente no son sujetos de supervisión por parte de la Sugef.

## III.- Análisis del articulado

### Artículo 1

El artículo 1 establece el objeto de la ley, cual es la protección y defensa de los derechos de los usuarios de los servicios y productos financieros, ofrecidos por las entidades supervisadas en el sistema financiero y por aquellas que forma parte de los grupos financieros sujetos a la supervisión de las superintendencias adscritas al Conassif, así como cualquier persona física o jurídica que realice actividad crediticia o de préstamos de dinero en el territorio costarricense.

Para analizar la norma anterior, se disgrega su contenido. De conformidad con el artículo, la finalidad principal es la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios y productos financieros, ofrecidos en el territorio costarricense por:

1. las entidades supervisadas en el sistema financiero y
2. entidades que forman parte de los grupos financieros sujetos a la supervisión de las superintendencias adscritas al Conassif
3. Así como cualquier persona física o jurídica que realice actividad crediticia o de préstamos de dinero

De lo anterior, puede extraerse que lo que el proyecto busca es proteger y defender los intereses del consumidor financiero que utiliza servicios o productos financieros tanto del sector formal como del sector informal. Es decir, de conformidad con la descripción del objeto, el proyecto pretende defender los intereses tanto de los sujetos supervisados como de aquellos que al día de hoy no son objeto de supervisión.

### Artículo 2

El numeral 2 incorpora una serie de definiciones, este artículo representa uno de los artículos más importantes de la iniciativa de ley, puesto que las definiciones deberían permitir dimensionar adecuadamente los alcances de este proyecto.

Los incisos a) y b) supeditan las definiciones de ambos conceptos a la relación que tengan las personas físicas o jurídicas, con *entidades financieras*. La definición de "*entidad financiera*" debería ser incorporada, puesto que no queda claro si dentro de este concepto se puede contemplar a "*cualquier persona física o jurídica que realice actividad crediticia*", tal y como parece desprenderse del objeto de la ley descrito en el artículo anterior.

Generalmente, el término "*entidad*" se encuentra ligado a cierta estructura de organización. La Real Academia Española[11], define el término entidad como:

> ***1.*** *f. Colectividad considerada como unidad, y, en especial, cualquier corporación, compañía, institución, etc., tomada como persona jurídica."*

Surge la duda si una persona física que se dedica a prestar dinero puede ser considerado como "entidad financiera"; con lo cual de conformidad con el objeto establecido en el artículo 1, la definición de "cliente" podría estar dejando por fuera a esas personas físicas que se dedican de forma individual a prestar dinero.

La duda anterior, parece despejarse con el concepto de consumidor financiero[12] (inciso c)), el cual otorga esta categoría al cliente o usuario de personas físicas o jurídicas mencionadas en el objeto de la ley.

Es decir, aunque técnicamente de acuerdo al concepto que maneja la RAE, una persona física no puede ser considerada como una "entidad financiera", el proyecto de ley parece otorgarle tal condición. En todo caso, sería oportuno establecer el concepto de "entidad financiera", a efectos de que la norma no sea sujeta a interpretaciones.

El inciso d) establece la definición de productos y servicios financieros, acepción que no se encuentra clara. Este inciso resulta de cardinal importancia, ya que debería permitir identificar con claridad parte del ámbito de aplicación de la ley, es decir, debería permitir determinar si estos productos y servicios comprenden aquellos brindados o suministrados en materia de créditos, pensiones, valores, seguros, o bien, si la iniciativa pretende regular únicamente aquellos productos que brindan las entidades financieras supervisadas por Sugef, así como los que brindan las personas físicas o jurídicas que realizan actividad crediticia.

Dicho de otro modo, no queda claro en el proyecto si comprende o no los productos y servicios financieros que se encuentren o lleguen a ser supervisados por la

[11] https://dle.rae.es/?w=entidad.

[12] Consumidor financiero puede definirse como: "*toda persona, usuario o inclusive potencial consumidor o usuario que adquiere o utiliza, o al que se le ofrecen productos o servicios del sistema financiero.*" Tesis "Los derechos del consumidor financiero en la Nueva Arquitectura Financiera Internacional: su aplicación en Costa Rica." (2015). Pág 64.

Sugeval, la Sugese y la Supen, o únicamente, comprende los productos y servicios que brindan las entidades supervisadas por Sugef[13].

En síntesis, se debe precisar el concepto de "productos y servicios financieros" a fin de determinar con exactitud el alcance que tendrá la legislación.

De igual importancia, resulta precisar de mejor manera lo que ha de entenderse por "*entidad de microfinanzas*", lo anterior, puesto que la primera frase de la definición atribuye características que son compatibles con casi cualquier tipo de entidad financiera de cualquier tamaño, es decir, la definición otorgada no permite al operador jurídico distinguir entre una entidad de finanzas micro, mediana o de gran escala.

**Artículo 3**

El artículo 3 intitulado "Presupuesto", establece que para la atención oportuna y efectiva de las obligaciones que se le confieren a la Sugef, le corresponde al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero y al Banco Central de Costa Rica, la aprobación de los recursos financieros, técnicos y humanos que sean necesarios para su funcionamiento. A su vez el numeral obliga a la Sugef a crear una intendencia especializada de Conducta y Disciplina de Mercado.

El primer aspecto que se hace notar, es que la norma carece de un modelo, sistema o metodología para la aprobación de los recursos financieros, técnicos y humanos que se necesitan, lo cual resulta de suma relevancia cuando se instauran competencias compartidas; lo ideal sería definir con precisión cual será el papel de cada entidad, es decir, de la redacción actual surge la duda de cómo en conjunto el Conassif y el BCCR aprobarán los presupuestos, quiénes serán los responsables, si lo serán sus respectivas juntas directivas, o en el caso del Banco Central, si será el Presidente de la entidad.

Una definición clara del modelo puede evitar futuros problemas jurídicos, consultas a la Procuraduría General de la República y retrasos en la operatividad del órgano que pueden evitarse utilizando una técnica legislativa más depurada.

El proyecto de ley pretende crear la Intendencia de Conducta y Disciplina de Mercado, no obstante, es omiso en cuanto a la fuente de financiamiento, es decir, de donde saldrán los recursos para garantizar el funcionamiento de la Intendencia

[13] El artículo 1 establece que la protección es sobre los servicios y productos financieros de las "entidades supervisadas en el sistema financiero", término que comprendería todas las superintendencias. El artículo 2 inciso c) no especifica con claridad cuáles son los productos y servicios financieros, por lo que no se puede determinar con claridad si incluye o no, productos o servicios de otras superintendencias distintas a la Sugef. Por su parte, el párrafo tercero del artículo 4 establece la regulación y supervisión de entidades de microfinanzas y crédito minorista a cargo únicamente de Sugef. En síntesis, no existe una definición clara de cuáles son los productos o servicios financieros que serán regulados.

de Conducta y Disciplina de Mercado, lo cual nos conduciría a concluir que quizás los recursos se financiarán con el presupuesto del Banco Central.

Sobre este último particular, se recuerda lo que señalan los numerales 179 y 180 de la Constitución Política, los cuales a grosso modo establecen la imposibilidad de crear nuevos gastos sin establecer los nuevos ingresos que han de cubrirlos, aspecto que no establece la iniciativa, y que por ende puede contener eventuales problemas de constitucionalidad.

**Artículo 4**

El numeral 4 crea más aparato estatal, junto a la Intendencia de Conducta y Disciplina de Mercado, establece la norma que la Sugef debe contar con unidades de supervisión y regulación especializadas en microfinanzas y actividades de crédito minorista.

Dichas unidades, proponen a Conassif el marco regulatorio para este tipo de entidades. Cabe reiterar que la necesidad de establecer una definición clara de lo que ha de entenderse por "entidad de microfinanzas", tal y como fue advertido en el análisis del artículo 2 de este proyecto.

Adicionalmente, el numeral establece que las entidades de microfinanzas y crédito minorista serán sujetas de regulación y supervisión por parte de la Sugef. Con relación al tema de definir el marco regulatorio de entidades que actualmente no se encuentran supervisadas pero pasarían a ser supervisadas, cabe reiterar lo indicado en el Informe del Expediente N° 21.650[14], el cual señala:

> ***"El proyecto requiere mayoría calificada***
>
> *La decisión de crear un módulo complementario de información crediticia a la Central ya existente que opera SUGEF, que abarque entidades no reguladas principalmente de naturaleza privada, es una decisión discrecional que de principio no tiene ningún obstáculo u objeción desde el punto de vista jurídico.*
>
> *Exigir tanto a los deudores como a las entidades privadas que otorgan crédito que reporten los datos del comportamiento crediticio de sus operaciones es posible, siempre y cuando se cumplan los requisitos constitucionales establecidos con respecto a la solicitud de información que puede considerarse del ámbito privado de las personas.*
>
> *Una operación de crédito entre un almacén privado por la venta de un artículo de consumo y un sujeto particular, de principio es algo que responde solo al ámbito de privacidad tanto de la empresa como del particular.*
>
> *El proyecto está elevando la información relacionada con el comportamiento crediticio de las personas (con entidades no reguladas) a un asunto de interés público. Puede hacerlo, pero bajo los supuestos establecidos en el artículo 24 de la*

[14] Informe jurídico al Expediente N° 21.650, Fortalecimiento de la Central de Información de Entidades y Empresas no reguladas.

*Constitución Política que consagra el derecho a la intimidad de las personas y a la libertad de sus comunicaciones. Dispone expresamente el párrafo quinto de dicho artículo:*

> *"(…) Una ley especial, aprobada por dos tercios del total de los diputados, determinará cuales órganos de la Administración Pública podrán revisar los documentos que esta ley señale en relación con el cumplimiento de sus competencias de regulación y vigilancia para conseguir fines públicos…"*

*El proyecto está operando una especie de "publicitación" de un tipo de información que hasta el día de hoy se considera privada (su comportamiento crediticio con entidades no reguladas) del mismo modo que en su momento se hizo con respecto a la información derivada de sus relaciones con entidades supervisadas.*

*Dado que esa decisión política reviste en esencia un acortamiento o una limitación al ámbito de la esfera privada de la intimidad, la garantía constitucional exige que el legislador pudiendo hacerlo, deba operar en ese caso bajo un principio de mayoría calificada." El subrayado es propio.*

Aunque los objetivos de ambos proyectos son distintos, la presente iniciativa si posee una similitud con el Expediente N° 21.650, el cual pretende fortalecer la Central de Información Crediticia (CIC) con información de entidades y empresas no reguladas, principalmente, la similitud radica en cuanto a que el presente proyecto brinda la potestad de regular y supervisar a las microfinancieras y cualquier oferente de crédito minorista, entidades que hasta este momento no son reguladas, ni supervisadas, por tanto, al pasar a formar parte de los entes supervisados, la información podrá constar en el CIC[15] y consecuentemente dicho centro contará con información y datos que inicialmente era de dominio privado y que ahora se convierte en información de interés público.

Siempre con relación al tema de los datos suministrados por los consumidores, se debe traer a colación lo señalado en el octavo principio de la OCDE, en el sentido de que dicha información financiera y personal de los consumidores debe ser protegida por mecanismos de control y protección adecuados. Además, es necesario definir los propósitos para los cuales pueden ser recogidos, procesados, retenidos, usados y divulgados (sobre todo a terceros) esos datos. Igualmente, se debe reconocer los derechos de los consumidores a ser informados sobre el

[15] En consulta C-082-2017 la Procuraduría señaló: "El CONASSIF consulta el criterio de la Procuraduría sobre la posibilidad de acceso al Centro de Información Crediticia, porque este registra información que está amparada por lo dispuesto en el artículo 24 de la Constitución Política. De allí sus dudas en orden a un acceso directo a la información que allí se registra. En su defecto, sobre el poder acceder a esa información cuando medie autorización del titular de los datos.// Dicho Centro es creado por la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, que preceptúa://"*Artículo 133.- Reglas para manejar información.//De la información que la Superintendencia mantiene en virtud del ejercicio de sus labores de supervisión preventiva, en materia de concentración de riesgos crediticios, la Superintendencia podrá informar a las entidades fiscalizadas sobre la situación de los deudores del sistema financiero, de acuerdo con las reglas que se establecen en los incisos siguientes: (…)*"

intercambio de datos, acceder a los datos y a obtener la rectificación o supresión inmediata de los datos inexactos, o ambos, o ilegales recogidos o procesados.

Muchos de los propósitos señalados en el párrafo anterior, se encuentran ya desarrollados o al menos enunciados en la Ley N° 8968[16], no obstante, se traen a colación por si el legislador desea incorporarlos o desarrollarlos en la presente iniciativa.

El contenido del párrafo sexto, que establece un plazo de 6 meses a la Sugef para emitir los procedimientos de registro e inscripción de dichas entidades, no corresponde a una norma de fondo sino a una disposición de carácter transitorio. Se sugiere establecerla como un transitorio al final del articulado.

**Artículo 5**

El numeral 5 establece una serie de principios orientadores de las relaciones entre las entidades sujetas a este proyecto y sus clientes.

Tal y como fue señalado en el acápite 2.2 de este informe, la OCDE ha desarrollado una serie de principios orientadores en materia de protección al consumidor financiero.

Más que la enunciación de los principios -que dicho sea de paso no es materia propia de la ley-, lo que la OCDE busca en una implementación efectiva, para tales efectos el legislador debería concentrar su atención en desarrollar estos principios en la legislación que estime conveniente, más que preocuparse por enunciar los mismos.

Para efectos de tener mayor claridad, se exponen tanto los principios orientadores de la OCDE, como los principios que establece esta iniciativa:

| PRINCIPIOS DE LA OCDE | PRINCIPIOS QUE DESARROLLA EL PROYECTO |
|---|---|
| 1. Marco Legal, Regulatorio y de Supervisión | a) Debida diligencia |
| 2. Papel de los organismos de supervisión | b) Libertad de elección |
| 3. Trato justo y equitativo de los consumidores | c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna |
| 4. Divulgación y transparencia | d) Responsabilidad de las entidades sujetas a esta ley en trámite de reclamaciones |

[16] Al respecto, pueden observarse los artículos 3, 6, 7 y 10 de la Ley N° 8968 “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”, de 7 de julio de 2011.

| | |
|---|---|
| 5. Educación y conciencia financiera | e) Manejo adecuado de los conflictos de interés. |
| 6. Conducta responsable de negocios de proveedores de servicios financieros y agentes autorizados. | |
| 7. Protección de los bienes de consumo contra el fraude y el mal uso | |
| 8. Protección de datos de consumidores y privacidad | |
| 9. Manejo de quejas y compensación | |
| 10. Competencia | |

Tal y como puede desprenderse del cuadro anterior, los principios que establece la OCDE no son los mismos que establece el proyecto, aunque bien podría encasillarse alguno de los principios del proyecto dentro de los principios de la OCDE.

Sobre los principios establecidos en el proyecto, se debe indicar en primer término, que algunos no parecen tener un sustento jurídico, doctrinario o jurisprudencial, al menos bajo la nomenclatura utilizada en el proyecto.

Ciertamente, existen principios reconocidos constitucionalmente, como el principio de libertad de elección o transparencia, sin embargo, no existen principios de "*responsabilidad de las entidades sujetas a esta ley en el trámite de reclamaciones*" o el principio de "*manejo adecuado de los conflictos de interés*".

Sobre los incisos específicamente, se debe señalar que su redacción no resulta la más adecuada, así por ejemplo, el inciso a) establece que las entidades sujetas a la ley deben "*emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y servicios financieros*". Esta Asesoría se cuestiona si la diligencia debería ir encaminada en tal dirección, es decir, en el ofrecimiento de sus productos y servicios.

Posteriormente, señala que ese ofrecimiento es "*con el fin de que estos reciban la información y atención debida y respetuosa* (…)", es decir, el inciso liga el ofrecimiento de productos y servicios financieros con la recepción de información y atención de cierto tipo, aspectos que no se relacionan entre sí. Se sugiere revisar y concordar el objetivo con el fin perseguido.

En tiempos modernos en donde vivimos una atomización de propaganda de bienes y servicios, parece que lejos de ser necesario, podría ser contraproducente priorizar el ofrecimiento de productos y servicios financieros.

Esta Asesoría considera que el "principio" debería ir enfocado en establecer la debida diligencia, en el suministro de información, en la atención de quejas, en la

reparación integral de los daños causados, entre muchas otras conductas y no precisamente en el ofrecimiento de productos y servicios financieros.

Sobre el principio de libertad de elección establecido en el inciso b), la Sala Constitucional se ha referido en diversas oportunidades, al derecho de elegir, así por ejemplo en el voto 2220-2013[17] señaló:

> *"en una sociedad globalizada en donde se requiere, por parte de los usuarios y consumidores, garantías de acceso a los diferentes servicios. Todo consumidor tiene derecho a elegir, dentro de su ámbito de libertad individual, y bajo el respeto de las regulaciones mínimas que garantizan los servicios de telecomunicaciones, la forma y el medio de acceder libremente a los referidos bienes y servicios. En particular, tienen que tener un abanico abierto de posibilidades para poder escoger el aparato que más le convenga, atendiendo al precio y a sus necesidades personales (…)"*

Ahora bien, esta Asesoría considera pertinente diferenciar lo que son derechos del consumidor dentro de los que pueden destacarse el derecho a: la protección de la salud, al ambiente y la seguridad, a la protección de nuestros intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz, a la libertad de elección, a recibir un trato equitativo, a la educación, a la reparación de daños, a la protección administrativa y judicial, a ser representado y escuchado; de lo que son principios desde el punto de vista jurídico.

Los principios generales del derecho pueden ser definidos como: "*(…)enunciados normativos más generales que, sin perjuicio de no haber sido integrados al ordenamiento jurídico en virtud de procedimientos formales, se entienden forman parte de él, porque le sirven de fundamento a otros enunciados normativos particulares o recogen de manera abstracta el contenido de un grupo de ellos*.[18]"

Los derechos corresponden a la materialización de esos principios en la positivización de conductas concretas como las enunciadas en el párrafo tras anterior.

No obstante, la acotación anterior es un asunto meramente de técnica legislativa, pues el legislador tampoco se encuentra impedido de otorgarle el carácter de principio a un determinado precepto, aunque técnicamente no sea parte de sus funciones naturales o no se ajuste en sentido estricto a un principio.

Sobre el inciso c) se reiteran los comentarios realizados sobre el inciso anterior. En el caso del inciso d) su contenido parece más ajustarse al "principio" de debida diligencia que al de responsabilidad.

[17] Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, Resolución N° 2220-2013, de las 14: 30 horas del 19 de febrero de 2013.

[18] https://www.ecured.cu/Principios_generales_del_derecho.

Con relación al inciso e) tal y como se mencionó líneas atrás, el mismo no parece ajustarse a lo que se define como "principio", tampoco parece encasillarse como un "derecho del consumidor", pues se encuentra dirigido a los conflictos de interés que surjan en las entidades sujetas a esta ley. A criterio de esta Asesoría no configura ni derecho, ni principio y debería más bien constar, en el artículo 8 que establece las obligaciones de las entidades supervisadas.

**Artículo 6**

El numeral 6 establece una serie de derechos a los consumidores financieros, básicamente establece 4 incisos que en términos generales no aportan nada novedoso, son acciones que en su mayoría ya ostentan los consumidores[19].

Es pertinente indicar que los derechos enunciados parecen ser insuficientes con relación con los derechos establecidos en los principios orientadores definidos por la OCDE en materia de derechos del consumidor financiero. Se sugiere revisar el acápite 2.2 de este informe a efectos de determinar los derechos que puedan ser incorporados al presente numeral.

Sobre los incisos específicamente, se debe indicar que el inciso a) desarrolla el "principio" de debida diligencia, insistimos –tal cual lo señalamos en la definición del principio- que el contenido del inciso no parece ajustarse a actuaciones que garanticen debida diligencia.

Por otra parte, el inciso utiliza el término "*sanas prácticas*" el cual puede considerarse como un concepto jurídico indeterminado. Ciertamente, a nivel reglamentario o a nivel internacional existen documentos que aluden a "sanas prácticas", no obstante, con el fin de precisar los alcances de este término, se sugiere incorporar su significado en el acápite de definiciones (artículo 2), o bien, indicar en la ley la entidad responsable de definir o establecer los parámetros para determinar lo que ha de entenderse por "sanas prácticas".

El resto de los incisos –insistimos- no aportan nada novedoso. El inciso b) es una extensión del artículo 46 constitucional, el c) es una mención del derecho de petición que también se encuentra regulado en los artículos 27 y 30 constitucionales, así como en otras leyes especiales[20]; por su parte el inciso d) es una remisión a las regulaciones existentes.

Se extraña en el numeral, el reconocimiento de una serie de derechos. A continuación mencionamos algunos:

- Recibir un trato justo y equitativo (principalmente en relación a grupos vulnerables).

[19] Al respecto puede observarse los artículos 46 de la Constitución Política, el artículo 32 de la Ley N° 7472, el artículo 4 de la Ley N° 8653. De igual forma pueden extraerse algunas obligaciones de las Leyes N° 7732 y N° 7523.
[20] Al respecto pueden observarse la Ley N° 9097, la Ley N° 7472, entre otras.

- El desarrollo de cuestiones de transparencia, como la necesidad de informar al consumidor sobre beneficios, riesgos y condiciones del producto, la prestación de asesoría objetiva basada en el perfil del consumidor.

- Recibir educación financiera que le permita al consumidor financiero comprender los riesgos y las oportunidades financieras.

- Proteger sus datos, su privacidad, así como a ser informados sobre el intercambio de datos, el acceso a los mismos, la rectificación o supresión de los mismos cuando sea inexactos.

- Asegurar el acceso adecuado en el manejo de las denuncias.

- Asegurar mecanismos de reparación y que los mismos sean accesibles, independientes, justos, puntuales y eficientes.

- Tener mayores posibilidades de elección.

**Artículo 7**

Con relación a las obligaciones de los consumidores financieros, éstas son obligaciones naturales, incluso algunas resultan redundantes como lo sería el suministro de información cierta y la actualización de datos.

Por la temática tratada, esta Asesoría interpreta que los datos que deben ser suministrados son aquellos de carácter financiero, y que los mismos serán utilizados únicamente para valorar el otorgamiento o no de un determinado producto o servicio financiero. Una interpretación contraria, posiblemente roce con los principios de razonabilidad y proporcionalidad. No obstante, con el fin de tutelar adecuadamente el principio de seguridad jurídica, se sugiere realizar tal precisión.

Por otra parte, el artículo plantea la obligación que tendrá el consumidor financiero de informar a la “superintendencia” y demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

Sobre este particular, se sugiere aclarar en la norma a cual superintendencia se refiere, asumimos por la temática que se refiere a la Sugef, sin embargo, en resguardo del principio de seguridad jurídica y para evitar problemas a los operadores jurídicos se sugiere realizar tal precisión.

Sobre la obligación que le es asignada a los consumidores, de informar a la superintendencia sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar autorizadas legalmente para tales efectos, esta Asesoría le surgen varias dudas, la primera si todo consumidor financiero tiene el conocimiento o habilidades para detectar si la entidad se encuentra o no autorizada legalmente. El segundo, aspecto es si el incumplimiento de esta obligación le generará al

consumidor una sanción en los términos que establece el primer párrafo del artículo 13 de esta iniciativa.

Finalmente, debe considerarse como una de las principales obligaciones del consumidor financiero, brindar un medio efectivo para recibir cualquier tipo de comunicación, así como la obligación del mismo de notificar en un plazo determinado cualquier cambio en el medio señalado.

Se recuerda que la responsabilidad es mutua y que los incumplimientos pueden darse tanto por parte de las entidades financieras, como por parte del consumidor, por lo tanto, resulta idóneo contar con los medios necesarios para establecer una comunicación o localización efectiva entre ambas partes.

La observación anterior, toma mayor relevancia cuando se observa en el artículo 13 la imposición de sanciones como las establecidas en los incisos 10) o 12). De ahí la importancia de que exista un medio claro y preciso para que se puedan cumplir cabalmente las responsabilidades que establece esta normativa.

**Artículo 8**

El numeral 8 establece las obligaciones de las entidades sujetas a esta ley, para tales efectos les establece 18 obligaciones. Esta Asesoría se referirá únicamente a los incisos sobre los cual se tenga algún comentario u observación.

Con relación al inciso 12 se estima que la consulta gratuita del cliente de sus productos y servicios financieros, es una tarea que no debería reducirse a un período de "*al menos una vez al mes*", es claro, que la tecnología permite actualmente, revisar los productos financieros en muchos casos, en tiempo real o con una periodicidad mayor a la que propone el proyecto, por lo que la disposición lejos de significar un avance puede representar un retroceso respecto a lo que se dispone actualmente.

El inciso 14 obliga a las entidades financieras a brindar de forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, a efectos de que el consumidor financiero determine si realiza o no la operación.

Aunque en tesis de principio, se podría pensar que el suministro de tal información, puede ser considerado como información sensible, resguardada por el secreto bancario, puesto que la determinación del costo de las operaciones es un aspecto fundamental en el esquema de negocios de estas entidades, se estima que el artículo lo que obliga es a dar el costo final de la operación, sin entrar en detalles sobre el esquema de costos de las operaciones, por lo cual consideramos que la información puede ser suministrada sin transgredir el secreto bancario.

Como elemento adicional al tema de la definición de costos[21], es importante tomar en cuenta que de conformidad con lo que establece el inciso 19 del artículo 16, la metodología de cálculo debe ser dictada por la Sugef, pues el numeral indica que esta entidad debe emitir "*la metodología que deberán utilizar los sujetos supervisados para el cálculo de 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*". De tal forma, que los costos son realizados con base en una metodología realizada por Sugef y en tal sentido, deberían obedecer a costos razonables y proporcionados.

**Artículo 9**

El artículo 9 hace referencia al "*principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna*". La única recomendación sobre este artículo es complementar el segundo párrafo con algunas características que estimamos deben ser parte de la información suministrada, en tal sentido, se sugiere incorporar que la información debe además ser específica o precisa, así como continua y accesible.

**Artículo 10**

El numeral 10 versa sobre las llamadas telefónicas que puedan realizarse a los deudores que incumplan sus obligaciones pecuniarias, limitándolas a dos llamadas diarias sea a los deudores o fiadores.

El primer aspecto, que se enfatiza es que las llamadas, según la iniciativa, podrán realizarse únicamente para el incumplimiento de obligaciones pecuniarias, es decir, la entidad financiera estaría impedida de realizar este tipo de llamadas por otro tipo de incumplimientos cuya naturaleza no sea pecuniaria, asunto que deberá ser valorado por los legisladores.

El segundo párrafo del numeral indica que la llamada deberá ser realizada en el horario laboral del deudor; nos cuestionamos si todos los trabajadores estarán en posibilidad de atender tales llamadas dentro de su horario laboral, o bien, que pasa si el deudor no cuenta con un trabajo. Sobre este particular esta Asesoría considera mejor la técnica de definir una franja horaria, tal y como lo hace para aquellos trabajadores que no hayan aportado a la entidad su horario laboral.

Finalmente, debería aclararse si por "llamada" ha de entenderse los intentos infructuosos que realicen las entidades de comunicarse con los consumidores financieros o si se tomará por llamada, aquella en la que se produzca una comunicación efectiva.

**Artículo 11**

[21] El principio décimo de la OCDE relativo a competencia señala: "*Los consumidores deben ser capaces de buscar, comparar y, en su caso, cambiar entre productos y proveedores con facilidad y en razonables y divulgados costos*."

El numeral 11 establece un deber de notificación a los consumidores financieros, en caso de modificaciones al contrato, con el fin de que éste decida si mantiene la relación contractual o no.

El segundo párrafo indica que el cliente tiene dos meses a partir de la notificación para rechazar la modificación propuesta, sin embargo, no se indica qué sucede si el cliente rechaza la modificación; no se establece cómo se dirime la controversia o de qué forma se debe continuar el proceso. Este problema no se da con relación al fiador, en donde el artículo sí brinda la solución e indica que "*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*".

En síntesis, existe un vacío normativo respecto a lo que sucede si el cliente rechaza la modificación propuesta por la entidad financiera.

Por otra parte, se desconoce si el plazo de dos meses posee alguna justificación técnica (la exposición de motivos no hace referencia sobre este particular), pero en tesis de principio puede resultar un plazo excesivo a efectos de referirse a una modificación en el contrato.

**Artículo 12**

El numeral 12 se refiere a la publicidad relativa a los servicios bancarios o financieros y expresa algunas características de la que deberá estar dotada esta información.

Para tal efecto indica que el Conassif es el responsable de definir vía reglamentaria la información que debe especificarse. Esta potestad le permite mayor flexibilidad a Conassif, sea para incorporar, modificar, complementar o suprimir información que estime necesaria, sin necesidad de modificar la ley. Lógicamente, deberá circunscribirse a los límites derivados de la potestad reglamentaria.

Finalmente, el último párrafo del inciso indica que la reglamentación deberá estar vigente en un plazo de nueve meses posterior a la publicación de la ley.

El hecho de que el legislador le imponga un plazo al Poder Ejecutivo para reglamentar una ley no presenta ningún problema de constitucionalidad[22].

---

[22] Tal como se lee de la sentencia 0634-98, que señala lo siguiente:

> *"Como tesis de principio, puede afirmarse que la potestad reglamentaria, esa competencia que se le asigna al Poder ejecutivo de desarrollar la ley (reglamento ejecutivo) no es un poder-deber en sí mismo, puesto que dependerá del contenido de la propia ley, el que aquél se vea obligado a desarrollar algunos de sus principios, pues correspondiendo al Ejecutivo aplicar o velar por que la ley se aplique, en tanto sea necesario para ello decidirá su reglamentación. Es decir, la reglamentación se otorga al Ejecutivo como un instrumento que facilita el ejercicio de administrar. Sin embargo, distinto es el caso en el cual el legislador expresamente le*

**Artículo 13**

El numeral 13 se encuentra referido a las sanciones, lo primero que se debe mencionar es que el artículo indica que el incumplimiento a las disposiciones previstas en esta ley, es decir cualquier incumplimiento, se tomará como base el monto de salario base de un Oficinista 1, según Ley de Presupuesto Ordinario de la República.

Aunque la redacción de la norma se torna un poco confusa, eventualmente puede interpretarse que fuera de los incisos de este numeral (1 al 15) que contienen expresamente una sanción, cualquier otro incumplimiento, será sancionado con el monto de un salario base.

El artículo contiene 15 incisos con una serie de multas para los infractores. Para tal efecto, se define un rango de salarios base, lo cual técnicamente resulta acertado. La única observación sobre este particular, es si resulta razonable y proporcionado las multas impuestas, sin tener en cuenta el tamaño o la capacidad financiera de la persona o institución financiera. Con mucho más razón, si la reincidencia se castiga con una multa de hasta el doble de la originalmente impuesta.

Para ejemplificar un poco la situación, no es lo mismo que un Banco Estatal o privado con una estructura importante, con departamentos contables y legales, no presente apropiadamente documentos, informes, elementos o información específica solicitada por la Superintendencia (inciso 2), a que dicho incumplimiento lo cometa una persona física que trabaja de forma independiente, en cuyo caso la sanción puede resultar excesiva.

Por otra parte, algunos incisos pueden resultar desproporcionado e irrazonables, tal es el caso del inciso 4) que sanciona con 15 salarios mínimos la inasistencia a una audiencia de conciliación, siendo el instituto de la conciliación una etapa del proceso caracterizada por su naturaleza voluntaria. Por otra parte, cabe mencionar que este

---

*impone en la ley el deber de reglamentarla. Aquí se hace inescapable para el Poder Ejecutivo el ejercicio de esa competencia. Dentro del ilimitado espacio de la legislación, aquí el destinatario de un deber hacer es el Poder Ejecutivo y, como tal, queda sujeto a la orden contenida en la Ley. Desaparece para él toda discrecionalidad, pues la norma legal regló su actuación, de modo que el ejercicio de la competencia se hace inevitable. En el tanto se haya apartado de lo ordenado, en ese tanto hay una infracción constitucional, pues como se sabe, el Poder Ejecutivo tiene una doble sumisión al estar sujeto a la Constitución y a la Ley. No es dable entender, como ya se ha intentado, que, derivada la potestad reglamentaria de la Constitución Política, el legislador tiene vedado el regular la oportunidad de su ejercicio. Es constitucionalmente válido que, en determinadas circunstancias, así lo disponga sin posibilidad de evasión para el administrador, pues de hacerlo, sería con las consecuencias que a su vez tiene previsto el ordenamiento jurídico. Es más, es pública y notoria una costumbre constitucional en ese sentido".*

inciso es el único que utiliza para efectos de cálculo el salario mínimo, por lo que se sugiere homologarlo con el resto de incisos a salario base.

Algunos incisos poseen una redacción muy genérica, refiriendo a términos como: "*información*", "*documentación*", "*informes*" y no se establece de forma clara la naturaleza de estos documentos. Otros incisos como el inciso 15, contienen conceptos jurídicos indeterminados utilizando términos como: "*sanas prácticas y usos relativos*", lo que puede generar inseguridad jurídica, aspecto que conviene ser revisado tomando en cuenta que se trata de establecer sanciones y por lo tanto, las conductas deben estar debidamente tipificadas (específicas posibles).

Finalmente, se debe establecer expresamente en la ley cual es el destino de los montos que logren percibirse por concepto de multas, ya que el proyecto es omiso sobre este particular. En todo caso, se asume que si el proyecto no indica un destino específico los recursos irán a Caja Única del Estado.

**Artículo 14**

No se tienen comentarios.

**Artículo 15**

Con relación a la publicidad de las sanciones, en el acápite segundo de este informe, ya se hizo mención a que tal facultad ya se encuentra establecida para algunos supuestos en el artículo 60 de la Ley 7472. No obstante, es claro que la voluntad de los proponentes es crear una legislación específica para el sector financiero, por lo que quedará a criterio de los legisladores mantenerla en el proyecto de ley bajo estudio o incorporar nuevos supuestos al artículo 60 de la Ley N°7472.

**Artículo 16**

El artículo 16 reforma el artículo 131 de la LOBC[23], incorporando en el inciso o) un nuevo contenido. En la actualidad el inciso o) establece otra atribución. Se transcribe el numeral para mayor entendimiento:

> *"o) Recomendar, de manera debidamente fundamentada, la remoción de cualquier miembro del órgano de dirección de la entidad supervisada, cuando incurra en omisiones o actuaciones contrarias a las leyes y los reglamentos, que atenten contra la seguridad, estabilidad y solvencia de la entidad, así como cuando incumpla los requisitos de idoneidad."*

De tal manera que tal potestad quedaría suprimida de esta legislación, puesto que la reforma varía sustancialmente el contenido del inciso o), ya que lo que regula la reforma son una serie de obligaciones que tiene el superintendente de Sugef en materia de protección de los usuarios y consumidores de los servicios financieros.

[23] Ley Orgánica del Banco Central, Ley N° 7558 de 3 de noviembre de 1995.

Las funciones establecidas en el inciso o) pueden ser incorporadas por el legislador. No obstante, se sugiere revisar con detenimiento, cual es el papel que ejercerá la Sugef a futuro, pues algunas de las tareas asignadas tienen características que exceden la supervisión[24].

Además, por la utilización de una mala técnica legislativa, la iniciativa deja sin efecto los demás incisos que comprenden del p) al v), lo cual debe ser valorado por los señores diputados. Valga mencionar que este artículo fue reformado recientemente por el artículo 2 de la Ley N°9768, Reforma Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional y la Ley Reguladora del Mercado de Valores, del 16 de octubre de 2019.

## IV. Asuntos de técnica legislativa

El proyecto presenta algunos aspectos de técnica legislativa que se procede a detallar a continuación:

a. El contenido del párrafo sexto del artículo 4, no corresponde a una norma de fondo sino a una norma de carácter transitorio. Se sugiere establecerla como un transitorio al final del articulado.
b. Definición acertada de principios (artículo 5): la inclusión de principios en una ley, obedece generalmente a un desarrollo doctrinario o jurisprudencial de los mismos, se sugiere delimitar adecuadamente el alcance de los principios citados, encasillándolos en principios existentes o que tengan alguna base sólida. No es una función del legislador crear principios, puede dentro de la ley acudir a los existentes, no obstante, el artículo contiene algunos incisos que ni siquiera pueden encasillarse o vincularse a un principio jurídico existente, el ejemplo más claro lo encontramos en los incisos d) y e) de este numeral.
c. En el artículo 8 inciso 16) se sugiere incorporar la preposición "*con*" posterior a la palabra "*diligentemente*", con el fin de dar claridad a la norma.

d. En el artículo 16 se sugiere precisar en el encabezado del artículo que lo que se reforma es al **inciso o)** del artículo 131, siempre y cuando los señores diputados constaten que esa es la intención del proponente y no la de eliminar los demás incisos. Siempre sobre este mismo artículo el mismo enumera los incisos del 1 al 34, se sugiere

[24] Al respecto pueden observarse las siguientes funciones:
- El inciso 5 le responsabiliza de llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el usuario y las instituciones sujetas a esta ley.
- El inciso 13 y 14 le otorga la potestad de ordenar modificaciones a los contratos y documentos utilizados por las instituciones sujetas a esta ley.
- El inciso 16 le faculta a ordenar medidas cautelares como la suspensión de servicios o el cese temporal de conductas denunciadas.
- El inciso 19 faculta a la Sugef para definir la metodología de cálculo para las comisiones, tasas de interés o cargos máximos y mínimos.

enumerarlos en números romanos en minúscula, con el fin de homologar con el resto de incisos del mismo numeral.

## V. Conclusiones

Se sugiere precisar los aspectos señalados a lo largo de este informe, con el fin de dotar de mayor seguridad jurídica a la ley. Aparte de las consideraciones expuestas, se realizan las siguientes recomendaciones para que sean valoradas por las y los legisladores:

1. Analizar y definir el papel que asumirá la Comisión para Promover la Competencia: se deberá definir si esta Comisión tendrá un papel complementario, subsidiario o si no intervendrá en los asuntos que resuelva la Intendencia de Conducta y Disciplina de Mercado. Dirimir este aspecto resulta fundamental para efectos de evitar costos innecesarios, trámites burocráticos, disminuir tiempos de resolución, entre otros aspectos propios de estos procesos.

2. Garantizar que el costo derivado de la presente iniciativa, no sea trasladado al usuario. En tal sentido, se recuerda que la Sugef es financiada parcialmente con los aportes de las entidades que supervisa o regula[25], de tal forma, que el crecimiento en la estructura y responsabilidades podría eventualmente ser traslada finalmente al usuario, al encarecer los procesos que realizan las entidades supervisadas.

3. Garantizar una adecuada distribución de los recursos provenientes de las sanciones pecuniarias impuestas, de tal forma, que los afectados por los incumplimientos de las entidades financieras puedan verse resarcidos.

## VI. Aspectos de trámite legislativo y procedimiento

### Votación

El proyecto requiere para su aprobación la mayoría calificada de dos tercios de los miembros de la Asamblea Legislativa (38 votos) según lo dispone el penúltimo párrafo del artículo 24 de la Constitución Política.

### Delegación

El proyecto no resulta delegable en una Comisión con Potestad Legislativa Plena, por requerir mayoría calificada del total de los miembros de la Asamblea Legislativa para su aprobación.

[25] Ver artículos 174 y 175 de la Ley N°7732 “Ley Reguladora del Mercado de Valores”, de 17 de diciembre de 1997.

**Consultas**

**Obligatorias:**

- ✓ Banco Central de Costa Rica
- ✓ Bancos comerciales del Estado

**Facultativas:**

- ✓ Asociación Bancaria Costarricense
- ✓ Superintendencia General de Entidades Financieras
- ✓ Superintendencia General de Valores
- ✓ Superintendencia General de Seguros
- ✓ Superintendencia General de Pensiones
- ✓ Comisión de Defensa Efectiva del Consumidor
- ✓ Ministerio de Hacienda
- ✓ Ministerio de Economía, Industria y Comercio
- ✓ Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif)
- ✓ Oficina del Consumidor Financiero
- ✓ Consumidores de Costa Rica
- ✓ Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab)

## VII. Antecedentes jurídicos relacionados

**Normativa**

- Constitución Política de la República de Costa Rica, del 19 de noviembre de 1949 y sus reformas.
- Reglamento de la Asamblea Legislativa.
- Ley N° 7558, “Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica” de 3 de noviembre de 1995.
- Ley N° 7472, “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor”, de 20 de diciembre de 1994.
- Ley N°7732 “Ley Reguladora del Mercado de Valores”, de 17 de diciembre de 1997.
- Ley N° 8653, “Ley Reguladora del Mercado de Seguros, incluye reforma integral a la Ley N° 12 del 30 de octubre de 1924”, de 22 de julio de 2008.
- Ley N° 7523, “Régimen Privado de Pensiones Complementarias”, de 7 de julio de 1995.
- Ley N° 8968 “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”, de 7 de julio de 2011.

**Pronunciamientos**

- Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, Resolución N° 2220-2013, de las 14: 30 horas del 19 de febrero de 2013.

- Procuraduría General de la República, Consulta C-082-2017, de 21 de abril de 2017.

**Material bibliográfico**

- Tesis “Los derechos del consumidor financiero en la Nueva Arquitectura Financiera Internacional: su aplicación en Costa Rica.” (2015)
- García-Escudero Márquez, Manual de Técnica Legislativa (2011)