

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA**

**COMISIÓN PERMANENTE ORDINARIA DE ASUNTOS JURIDICOS**

**“LEY DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN LA CUSTODIA DE  
SU DIENRO QUE ADMINISTRA CUALQUIER ENTIDAD FINANCIERA EN COSTA RICA  
YA SEA PÚBLICA O PRIVADA, AUTORIZADA PARA ESTE FIN”**

**EXPEDIENTE N.º 23.908**

**DICTAMEN AFIRMATIVO DE MAYORÍA  
29 DE OCTUBRE DE 2024**

**TERCERA LEGISLATURA  
(1º de mayo de 2024- 30 de abril de 2025)**

**PRIMER PERÍODO DE SESIONES ORDINARIAS  
1º de agosto 2024 al 31 de octubre 2024**

**ÁREA DE COMISIONES LEGISLATIVAS VII  
DEPARTAMENTO COMISIONES LEGISLATIVAS**

## DICTAMEN AFIRMA DE MAYORÍA

Expediente N.º 23.908

Las suscritas diputaciones de la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Jurídicos, brindamos el presente dictamen afirmativo de mayoría del **EXPEDIENTE N.º 23.908, “LEY DE PROTECCION A LAS PERSONAS EN LA CUSTODIA DE SU DINERO QUE ADMINISTRA CUALQUIER ENTIDAD FINANCIERA EN COSTA RICA YA SEA PÚBLICA O PRIVADA, AUTORIZADA PARA ESTE FIN”**, con base en las siguientes consideraciones:

### I. OBJETIVO DEL PROYECTO DE LEY

Con el advenimiento de la era digital todas las instituciones públicas se ven en la necesidad de responder a los desafíos de estos cambios ,y en especial, a dar mayor atención a los servicios que brindan las entidades bancarias, tanto públicas como privadas, toda vez que en este ámbito se demandan mayores niveles de responsabilidad administrativa, en la gestión pública, sobre todo en los casos de los servicios de digitalización respecto a los servicios financieros, donde la actividad bancaria convencional, corre paralelamente, a la actividad bancaria que opera a través de los servicios financieros, móviles y en línea, que en su gran mayoría, los servicios de las instituciones bancarias, se ajusten a los cambios del entorno y compiten en los mercados nacionales e internacionales, a través de una diversificación de servicios financieros.

En Costa Rica, las estafas bancarias surgieron con mayor fuerza en el contexto de la pandemia del COVID 19, toda vez que las personas ciudadanas en general y consumidoras en particular, fueron compelidas por las medidas sanitarias impuestas a permanecer en sus casas de habitación y realizar las operaciones de compras y demás actividades por medio de los sistemas tecnológicos y en consecuencia, cada día iban aumentando los nuevos casos de estafas o sustracción de dinero de las cuentas de las personas usuarias, dejándolas en un estado emocional grave, así como con efectos económicos muy adversos.

Se han producido vaciamientos del contenido económico de las cuentas, afectando a un número importante de personas usuarias en el país.<sup>1</sup>

De año 2021 al 2022, las denuncias por estafas bancarias crecieron un 43,6%, al pasar de 5.528 (datos de 2021) a 7.938 (datos 2022).<sup>2</sup> El perjuicio económico de esta actividad delictiva fue de más de ¢4.300 millones de colones.<sup>3</sup> Estas cifras son la punta del *iceberg*, ya que no todas las personas afectadas denuncian estos robos, por lo que la cantidad de personas estafadas y de dinero robado es mucho mayor.

Ante estos hechos, las víctimas desesperadas no encuentran respuesta a su acongojante situación, por lo que recurren a la vía judicial, y en virtud de que no existe una norma expresa que faculte al operador jurídico a dar una sentencia justa, donde se responsabilice a la entidad bancaria de incumplimiento de deber de eficaz custodia, casi siempre terminan perdiendo su capital y patrimonio, quedando en un estado de indefensión.

Los eventuales juicios que las víctimas pueden entablar por estafas electrónicas o similares requieren pruebas periciales onerosas, como las derivadas de auditorías informáticas, etc. Por tal motivo, para garantizar el principio fundamental de justicia e igualdad es necesario, en estos casos, establecer la inversión de la carga de la prueba a favor de las personas estafadas.

## **II. DEL TRÁMITE LEGISLATIVO**

- El 29 de agosto de 2023 se presenta la iniciativa de ley por parte del Diputado Oscar Izquierdo Sandí.
- El 10 de octubre de 2023 fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°186

---

<sup>1</sup> <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2022/2/01/un-tercio-de-los-hogares-del-pais-ha-sufrido-estafa-o-intento-de-estafa-por-medios-digitales-desde-que-inicio-la-pandemia.html>

<sup>2</sup> <https://observador.cr/estafas-bancarias-en-costa-rica-aumentaron-un-436-en-el-ultimo-ano-segun-datos-del-oij/>

<sup>3</sup> <https://www.nacion.com/sucesos/seguridad/estafadores-informaticos-se-robaron-mas-de-4300/ZVA7AP3C7NGLHDS5VRJZJCFDLA/story/>

- El 12 de octubre de 2023 inicio su trámite en Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Jurídicos.

### III. DEL PROCESO DE CONSULTA

Se realizaron las consultas de conformidad con el Artículo 157 del Reglamento de la Asamblea Legislativa, fueron recibidas las siguientes respuestas:

| INSTITUCIÓN                                                                                 | RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Oficina del Consumidor Financiero.<br/>San José, 26 de abril de 2024<br/>OCF-97-2024</p> | <p>El proyecto de ley si bien se inspira en muy buenas intenciones, desde nuestra experiencia no contribuye con evitar o reducir las estafas informáticas, ya que no se plantean aspectos relacionados con la obligatoriedad de que las entidades financieras cuenten con mecanismos de seguridad robustos y efectivos (biometría o biometría del comportamiento, por poner dos ejemplos), que respondan a las realidades actuales, o bien, de que se obligue a las entidades financieras de suministrar datos estadísticos que permitan tomar decisiones efectivas para la prevención y combate de las diferentes formas de estafas informáticas.</p> <p>El proyecto se centra en eliminar las eximentes de responsabilidad del artículo 35 de la Ley N° 7472 e invertir la carga probatoria, tanto en sede administrativa como en sede judicial, lo que está probado que es un instituto de principal importancia para resolver de manera pronta las situaciones concretas de los consumidores.</p> <p>Para ellos es vital buscar soluciones que se enfoquen al menos en tres vías: mejoras en los sistemas de seguridad de las entidades financieras, mediante un uso más intenso de la tecnología, que respondan a los requerimientos actuales; educación financiera más focalizada en temas de prevención, conforme a los diferentes segmentos de consumidores; y generación de estadísticas exhaustivas e integradas, que permitan crear política pública fundamentada en datos.</p> <p>Consideran que los seguros en esta materia pueden ser un gran aliado, tanto para los consumidores financieros como para las entidades financieras, por lo que se debiera de propiciar un mercado más amplio y profundo, que cubra de</p> |

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                        | <p>manera efectiva una gama mayor de eventos de riesgo que derivan en estafas informáticas, con seria afectación para todas las partes.</p> <p>El proyecto en su búsqueda de una solución, se generen otros problemas, y es que al eliminar las eximentes de responsabilidad, vayan a surgir efectos perniciosos en el grado de bancarización de la sociedad, lo cual perjudicaría al consumidor financiero, pues existe el riesgo de que se produzcan cierres de productos, al existir una exposición mayor al riesgo por parte de las entidades financieras, o bien se limite el acceso a las facilidades tecnológicas que hoy día ayudan a la bancarización e inclusión financiera.</p>                                                                                               |
| <p>Universidad Nacional.</p> <p>22 de abril del 2024</p> <p>UNA-MADJ-OFIC-039-2024</p> | <p>El proyecto adecua, en forma plena, frente al parámetro de regularidad constitucional y convencional. Es claro que el Legislador dispone de una libertad de configuración normativa para diseñar y aprobar normativa de esta índole y del contenido que se indica en el caso concreto, para fortalecer los derecho y el patrimonio de los consumidores que ha si d o depositado mediante el productor, el proveedor, el comerciante o la entidad bancaria o financiera, pública o privada, a cargo de la custodia de ahorros u otros fondos de sus clientes. Lo anterior se justifica en razón del contenido del artículo 46 de la Constitución Política de 1949, que protege los derechos de los usuarios de los servicios y los consumidores, así como la libertad de comercio.</p> |
| <p>Universidad Nacional.</p> <p>25 de abril del 2024</p> <p>UNA-EE-OFIC-227-2024</p>   | <p>Indican que las estafas se modifican con la transformación de la tecnología: se propone separar en la redacción del artículo 35, por un lado, especificar las responsabilidades de las entidades productivas y comerciales (tal cual está en el artículo original); de aquellas entidades bancarias y que custodian los ahorros o cuentas del consumidor, esto podrá hacerse mediante un artículo 35 BIS, ver por ejemplo el artículo 36 Bis.</p> <p>Debería quedar explícito en alguno de los artículos de la propuesta, los motivos bajo los cuales es responsabilidad de la entidad bancaria o de aquella que custodia los ahorros y las cuentas del consumidor cuando existan fraudes no deseados sufridos por el titular de la cuenta, es</p>                                    |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            | decir, bajo que supuestos existe responsabilidad total o parcial de la entidad bancaria o financiera.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ministerio de Economía Industria y Comercio.<br>24 de abril de 2024<br>MEIC-DM-OF-143-2024 | <p>Los organismos especializados en materia financiera, incluyendo la OCDE con sus principios de Alto Nivel para la protección del consumidor financiero, es necesario contar con una regulación específica en este campo, claramente delimitada de la protección del consumidor en general, dada la complejidad y particularidad que envuelve el resguardo de los derechos del consumidor financiero y las obligaciones de los actores involucrados.</p> <p>No se recomienda que el tema tenga lugar por vía de una modificación a la Ley N° 7472, toda vez que dicha normativa ha consolidado un marco de protección para los consumidores destinatarios de sus fines y no para el consumidor financiero, caso este último donde es requerida una regulación especial que pueda abordar los temas propuestos y bajo responsabilidad de un órgano técnico encargado de su aplicación.</p>                                                                                                                                                                                                              |
| Contraloría General de la Republica.<br>16 de abril de 2024<br>DJ-0662-2024                | La propuesta no tiene elementos que se relacionen directamente con nuestras competencias como órgano de control externo, motivo por el cual no se rinde criterio sobre el particular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Banco de Costa Rica.<br>San José, 24 de abril 2024<br>GG-04-242-2024                       | <p>Entienden la problemática expuesta en la exposición de motivos sobre los crecientes intentos de realizar operaciones fraudulentas por parte de ciber delincuentes en perjuicio de los consumidores financieros y es necesario desarrollar medidas administrativas y contar con regulaciones que permitan mitigar ese flagelo. No obstante, la forma en la que se plantea la propuesta legal es evidentemente contraria a las regulaciones constitucionales y los principios básicos del Derecho, lo cual resulta altamente inconveniente que para atacar un tema de esta complejidad se presente una solución que atropelle esos elementos jurídicos fundamentales.</p> <p>La seguridad es un tema que no es exclusivo de las entidades financieras, sino que es compartida, en las proporciones correspondientes con los clientes. De ahí que ante una afectación por una estafa electrónica se debe determinar si existió una negligencia de la entidad o del usuario para determinar así si procede o no una indemnización.</p> <p>No se trata de señalar que todas las estafas son por culpa</p> |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                         | <p>del cliente, pero tampoco de atribuir toda la responsabilidad a las entidades financieras; se trata de que se determine de manera objetiva quién falló en las medidas de seguridad y a partir de ahí fijar la responsabilidad. Lo que proyecto pretende va más allá de una razonable responsabilidad objetiva ya que evidentemente existen casos de responsabilidad de víctima o en otros, culpa concurrente.</p> <p>En una Sociedad los distintos actores no solo tienen derechos, sino que van aparejados de obligaciones en un equilibrio armonioso. El proyecto se centra en otorgar derechos y olvida fijar una contrapartida de obligaciones que como consumidores financieros se tiene.</p> <p>Para evitar roces de constitucionalidad y en aras de atender la preocupación desarrollada en la exposición de motivos y atendiendo a los principios jurídicos fundamentales se sugiere ajustar el proyecto en los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Desarrollar un marco jurídico equilibrado que tome en cuenta no solo los derechos del consumidor sino también sus obligaciones.</li> <li>2- Establecer de manera objetiva, derechos y obligaciones para las entidades y para los consumidores</li> <li>3- Fijar parámetros orientadores, justos, equitativos, proporcionados que permitan establecer los límites de la responsabilidad de cada uno de los actores.</li> <li>4- En línea con lo anterior, mantener el principio básico de quien alega debe probar.</li> </ol> |
| <p>Agencia de Protección de Datos de los Habitantes</p> | <p>La Agencia no podría referirse sobre la viabilidad de tal reforma a la Ley N° 7472 de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, pues no es competencia de esta institución, dar criterio al respecto, en vista de que no estamos en presencia de una situación que involucre directamente el uso de datos personales, según la definición del artículo 3 de la Ley 8968 denominada Ley de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, que cita “(...) b) Datos personales: cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable. (...)”, es decir información que identifique o haga identificable a una persona física, sino de una norma</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>que pretende reformar un artículo para resarcir a las personas por una afectación económica producto de una sustracción de su dinero o del patrimonio de sus cuentas bancarias.</p> <p>Mencionan que es importante las políticas que incluya cada institución respecto a la formación de sus usuarios y comunicarle buenas prácticas de seguridad, de acuerdo a los servicios o herramientas que habilite, y esto sirva de atenuante o agravante, sobre todo teniendo en cuenta que se indica “independientemente de la existencia de culpa” por parte del usuario; dado que se han realizado las diligencias necesarias para formar e informar a sus usuarios, ha realizado acciones para mitigar ese riesgo y si aunque se le haya brindado información y acompañamiento al usuario este no adoptó buenas prácticas, consideramos necesario indicar que no resulta comprensible que puede responsabilizarse a la entidad en casos que se generen por culpa del usuario.</p> <p>La carga de la prueba a favor de las personas afectadas, que pretendan ejercer su derecho a ser resarcidas, por una sustracción de su dinero o del patrimonio resguardado por parte de un productor, proveedor, comerciante o entidad financiera pública o privada, es importante señalar que la Ley 8968, denominada Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, así como su reglamento, establecen que la carga de la prueba recaerá sobre el responsable de una base de datos, cuando medien situaciones donde ocurra una vulneración o uso indebido de datos personales, en las bases de datos, que estos administran. Por lo anterior de igual manera, y dado que los procesos que desarrolla la Agencia se fundamentan en la LGAP, constituye un refuerzo en caso contra entidades bancarias, que en el marco de nuestras competencias sería lo que pudiera aplicar.</p> <p>En caso de que esa carga probatoria, contenga datos personales, sea del reclamante o de terceros, se deberá procurar por parte de los intervinientes en el tratamiento de las pruebas que los contengan, implementar los protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad, que señalan los artículos 32 y 36 respectivamente, del Reglamento a la Ley 8968, a fin de evitar incurrir en una violación a esta normativa, y que un asunto iniciado como</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     | <p>un reclamo en defensa de derechos de consumidor, derive en una denuncia administrativa ante esta Agencia o penal ante los organismos judiciales correspondientes, por el mal uso de datos personales.</p> <p>La redacción de los artículos debe clarificarse para que no existan problemas de interpretación en el alcance de la norma o en su aplicación, por ejemplo si cuando se refiere a fondos también incluye tarjetas de crédito o similares, los términos de información inadecuada o insuficiente, nos parece necesario aplicar términos técnicos, generalmente utilizados y aceptados para referirse a información, tales como actualidad, veracidad, exactitud, precisión, confiabilidad, integridad, disponibilidad e incluso hacer referencia a la confidencialidad; referirse no únicamente al uso de información, ya que en otros estados de la información pueden presentarse circunstancias que afecta la adecuada gestión o tratamiento de datos; el término de “fraude electrónico personal” puede inducir a confusión si es que lo regulado solo aplica a personas físicas por ejemplo; así como otros conceptos que pueden no resultar aplicables.</p>                                        |
| <p>Cámara de Bancos e Instituciones<br/>Financieras de Costa Rica<br/>San José, 23 de mayo 2024</p> | <p>Sobre la responsabilidad objetiva es una figura jurídica que surge con el propósito de equilibrar o balancear los intereses entre la parte fuerte de la contratación que serían los intermediarios financieros -quienes realizan una actividad de manera profesional y asumen los riesgos de esta -(riesgo creado)-, versus una parte más débil que sería el consumidor, sea “toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También se considera consumidor al pequeño industrial o al artesano - en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley- que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.” (artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor y Defensa Efectiva de la Competencia).</p> <p>El artículo 35 de la Ley Nro. 7472 consagra un régimen de responsabilidad objetiva en nuestro país, estableciendo la inversión en la carga de la prueba, ante la ocurrencia de un daño derivado de los servicios que presta un intermediario</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>financiero, dado que este es quien debe demostrar que no es responsable de la estafa en los casos de dolo o culpa de la víctima.</p> <p>La propuesta que ahora comentamos, se crea un desequilibrio de tal magnitud que torna prácticamente inviable la prestación de estos servicios a través de canales electrónicos, por cuanto determina que en todo caso el intermediario financiero debe reintegrar los fondos, siendo que, para su recuperación tendría que ir a un proceso legal a demostrar que la persona actúo con dolo. Esta reforma que denominan responsabilidad objetiva agravada traslada al intermediario financiero el riesgo total de las eventuales estafas informáticas que se produzcan por canales electrónicos, generando un desequilibrio igualmente agravado en los intereses de ambas partes que tendría repercusiones nocivas para la sociedad en general, dado que aun y cuando existan motivos razonables para sospechar de la existencia de un fraude, existiría la obligación de reconocer los daños sin que ello pueda ser verificado por ningún tercero independiente; así como, tampoco se establecen límites económicos de ninguna índole.</p> <p>Entre otras repercusiones se pueden mencionar las siguientes:</p> <p>Incremento automático de auto fraudes y exclusión financiera: la reforma contiene un efecto intrínseco de llamado al auto fraude, por lo que los intermediarios financieros se verían forzados al cierre de cuentas bancarias ya sea de quienes sean objeto de fraude o de quienes tengan una mayor propensión a este.</p> <p>Es materialmente imposible para el intermediario financiero controlar de manera plena el cumplimiento de las obligaciones del usuario en la custodia de sus claves o dispositivos de seguridad, lo que repercutiría en una tendencia natural a la exclusión del sistema financiero.</p> <p>Incremento de denuncias penales: los intermediarios financieros no solo cerrarían cuentas bancarias, sino que también se verían compelidos a interponer denuncias penales que posiblemente sean mayores a las actuales - debido al efecto llamado al auto fraude que tiene la regulación-, generando una mayor saturación en el Organismo de Investigación Judicial y en el Ministerio</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             | <p>Público. Impacto en los procesos de transformación digital de los intermediarios financieros y en la prestación de productos y servicios a través de canales electrónicos, lo que conlleva a un retraso en la modernización de nuestro sistema financiero y el retorno a las oficinas físicas.</p> <p>Sería más conveniente impulsar una reforma más integral, que considere diversos aspectos que podrían fortalecer la seguridad en el acceso a los servicios por canales electrónicos y la mitigación de riesgos de estafa, como podrían ser las siguientes: • Que el CONASSIF regule de manera general los estándares de seguridad y los mecanismos mínimos de autenticación que deben tener los intermediarios financieros, así como establecer lineamientos para los procesos y seguridades internos que deben implementar las entidades financieras en relación con las transacciones que se realicen a través de canales electrónicos. En este caso, podrían irse implementando en nuestro país las mejores prácticas internacionales sin “matar” la prestación de estos servicios por canales electrónicos.</p> <p>Habilitar la posibilidad de que la SUGEF en conjunto con las entidades reguladas, puedan conformar y administrar una base de datos con el registro de personas que hayan participado en cualquier forma en la comisión de estafas informáticas, sea como perpetradores, frenteadores, receptores, o, de cualquier forma.</p> <p>Modificar los procedimientos o procesos que se aplican en el Poder Judicial, el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Seguridad y otras dependencias que permitan una actuación más ágil y coordinada.</p> |
| <p>Defensoría de los Habitantes<br/>San José, miércoles 22 de mayo de 2024<br/>OFICIO N° 05544-2024-DHR</p> | <p>La Defensoría aboga por otorgar mayor educación financiera a la población y de modo específico a la PAM, con el fin de disminuir la brecha en el uso de la tecnología, en todos aquellos aspectos propios del sistema financiero. La Jurisprudencia establecida por la Sala Primera, el artículo 35 conlleva implícito el principio de la Responsabilidad Objetiva de los Bancos, por lo que se concluye que ya el sistema financiero se encuentra incorporado dentro de los sujetos obligados al régimen de responsabilidad que se establece.</p> <p>Del análisis del proyecto no se encuentran violaciones a aspectos Constitucionales, de Convencionalidad, de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | <p>Legalidad, Conveniencia y oportunidad, sobre el posible impacto de Derechos Humanos o el funcionamiento del sector público. Sin embargo y tal como se señaló, el proyecto de ley en discusión busca la incorporación de la responsabilidad objetiva a entidades del sistema financiero, sin tomar en consideración que, desde el ámbito de aplicación jurisprudencial, particularmente de la Sala I, se ha venido atendiendo la problemática planteada. El tercer aspecto es que ni la Sala I en su jurisprudencia, ni la redacción propuesta para el proyecto de ley, va a eximir a la persona afectada a realizar los trámites administrativos o judiciales, tendientes a la recuperación de los dineros sustraídos, esto debido a que siempre le corresponderá acreditar el daño sufrido y el nexo de causalidad; en razón de ello, no será posible una compensación automática con la mera denuncia.</p> <p>No se omite reiterar que este Órgano Defensor ha recomendado acciones a CONAPAM, a la Asociación Bancaria Costarricense y al INFOCOOP con las cooperativas de ahorro y crédito. Asimismo, el trabajo que desarrolla el Ministerio de Economía y Comercio, a cargo de la elaboración de la III Guía de Educación Financiera, en cuya comisión se cuenta con la participación de las superintendencias y en la que se ha dispuesto abordar acciones específicas para la Población Adulta Mayor. Igualmente, los usuarios del sistema financiero deberán asesorarse en relación a qué entidad financiera cuenta con las medidas de seguridad más fiables y accesibles, de modo que la seguridad sea un elemento de valoración entre las diversas entidades.</p> <p>La Defensoría de los Habitantes de Costa Rica expresa su inconformidad con la eventual aprobación del proyecto de ley en los términos consultados.</p> |
| <p>Asociación Bancaria<br/>ABC-0033-2024<br/>25 de abril de 2024</p> | <p>Indican: No cabe duda de que, el incremento de los fraudes electrónicos a nivel nacional es una problemática que requiere la mayor atención, tanto de las entidades financieras como de las Autoridades Públicas, ya que está afectando a una cantidad importante de las familias que viven en Costa Rica.</p> <p>La Asociación Bancaria Costarricense, así como las entidades integrantes del Sistema Financiero, conscientes</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>de la importancia que tiene el tema, han realizado desde hace varios años, diversos esfuerzos tendientes a prevenir y reducir esta actividad delictiva. Por ello ha coordinado con diversas instituciones, públicas y privadas, para generar estadísticas que permitan enfrentar este fenómeno criminal, así como desarrollar campañas de concientización dirigidas a la población en general.</p> <p>El artículo 35 vigente ha servido para este propósito, incluso en los casos de fraudes electrónicos y sustracción de recursos de las cuentas de los clientes bancarios. Basta consultar la profusa jurisprudencia de la Sala Primera que data de la década anterior, la cual ha servido para indemnizar a los clientes afectados considerando las particularidades del caso concreto. Así las cosas, los juzgadores están en posibilidad de determinar cuándo los esquemas de seguridad para los canales digitales han sido insuficientes, al tiempo que han afirmado la existencia de eximentes de responsabilidad, parcial o total dependiendo de los hechos del caso, cuando se ha demostrado una negligencia por parte del cliente en el manejo de sus claves.</p> <p>No puede perderse de vista que tanto los avances tecnológicos como los ardides utilizados para afectar a los consumidores por parte del crimen organizado van variando en el tiempo, motivo por el cual es preciso permitir que la prudencia del juzgador determine la línea jurisprudencial, en cada momento histórico. El obligar a las entidades financieras a responder en todos los casos, si bien podría verse como una medida que favorece a los consumidores, lleva aparejada la impunidad de quienes realmente están causando el daño: el crimen organizado. Los cambios en relación con la carga de la prueba resultan innecesarios, toda vez que la legislación actual ya contiene elementos suficientes que permiten realizar un adecuado reparto de la responsabilidad probatoria, siendo que en los casos que se han tramitado hasta la fecha, no se le ha impuesto ningún deber probatorio al afectado excepto por la acreditación del daño, siendo que el resto ha recaído sobre la entidad demandada; razón la cual el cambio resulta innecesario.</p> |
| COPROCOM | Piden prórroga.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>OFICIO-COPROCOM-062-2024<br/>San José, 17 de abril de 2024</p>                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Banca Promerica<br/>San José, 24 de abril de 2024<br/>GC-ASAMBLEA-118-2024</p> | <p>En primer lugar, es importante mencionar que la tendencia de las legislaciones internacionales es cada vez más marcada en la dirección de que las entidades financieras se hagan responsables de los daños causados en casos de fraude, por lo que oponerse rotundamente a un proyecto como el planteado es una posición poco realista tomando en cuenta lo dicho y tomando en cuenta la cantidad de fraudes que se están generando en la actualidad.</p> <p><b>Comentario Banco:</b> Es importante considerar que la responsabilidad objetiva directa absoluta, es decir, aquella que no permite ninguna excepción en su aplicación, se da en aquellos casos en que la víctima no puede ejercer ningún tipo de influencia que afecte el resultado.</p> <p>En los casos de fraude no siempre es esta la situación que se presenta, pues existen casos donde las personas entregan toda su información de seguridad a los estafadores.</p> <p>Bajo estas circunstancias es casi imposible que un sistema de seguridad detecte el fraude si el cliente proporciona toda su información.</p> <p>Por lo tanto, nos parece injusto que las entidades financieras tengan que hacerse responsable en todos los casos incluso cuando hay culpa de la víctima.</p> <p>Adicionalmente, nos parece que esto podría incrementar los casos de auto fraude donde la supuesta víctima se aproveche de la responsabilidad objetiva a cargo de las entidades bancarias para sacar provecho económico o del todo se desentiendan de tomar medidas de seguridad para evitar los fraudes, pues el Banco en todos los casos debe hacerse responsable.</p> <p>Esto adicionalmente podría provocar graves perjuicios al sistema financiero en general si la modalidad de auto fraude se incrementa o si los propios consumidores financieros se desentienden de tomar medidas de seguridad, podría incluso generar inestabilidad en el sistema.</p> <p>Por lo tanto, consideramos inadmisibles que aún en casos en que se compruebe que se dieron estafas por producto</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>de la culpa de los usuarios, las entidades financieras deban tener responsabilidad objetiva solidaria y además indemnizar los daños y perjuicios; aún y cuando por parte de los Banco se brinden los mecanismos idóneos para la protección de los productos bancarios.</p> <p>La SUGEF está muy interesada en implementar sistemas que detecten cambios en el comportamiento conductual o transaccional con el fin de determinar si se trata o no del cliente quien está tratando de hacer la transacción, por lo que las plataformas y las medidas de ciberseguridad deben fortalecerse para permitir el análisis de otros elementos con el fin de bloquear transacciones que no correspondan con el comportamiento o perfil transaccional del cliente. De igual forma se debe analizar la posibilidad de contratar un seguro contra fraudes</p> <p>Artículo 2 del proyecto: Comentario Banco: Entendemos que las entidades financieras sean conceptualizadas como “la parte más fuerte” de la relación contractual y, por ende, las mismas se encuentran en posesión de más información y pruebas que puedan ser utilizadas en un proceso judicial. Sin embargo, en la realidad esto no es del todo cierto, las entidades bancarias únicamente podrían aportar una limitada cantidad de documentación y pruebas a un proceso, pues con lo que se cuenta usualmente es con bitácoras y registros a nivel interno. La eventual reforma a los 2 artículos indicados y la inversión de la carga de la prueba en dicha normativa, en vez de favorecer positivamente a los usuarios víctimas de la ingeniería social, podría, por el contrario, repercutir negativamente en cuanto a la resolución de casos en procesos de índole judicial. Lo anterior, debido a que el usuario en determinadas situaciones podría encontrarse en una posición más favorable a la hora de compartir un elenco probatorio más completo, de poder acreditar con mayor precisión los daños sufridos y completar la información para establecer los nexos de causalidad.</p> <p>Artículo 3: Comentario Banco: Pareciera que la única opción que los Bancos tendrían para no asumir responsabilidades probar (porque se modifican las normas anteriores para invertir la carga de la prueba) que la transacción se dio por auto fraude o por dolo de la víctima. La carga de la prueba se hace todavía mucho más difícil</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       | <p>para probar el auto fraude o el dolo, pues cómo se prueba que la ayuda que prestó el cliente no fue por culpa sino por dolo, si se estuviese permitiendo que el cliente de todos sus datos y mecanismos de seguridad porque el Banco va a ser responsable en todos los casos. Incluso en estos casos, el tema del análisis de comportamiento conductual o transaccional sería insuficiente pues el cliente que quiere realizar auto fraude podría respetar esos comportamiento y perfil para no ser detectado por los mecanismos de ciberseguridad de las plataformas electrónicas. Incluso en caso de utilización de mecanismos de seguridad biométricos podría alegar que fue coaccionado para realizar la autenticación por esos medios y que, por lo tanto, el Banco es responsable.</p> <p>Conclusión: La presente iniciativa, si bien persigue en el fondo un objetivo loable, podría generar repercusiones negativas a las instituciones financieras y, además producir a los sujetos que se buscan salvaguardar, es decir a los usuarios, una insatisfacción en cuanto a sus pretensiones</p> |
| <p>Banco de Costa Rica<br/>San José, 24 de abril 2024<br/>GG-04-242-2024</p>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Banco Popular y de Desarrollo Comunal<br/>22 de abril de 2024<br/>GGC-496-2024</p> | <p>Al respecto, resulta necesario indicar que el presente proyecto reviste importancia capital respecto del quehacer del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de que, de aprobarse, puede derivar en importantes perjuicios para la actividad bancaria, como la concebimos hoy en día. De la exposición de motivos del citado proyecto, se extrae como su fundamento, el hecho de que, en la actualidad, se ha dado un fenómeno creciente que ha conllevado a la preeminencia del uso tecnológico, el cual trajo consigo, la proliferación de delitos cibernéticos o ciberdelitos, los cuales se expresan en la sustracción de dinero de las personas clientes de las instituciones financieras y bancarias, y que se dan en diferentes modalidades como estafas en compras por internet, así como la manipulación y uso de falsa información en las plataformas tecnológicas de los bancos para inducir a usuarios y clientes a incurrir en errores que luego, van a tener un altísimo costo para estas personas usuarias de los servicios bancarios.</p>                                            |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Nótese que el proyecto pretende eliminar los criterios de ajenidad del daño, de modo que se establezca responsabilidad a las instituciones financieras a priori, de manera solidaria, sin tomar en consideración los eximentes de responsabilidad con que cuenta actualmente el ordenamiento jurídico, de forma tal que supone una clara violación a los principios constitucionales de debido proceso, razonabilidad y proporcionalidad, así como al principio de legalidad e impide a las entidades bancarias poder demostrar, ante un evento delictivo, que ha tomado todas las medidas necesarias para evitar el siniestro y que resulta ajeno al daño. La práctica y la experiencia en estos casos ha puesto de manifiesto que, en materia de fraudes, existe siempre un compromiso de los datos de autenticación por parte del usuario de las plataformas, cliente bancario, de manera que el nexo de causalidad se rompe por el propio actuar de la víctima, quien, por engaño, desconocimiento e impericia, facilita su información a terceras personas. Al eliminarse ese criterio de ajenidad, el banco queda imposibilitado para ejercer una debida defensa ante reclamos y procesos judiciales, toda vez que, a pesar de que cumpla con los más altos estándares de seguridad informática para el ingreso a las plataformas digitales, en caso de que el cliente sea quien entregue sus datos a terceros, responderá solidariamente el banco, lo cual carece de toda lógica y es contrario a la justicia. El legislador no toma en cuenta que toda plataforma digital requiere de una forma de ingreso, y que la forma más segura de ingresar es mediante el doble factor de autenticación. Asimismo, no es posible para un cliente ingresar a una plataforma si no cuenta con una llave de ingreso.</p> <p>Sobre la indefensión frente a la carga de la prueba y jurisprudencia relevante De otra forma, se deja en absoluta indefensión a los bancos antes estos casos, pero además, un proyecto de esta naturaleza lleva implícito un estímulo al auto fraude, toda vez que salvo que el banco (quien tiene la carga de la prueba) pruebe que el cliente obró con dolo o mala fe, deberá pagar cualquier daño alegado, lo cual resulta prácticamente imposible, pero además, podría promover que grupos de criminalidad organizada utilicen este portillo legal a efectos de tratar de afectar</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                | <p>patrimonialmente a los bancos, poniéndose de acuerdo con clientes de los mismos.</p> <p>La Sala Primera en su jurisprudencia ha señalado que la responsabilidad objetiva no puede ser vista como una transferencia patrimonial automática: “Asimismo, reclama lo indicado que aún de presentarse alguno de estos supuestos en concurrencia con una situación de riesgo, no se eliminaría la responsabilidad, ya que no se podría afirmar la ajenidad que exige el precepto 35 de la Ley del Consumidor.</p> <p>Sobre este último punto particular, lleva razón el recurrente, toda vez que la responsabilidad objetiva no puede ser vista como una transferencia patrimonial automática. Por el contrario, de operar una causa eximente a favor del demandado, resulta imposible afirmar la existencia de un nexo de causalidad.” (Voto número 516-F-S1-2009 de la Sala Primera de Corte Suprema de Justicia de las 10:20 horas del 27 de mayo del 2009) Nuestra jurisprudencia ha sido clara en indicar que al existir indicios suficientes para eliminar el nexo de causalidad entre el daño sufrido por la impugnante y alguna actuación negligente, imprudente o culposa de la entidad bancaria; se configura el criterio de ajenidad establecido en el artículo 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.</p> <p>Por ello, no resulta posible eliminar el eximente de responsabilidad de ser ajeno al daño, ante la culpa de la víctima, conforme claramente lo dispone el artículo 35 que se pretende reformar, con relación al artículo 1901 de la Ley General de la Administración Pública, lo cual según se advierte no solamente es ilegal, sino que consideramos incluso, tiene vicios de inconstitucionalidad.</p> |
| <p>Corte Suprema de Justicia<br/>San José, 10 de setiembre de 2024<br/><b>N° 8363-2024</b></p> | <p>Es muy importante el aclarar, en relación a los datos de abonado, en Costa Rica no existe vigente legislación que exija a las autoridades policiales o al Ministerio Público, que para la obtención de dicha data, se requiera de control jurisdiccional, a saber de una orden emitida por un juez, puesto que no se trata de información sensible o que violente algún derecho fundamental, ni tampoco información protegida por velo de secreto, a modo de equiparación en nuestro país tanto la Policía Judicial como la Fiscalía están en capacidad de requerir información de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     | <p>abonados a las empresas telefónicas que operan a nivel nacional, sobre el nombre de una persona vinculada a determina servicio telefónico, sin que exista mayor problema en cuanto a la solicitud y entrega de la información.</p> <p>La posibilidades de acceder a prueba, que no requiere control jurisdiccional, encuentran respaldo legal en los artículos 62, 63, 67, 68, 285 y 290 del Código Procesal Penal, así como en los artículos 1, 4 y 8 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, artículo 3 de la Ley Orgánica del Organismo de Investigación Judicial, así mismo lo dispuesto en el Convenio Sobre la Ciberdelincuencia o Convenio de Budapest, el cual fue aprobado como ley de la República mediante ley 9452 del 03 de julio del 2017.</p> <p>La persona física en su condición de funcionario del Banco Central de Costa Rica, que se niegue a brindar la información en cuestión, que no corresponde a data de la cuenta bancaria, por ende no es información protegida por velo de secreto, ni tampoco información sensible, ni de contenido, sino de información de abonado, puede incurrir en delitos de Desobediencia del artículo 314, Abuso de Autoridad e Incumplimiento de Deberes, ilícitos sancionados en los artículos 338 y 339, todos del Código Penal.</p> |
| <p>COSTA RICA PODER JUDICIAL -<br/>MINISTERIO PÚBLICO UNIDAD DE<br/>CIBERCRIMEN</p> | <p>Para esta unidad, como fiscalía rectora en el tema de cibercrimen, y siendo justamente el delito de Estafa Informática, delito el cual posee mayor crecimiento en relación al fenómeno desde la perspectiva doméstica, resulta entonces de muchísimo interés el poder participar en las discusiones que al respecto se den, así como colaborar en la creación de políticas tendientes a evitar este flagelo social y en segundo lugar, en el caso de que lamentablemente se materialice un delito, el contar con mecanismos adecuados que permitan la investigación de los hechos y el procesamiento de los eventuales responsables. De nuestra parte, tal y como es conocido por su persona, estimamos que lamentablemente la labor preventiva y de protección de las entidades financieras a sus usuarios, no ha dado resultado, esto no se trata de un criterio antojadizo, sino que se sustenta en métricas, las cuales demuestras un crecimiento abrumador en relación</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>al delito de Estafa Informática. No resulta entonces de recibo, que, al existir inversión por parte de las entidades financieras en sistemas informáticos, se continúen dando estos delitos. La culpa nunca será de los usuarios, ya que los delincuentes avanzan enormemente en las técnicas de ingeniería social (estudio previo y convencimiento), así mismo le suman tecnología a su alcance, que impiden a las personas identificar lo real o falso del contacto. Ejemplo de ello es que pese a que un caso una víctima, estando engañado entregue información sensible del acceso al sistema informático vinculado a su cuenta bancaria, no deberían autorizarse transacciones que se salen de los parámetros habituales de dicho usuario, por ejemplo con el ingreso de un dispositivo distinto, desde una conexión I.P no tradicional, realizando comportamiento no habituales, como lo serían realizar transacciones sacando todos los fondos de manera muy rápida, la matrícula simultánea de varias cuentas.</p> <p>Si existiera un control responsable, todas estas alertas saltarían y esas transacciones no sería permitidas, por ende, se prevendría el delito.</p> <p>Y no solo preocupa el crecimiento de los delitos en perjuicio de los usuarios bancarios, sino que además es lamentable el hecho de que las mismas entidades financieras con mayor cantidad de ofendidos, son también las mismas con mayor cantidad de cuentas destino (receptores), y pese a que dichas cuentas al a sus usuarios, no ha dado resultado, esto no se trata de un criterio antojadizo, sino que se sustenta en métricas, las cuales demuestras un crecimiento abrumador en relación al delito de Estafa Informática. No resulta entonces de recibo, que, al existir inversión por parte de las entidades financieras en sistemas informáticos, se continúen dando estos delitos.</p> <p>La culpa nunca será de los usuarios, ya que los delincuentes avanzan enormemente en las técnicas de ingeniería social (estudio previo y convencimiento), así mismo le suman tecnología a su alcance, que impiden a las personas identificar lo real o falso del contacto.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### IV. DEL PROCESO DE AUDIENCIAS

Respecto al trámite legislativo se realizaron audiencias sobre el expediente 23.908

| FECHA DE AUDIENCIA Y COMPARECIENTE                                                                                 | RESUMEN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>03 de setiembre 2024</b><br><b>Srs. Mario Gómez y Daniel Castro</b><br><b>Asociación Bancaria Costarricense</b> | <p>Srs. Mario Gómez</p> <p>Cuando este proyecto se presentó nosotros independientemente del contenido, dijimos qué conveniente que esto se haga porque hay una realidad, y es que la cantidad de fraudes que se vienen presentando que son producto del crimen organizado hay que ver cómo se para y entonces en lo que podemos diferir y hacer recomendaciones en ¿qué es?, cuál es el contenido de las disposiciones, y cuál debería ser la forma adecuada para hacerlo.</p> <p>Las recomendaciones que nosotros hacemos, primero hay que tener claro, nosotros tenemos los costarricenses el concepto de que todo es ahí en la reforma y en las cárceles de sala, no, eso no es correcto, como lo decía don Raúl, es crimen organizado porque son muchos los miles de millones que entran.</p> <p>Entonces, lo más importante lo primero es que las instituciones financieras tengan la obligación de tener el estándar adecuado para enfrentar el crimen organizado, no incentivar que se cometan los crímenes. Ahora vamos a ver cómo puede, sino luchar contra el crimen organizado y aquí la propuesta para nosotros es que se promulgue una norma que disponga expresamente que la Sugef debe establecer mediante el reglamento, los requisitos, los estándares de seguridad que deben cumplir los bancos y si los bancos no lo cumplen, asumen responsabilidad.</p> <p>Así de claro, lo estoy, lo estoy diciendo, o sea, nosotros no estamos eludiendo la responsabilidad. Debo decir que en buen camino la Sugef acaba de emitir un reglamento, que es el inicio de una ruta como es.</p> <p>El segundo tema que nos hemos tardado el país en general, hay que incluir de alguna manera educación financiera, en el reglamento que promulgó la Sugef yo creo que se puede también establecer por ley establece que los bancos tienen que tener un programa de educación financiera y hoy hay mecanismos donde ustedes ven que hay gente que se graduó, inclusive maestrías en forma virtual, o sea, nada costaría que se pueda poner un requisito para las personas que quieran usar instrumentos financieros que antes deben por lo</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>menos entrar y adiestrarse en algo que tenga educación financiera es importante.</p> <p>En algunos países ejemplo de Chile, se tomó la determinación de decir el perjudicado es el la entidad financiera o el comerciante, porque esto no aplica solo a las entidades financieras. Siempre paga, ¿cuál fue el resultado? Se incentivó el auto fraude.</p> <p>Y más bien aumentaron los crímenes, entonces lo que nosotros creemos es que se debe mantener una parte de la norma que actualmente se está excluyendo, donde básicamente se diga, porque actualmente ya se dice en la ley que hay responsabilidad objetiva, o sea, es más la inversión de la carga de la prueba ya está en la ley.</p> <p>Lo que no se debe patrocinar, es que haya auto fraude y entonces lo que nosotros estamos diciendo, bueno, si hay la acción de un tercero, por ejemplo, y fue que penetraron en los sistemas y eso es ajeno al usuario, al ciudadano, entonces el ciudadano no debería de sufrir esas consecuencias, pero si hay, si hay irresponsabilidad, si hay culpa o dolo, porque él facilitó verdad, a pesar de que se le ha dado educación, se le reveló todo eso, él debería de mantener la responsabilidad.</p> <p>Debe de existir y aquí está la parte más importante, o una de las partes más importantes, debe existir un procedimiento administrativo eficiente para resolver los casos, no nos parece actualmente lo que se hace o lo que se procede no solo en bancos, sino otras instituciones es mire, vaya presente la denuncia en las autoridades judiciales y cuando venga la resolución entonces pagamos eso, la pobre gente, sufre un martirio, un camino y debería de haber un... en otros países lo que existe es que se obliga a que las instituciones o ya sea por un proceso de autorregulación o en instituciones como el MEIC o la Sugef haya una persona, una institución que recibe la denuncia y rápidamente resuelve y le dice, le da respuesta a la persona y si la persona no está de acuerdo, pues entonces ahí sí acude a la vía judicial, pero hay un elemento eficiente para resolver.</p> <p>Nos parece que debe haber una norma que autorice a las instituciones públicas, para que ellos puedan proteger, para que queden protegidos, ellos puedan reembolsar, lo defraudado en aquellos casos en que se considere que no ha habido responsabilidad del cliente o que valorando el costo beneficio sea más conveniente el reembolso, o sea los funcionarios a veces tiene miedo de decir si yo aquí resuelvo y pago esto, sin que haya una autorización de un juez, después yo soy el responsable y paro en el Ministerio Público y todo eso actualmente, por ejemplo, en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, existe una norma</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

para los directores que es el artículo 27.

Donde dice que los directores de los bancos no tienen responsabilidades cuando asumen un riesgo comerciable razonable, debería de haber algo equivalente, digamos para los funcionarios, para se pueda resolver este tipo de casos de manera eficiente en las instituciones públicas.

Nosotros sugerimos que, así como hay una base de datos de deudores en la Sugef, nos parece que también debería de ampliarse esa base de datos para incluir aquí a aquellas personas que están haciendo mal uso de sus cuentas y prestan sus cuentas para que entonces haya digamos un incentivo a la inversa de que presten sus cuentas la gente para la parte delictiva inclusive debería de establecerse que eso es delito.

Entendemos que hay un proyecto en ese sentido, ya tramitándose en la Asamblea, ojalá que eso se apruebe y nos parece que debería de calificarse, verdad y si es del caso, aumentarse las penas en el caso del auto fraude.

Nada más me gustaría agregar lo siguiente, y no puedo decir, lastimosamente, el nombre, no estoy autorizado pero hubo una institución que hizo una gran inversión en toda esta materia de estándares de prevención a tal punto de que logro recopilar alrededor de ochenta millones de datos relativos a los clientes, si la persona utiliza un teléfono y lo utiliza en esta dirección pero si resulta que lo cambia de mano y lo hace de esta manera, se puede detectar con tecnología; si se tiene la información y los estándares adecuados, bueno, esa institución redujo el equivalente a cero por el tamaño que se maneja en ese tipo de fraudes.

Es importante, eso lo que permite es no decir quien paga la cuenta al ladrón sino evitar que el ladrón se robe la plata. Y ahí es donde nosotros creemos que es importante darle la potestad a la Superintendencia que la necesita. Porque recordamos que las instituciones públicas trabajan con el principio de legalidad, para que la institución tenga la facultad de establecer los estándares de obligar que se cumplan todos esos procesos.

### **Raúl Rivera Méndez**

Básicamente, quiero contextualizar rápidamente un poco de que trata este tema a nivel mundial y cómo se está viendo. Quisiera empezar diciendo que la identidad de una persona en cualquier medio digital es fácilmente suplantarle, sí quiere decir que cualquiera puede agarrar una foto mía, abrir una cuenta, poner mi foto, poner el nombre mío en esa cuenta, ya se hace pasar por mí, sí. Y definitivamente quien interactúe con esa cuenta no sabe quién está del otro

lado, porque no hay mecanismos, digamos generalmente verdad que puedan identificar esa persona como la persona que está realmente detrás de esa cuenta.

Eso lo sabe el cibercrimen, el cibercrimen lo ha utilizado y es por ello, que esto digamos a Costa Rica el año pasado según las cuentas más o menos le costó unos veinte millones de dólares, solamente en estafas que han sido declaradas, o sea, fueron pusieron la denuncia sí y aproximadamente las personas que se prestan para esto cobran un peaje, por así decirlo, de unos diez dólares en promedio por prestar su cuenta para que, el crimen organizado deposite los dineros en sus cuentas.

Pero esto es un crimen que ha venido creciendo con los años y tiene una creciente constante, si lo vemos, y aquí somos lo que se reporta, imagínense todo lo que no se reporta y eso es internacionalmente también similar.

Esos son, digamos algunos de los detalles que provee Interpol a nivel internacional todas las tipologías, a pesar de que son tipologías muy dinámicas, muy cambiantes, todas van a dar a un solo punto, un mismo objetivo el robo de dinero, no importa cuál sea el timo que se utilice, si, el timo puede ser que te contactan para un tema de una venta de un producto, la compra de un producto, el tema pasional, el tema, digamos, por ejemplo el llamar y decir que está sucediendo algo incorrecto por favor, necesito que usted haga algo para corregir esta situación, etcétera, no, entonces no importa cuál sea el timo que está utilizando los ciberdelincuentes lo cierto es que todos van a movimientos de dinero.

Y ahí es lo importante de ver cómo esto se materializan, si lo vemos en cualquier medio que utilizamos hoy día, para hacer un pago digital y hace una transferencia bancaria o un pago con tarjeta de crédito, la forma en que los delincuentes han encontrado una forma muy sencilla de hacer que esto pueda suceder, es precisamente contactando a las personas dueñas de las credenciales, las personas que están en el uso de los servicios digitales y ahí es donde los contactan por cualquier medio, correo electrónico, un WhatsApp o una llamada telefónica y les piden a esas personas hacer algo, las personas creyendo que están interactuando; recordemos lo que dije anteriormente no le veo la cara a quien está del otro lado, creyendo que están interactuando con la persona correcta, entonces vienen y participan en la acción.

Y si lo vemos cada generación tiene una forma distinta de cómo se comporta ante este crimen, no, a veces tenemos la idea de que las personas, por ejemplo, mayores, son las que generalmente caen más, en realidad no, las personas que son, digamos, de alguna manera digitales, les gusta hacer las cosas rápidamente

y esos son los que rápidamente caen porque les ofrecen el servicio fácil, no el servicio directo okey.

Pero cuál es el problema que las personas mayores son las que tienen acumulado en su cuenta más dinero, son las personas a las que ellos le roban más. Entonces eso es un tema importante, con este contexto que quería compartirles verdad, quiero poner en perspectiva el problema internacional al cual tenemos no es solo Costa Rica.

### **Señor Daniel Castro Acuña**

La legislación actual que ya tiene el artículo 35, es el marco general de responsabilidad para estos supuestos, no solo para el caso de fraudes electrónicos, sino en general, y eso es una norma que tiene la virtud de ser primero responsabilidad objetiva pero además con un margen de generalidad que le permite a los juzgadores tratar de discernir de acuerdo a cada uno de los casos concretos, como se debe aplicar la norma, porque esto es un tema sumamente dinámico, entonces lo que se ha venido resolviendo a nivel de tribunales es un parámetro de determinar si los sistemas de seguridad son seguros o no son seguros, si cumplen los estándares o no, y en función de eso resolver el caso concreto.

Esa norma con ese margen general que otorga tiene la virtud de que permite al juzgador hacer una valoración caso por caso de la situación y del contexto en el que se está dando, por ejemplo, nada más para ponerlo en perspectiva, los primeros casos que se resolvieron, que posiblemente fue hace más de diez años, la modalidad que estaba vigente era de “fishing” por correo electrónico hoy por hoy esta modalidad no se está usando tanto, sino que se está usando otras modalidades de ingeniería social, entonces con una norma lo suficientemente general se permite entrar a resolver los distintos tipos de casos que se presentan y además, considerando precisamente la posibilidad de que el daño no necesariamente sea responsabilidad de la entidad, dependiendo de las particularidades del caso.

Y, quizá eso es lo más importante, no hay dos casos que sean exactamente igual, sino que la discrecionalidad del juzgador termina siendo un factor importante en este tipo de casos, porque son muy amplios los supuestos que pueden dar muchas particularidades y por lo tanto ese margen a nivel del juzgador es importante a la hora de resolver este tipo de asuntos.

**Señora Gina Carvajal Vega:**

¿Cuánto es el reforzamiento en ciberseguridad que hacemos los bancos? La normativa ha venido siendo progresiva en esta materia y así como antes invertíamos recursos en seguridad física, guardas, diferentes tipos de cerraduras en las sucursales, hoy toda materia virtual es muchísimo más costosa. Entonces ahí la inversión ha sido incremental y hay dos temas muy importantes, es que no vulneren los sistemas, que sean sistemas robustos, que no sean vulnerados y también proteger por todos los medios la identidad de los clientes.

En esta materia hay una normativa vigente y a partir del otro año entra una normativa muy muy compleja que requiere de recursos por parte de las entidades especializadas, comités de tecnología especializados y también esto también ha aumentado el requerimiento por parte de funcionarios altamente capacitados que tienen costos a nivel de salarios muy elevados dentro de las organizaciones. Entonces es un tema que este generalmente para las instituciones que estamos bajo los temas públicos es más difícil retener ese talento dentro de las organizaciones; sin embargo, hemos crecido, sólo en el Banco Popular se ha crecido en los últimos, en el último año en un reforzamiento importante y además estamos en la construcción de una nueva subsidiaria, que es una subsidiaria completamente digital que va a promover la facilidad de todos estos procesos de contratación.

Bueno y en aras de traer también soluciones a la mesa, porque eso es un tema que nos preocupa también, consideramos absolutamente viable poder crear normativa y en eso el banco les puede apoyar en lo que ustedes consideren con los mejores expertos en esta materia y entonces uno de los mecanismos que nosotros hemos considerado que nos puede crear un mejor ambiente es la contratación administrativa.

Ustedes sabrán que cuando nosotros encontramos una necesidad de materia de ciberseguridad tenemos que hacer un “FUR” que le llamamos en el banco, que es un cartel, hacer las ofertas, enviar el cartel y esperar seis o el proceso de contratación normal. Cuando llega el problema, llevamos seis meses ya de retraso para llevar, por así decirlo de alguna manera, la medicina. Entonces, en temas de ciberseguridad debería de haber sistemas más ágiles que nos permitan ir delante y no estar detrás, digamos, de los problemas que podemos enfrentar.

Y el otro tema es la vía judicial, ¿verdad? Tipificar el delito. Hay personas o hay momentos en los que se pierden cincuenta mil, setenta mil, ochenta mil colones y nosotros rápidamente podríamos solucionar, pero en materia jurídica y por ser sector público tenemos algunas implicaciones que eso no nos lo permite. Entonces tipificándolo podríamos tener un mejor manejo de la masa de clientes que pueden tener algún problema o de la especificidad de algún delito superior.

Acciones que se han hecho para combatir. Bueno, se han hecho las inversiones en adquisición de soluciones tecnológicas, planes de contención de suplantación de identificación, uso de instrumentos de biometría contractual y el banco ha logrado en los últimos cuatro años disminuir la incidencia en un 95%. Tenemos bajos niveles de fraude y todo esto se ha hecho a través de la inversión, el cumplimiento normativo y un tema muy importante que es la educación financiera y la inversión sostenida.

Yo considero que debe existir una obligación por parte de las entidades financieras y de la industria en invertir en materia de educación a los clientes en el uso de sus credenciales y en todo lo que tiene que ver con la información que sólo, y eso hay que dejarlo claro, sólo el cliente tiene la información de claves de sus cuentas, ni siquiera los funcionarios del banco las tienen.

Entonces esa información, si es vulnerada, es generalmente porque hay un tercero que está estafando a esa persona y la está llevando en un engaño o en un timo para obtener sus credenciales. Es muy importante también entender que esas campañas reducen significativamente la incidencia, se ha importado a muchísima gente, hay todo tipo de campañas, pero la inversión en campañas debe de ir creciendo siempre para poder dar una mejor educación en el uso de credenciales a clientes. Por eso, entonces, consideramos que tiene que haber una obligación de la prevención de la industria, un estricto cumplimiento normativo y normas más ágiles para resolver reclamos o contrataciones que tienen que ver con en materia de ciberseguridad.

Y, por último, antes de darle la palabra a Ricardo, es muy importante que evitemos el auto fraude, ya que eso es un tema que preocupa mucho, cuando dos personas se pueden poner de acuerdo y pueden hacer auto fraude para tener de alguna manera el beneficio, siendo que son los recursos de todos y podríamos generar un daño superior.

Ricardo Azofeifa Castillo.

Para comentarles un poco sobre, y ustedes lo saben mejor que yo, este proyecto plantea una reforma a tres normas, a tres artículos.

El principal, tal vez, es el 35 de la Ley de protección al consumidor, que es un artículo súper conocido por los bancos desde hace muchos años, que regulan lo que es la responsabilidad objetiva, y en este caso se elimina una frase muy importante que dice: sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño. Este criterio de ajenidad es un principio básico, que tiene que ser un pilar siempre en lo que tiene que ver con la responsabilidad civil, no importa el tipo de responsabilidad civil que estemos hablando, contractual, extracontractual, objetiva, riesgo creado, etcétera. Siempre quien demuestre que es ajeno al daño debería tener un elemento que lo excluya, de ese régimen de imputación, de ese criterio de atribuirle la responsabilidad.

Al eliminar esto, vamos a ver, se está dejando a los bancos sin la posibilidad de demostrar, ya sea en sede administrativa o judicial, ese criterio de ajenidad.

|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           | <p>¿Qué está haciendo para evitar? y que el juez pueda, mediante mecanismos de... a través de las reglas de la sana crítica, valorar toda la prueba que ha sido debatida, tomar una decisión sobre cada caso particular, porque todos los casos son diferentes en materia de estafa de ciberseguridad.</p> <p>Entonces con esto se hace un criterio a priori de imputación de responsabilidad que cercena, en este caso, en los bancos, instituciones financieras, la posibilidad de debatir y de probar qué está haciendo, qué no hizo; es decir, nos deja prácticamente en una vía sin escapatoria en un proceso judicial, lo que podría ser incluso contrario al debido proceso, a los derechos de defensa, para poder de alguna manera, controvertir los hechos alegados en una demanda.</p> <p>Llama mucho la atención, por ejemplo, la modificación que se está haciendo al artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública, donde dice: en los casos relacionados, el inciso 3, con la defensa del consumidor, ambiente, fraudes electrónicos, personales o cualquier tipo de entidades bancarias, tanto a nivel administrativo como judicial, regirá la inversión de la carga de la prueba en favor de las personas afectadas.</p> <p>Esto no es nuevo, esto ya es así, por el criterio del 35, por el imperio del artículo 35 y cómo los tribunales entienden la responsabilidad objetiva, desde hace muchos años la carga de la prueba la tienen los bancos y el banco es el que le toca controvertir los hechos de una demanda. ¿A través de qué?</p> <p>De prueba técnica en seguridad informática, porque este no es un tema solamente legal. El tema más importante en un proceso de seguridad informática es ese, la seguridad como tal. En cualquier estafa informática, en cualquier intento de fraude informático, el fondo del asunto se resuelve a través de los expertos de la seguridad informática, a través de lo que el banco puede hacer, porque nadie está obligado a lo imposible y porque en una relación...</p> |
| <p><b>18 de setiembre 2024</b></p> <p><b>Señora Rosa Ysella Ulloa Villalobos,</b></p> <p><b>Gerente General a.i. del Banco Nacional de Costa Rica</b></p> | <p><b>Señora Rosa Ysella Ulloa Villalobos:</b></p> <p>Como bien lo conversaron en esa misma sala, con los representantes del ABC, don Mario Gómez y don Raúl Rivera, consultor internacional en ciberseguridad, el proyecto de ley número 23908, tiene oportunidades de mejora, y es por esa razón que nos ponemos a la orden de las señoras y señores diputados, con la finalidad de colaborar en la construcción de un texto que garantice una protección integral al ciudadano, que deposita su confianza en las instituciones del país.</p> <p>Una iniciativa de esa naturaleza servirá para que las instituciones velen por las normas y procedimientos de protección de cara al cliente, sobre todo porque en estas épocas de nuevas tecnologías, inteligencia artificial y las que se pueden crear en el futuro podrían ser amenazadas por los ataques cibernéticos que intentarán debilitar las seguridades y sobre todo hacerse del dinero que tanto trabajo le ha costado al cliente de nuestras instituciones.</p> <p>El Banco Nacional, le servimos actualmente a más de dos millones seiscientos mil clientes, de estos aproximadamente el 50% utilizan nuestras plataformas digitales, en las cuales se realizan más de dos millones de transacciones</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>promedio por día. Con este panorama hemos asumido un reto de educación financiera a lo interno y a lo externo, en todo el territorio del país. En cada agencia tenemos un embajador de libertad financiera, que es un funcionario del banco, quien dentro de las labores capacita en educación financiera en su zona de influencia.</p> <p>Ese año hemos capacitado a miles de personas en materia de ciberseguridad, incluyendo a trabajadores del banco y clientes, aconsejándoles sobre las mejores prácticas, de cómo utilizar las plataformas digitales de manera segura. Se capacita sobre riesgos asociados con el uso de productos y servicios en los canales digitales, las posibles tácticas criminales que utilizan los estafadores y las herramientas de protección a los usuarios, entre otros temas.</p> <p>En esta misma ruta, quisiera indicarles que el Banco Nacional entre el 2016 y 2024, ha capacitado a más de un millón seiscientas mil personas en todo el país para que obtengan mejores conocimientos sobre cómo utilizar adecuadamente sus recursos financieros y la importancia del resguardo que deben tener al interactuar en canales digitales, tanto los nuestros, como de cualquier otra entidad.</p> <p>Lo anteriormente expresado, lo hemos acompañado con comunicaciones que enviamos periódicamente a todos nuestros clientes, indicándoles sobre las nuevas metodologías de estafa, ciberdelitos y las herramientas que el Banco Nacional coloca a su disposición. Ejemplo de lo anterior, fue el lanzamiento de nuestra guía de ciberseguridad que está a disposición de todas las partes interesadas en la página del Banco Nacional, en la cual ofrecemos consejos sobre la prevención de estos delitos. Manteniendo esta ruta como un compromiso con la comunidad, estamos por concretar una alianza con UNICEF, para atender de manera conjunta los espacios seguros que dicha institución desarrolla actualmente en todo el país y en los cuales, junto a los embajadores financieros del Banco Nacional, estaremos realizando talleres de educación financiera para fortalecer el conocimiento de los usuarios en el uso adecuado de los canales digitales.</p> <p>En este acontecer diario, tenemos la visión de que nuestra tarea va más allá del análisis de cada uno de estos delitos informáticos que nos reportan. En esta línea, nuestros departamentos encargados de este tema tan crucial están abocados a mantener altos niveles de protección basados en las mejores prácticas internacionales, así como la mejora continua de los procedimientos internos.</p> <p>Con el fin de dar continuidad a lo desarrollado desde épocas atrás, desde décadas atrás, debido a los acelerados pasos que han venido dando los ciberdelincuentes, como Gerente General, les aseguro que en el Banco Nacional mantenemos el compromiso con la ciberseguridad de nuestros clientes. De ahí que hayamos incluido diversos sistemas de identificación y otras alertas encaminadas en un proceso de mejora continua, siempre con el propósito de</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>otorgarle al cliente seguridad en sus transacciones.</p> <p>Además, hemos incorporado inteligencia artificial que nos permite entender los comportamientos de nuestros clientes y así poder actuar con rapidez cuando detectamos una acción inusual. Además, con la firme intención de proteger a nuestros clientes, en el Banco Nacional hemos implementado una serie de herramientas de seguridad con el fin de que éstas se conviertan en insumos para resguardo de su dinero. Una de ellas es el Token Celular.</p> <p>Herramientas como éstas se colocan a disposición de nuestros clientes, para que realicen de manera segura sus operaciones financieras mediante dispositivos tecnológicos. Ejemplo de lo anterior, lo tenemos en el caso de Internet Banking donde los instrumentos de seguridad trabajan como doble factor de autenticación en las plataformas virtuales, y son requeridas para que, al autorizar el ingreso, se realice mediando un esquema de seguridad en el cual por lo menos se han utilizado dos factores de autenticación.</p> <p>El trabajo más arduo y quizás el más delicado es poder mantener a nuestros clientes al día ante las cambiantes estrategias de ingeniería social con la que los ciber delincuentes los atacan para que casos como los que nos tienen hoy acá, no ocurran.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>24 de octubre<br/>2024</b></p> <p><b>Sra. Angie<br/>Cruickshank<br/>Lambert,<br/>Defensora<br/>Defensoría de los<br/>Habitantes</b></p> <p><b>Señor Giovanni<br/>Barboza Ramírez</b></p> | <p><b>Sra. Angie Cruickshank Lambert, Defensora Defensoría de los Habitantes</b></p> <p>Celebran, que la oportunidad de poder abordar en esta Asamblea Legislativa temas sobre protección de las personas usuarias de servicios financieros. En un momento en que, en efecto, miles de personas se han visto afectadas con las pérdidas de sus ahorros, y en las que se encuentran involucradas entidades financieras.</p> <p><b><u>Señor Giovanni Barboza Ramírez:</u></b></p> <p>Como está planteado el proyecto de ley en estos momentos, plantea una disconformidad con su propuesta. Esto no quiere decir que no estemos claros en que, es necesario plantear o modificar aspectos vinculados con el tema que nos trae hoy.</p> <p>Si analizamos el proyecto de ley con la reforma actual, en esencia tenemos que se plantea en la reforma que se le agrega la parte que tiene que ver con las entidades bancarias o financieras públicas y privadas a cargo de la custodia de ahorros u otros fondos de sus clientes responderá objetiva y solidariamente frente al administrado consumidor, independientemente de la existencia de culpa, cuando este resultado resulte perjudicado por razón del bien o el servicio, o por informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos, así como de su utilización y riesgos por la ineficiente o inadecuada custodia tanto de sus fondos, como de sus datos personales.</p> <p>Haciendo una comparación con la norma actual donde, en ese sentido, si uno compara ambas normas, la norma actual lo que hace es que plantea la propuesta de reforma en términos negativos. En ese sentido, nos parece que es importante, tener en cuenta que de acuerdo planteamientos que ha hecho ya la Sala Primera, aquí donde ha señalado que ya se contempla dentro del marco del proyecto de la ley actual, una responsabilidad objetiva de este caso del Sistema Financiero Nacional plantea un voto de la Sala de febrero del año anterior, dice abro comillas ... “La responsabilidad objetiva frente a las personas consumidoras para operar debe relacionarse a un riesgo interno a la empresa, con independencia de si su materialización se debe a un proceder culposo o no, es decir, el criterio de atribución queda excluido si el elemento dañino se debe a un factor externo a la organización.”</p> <p>En esa línea, creemos que es importante que ya existe, planteado en el artículo 35 de la Ley para la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, un planteamiento donde se le traslada la responsabilidad a, en este caso a los bancos. Así mismo, en ese mismo articulado, cuando se plantea bueno, ¿qué se entiende por ajenidad del daño? La Sala Primera, en ese mismo voto señala en similar criterio se pronunció esta Sala donde dice, que la empresa es ajena al daño.</p> <p>Entonces, en los supuestos de fuerza mayor, culpa de la víctima y hecho de un</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

tercero, creo que aquí, básicamente estamos queriendo plantear una reforma, al artículo 35, cuando ya existe jurisprudencia desde la Sala Primera y que se ha estado utilizando para este tipo de situaciones.

Adicionalmente a esto, y que es un elemento muy importante, es, a quien le corresponde la carga de la prueba, o sea, si, en este caso, soy víctima de un fraude bancario por un ciberdelito, obviamente la posición débil en esta situación es la persona, la persona usuaria, entonces, la carga de la prueba le corresponde a la entidad bancaria asumirla.

En esa línea, nosotros consideramos que efectivamente ya existen elementos planteados, pero, además, en ese mismo voto la Sala plantea que, si la entidad no toma las medidas necesarias y adecuadas para proteger a sus clientes frente a cualquier criminalidad que tenga por objetivo personas consumidor de servicios bancarios a pesar de tener conocimiento de tal amenaza, allí sería autora de una conducta que, podría dar responsabilidad de su parte. ¿Por qué esto es importante? En primer lugar, tal cual está planteado el proyecto de ley o la reforma al 35, digamos que no viene a agregar nada nuevo, a lo que ya hay, en segundo lugar, existen una serie de aspectos que es importante; efectivamente, tal cual lo contempla el proyecto 24.136, que cumple con la normativa OCDE y dentro del análisis que hicimos del Proyecto 24.136, se establecen una serie de aspectos que tienen que ver con criterios necesarios y que consideramos desde la Defensoría se deberían abordar.

Efectivamente, aquí hay aspectos que son sumamente importantes. No es posible que un tema de estos dure ciento veinte días hábiles, para una solución y aquí, hay un elemento que hay que atender. No es posible que no haya empatía de las personas denunciando a la hora de llegar a plantear su caso concreto a una entidad financiera. No es posible que usualmente cuando hay una situación las cuentas se congelen y no es posible eventualmente, que ni siquiera tengan acceso a los recursos producto de sus intereses.

En ese sentido, estamos en presencia de una situación que es realmente preocupante a partir de la automatización de los servicios financieros, que ha provocado un incremento importantísimo en el crecimiento de los ciberdelitos de hecho, un estudio del OIJ muestra un crecimiento importante entre el año 2021 y 2023 y lo que se requiere es que la normativa se ajuste, para concluir que la normativa se ajuste a lo que está planteado en el marco del proyecto 24.136, que vendría a solventar una serie de planteamientos que, con justa razón, se están planteando de aquí estas personas.

|                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>24 de octubre<br/>2024</b></p> <p><b>Sras. Carmen<br/>Rojas Guzmán,<br/>Gina Sibaja<br/>Quesada</b></p> <p><b>representantes<br/>Movimiento Gente<br/>Estafada en los<br/>bancos en Costa<br/>Rica</b></p> | <p>En el 2021, hubo cinco mil quinientas veintiocho denuncias por estafa, en el 2022, siete mil novecientas treinta y ocho, en el 2023 hasta septiembre había nueve mil doscientas cuarenta y cuatro, y en el 2024, según el Ministerio Público, en los últimos treinta y un meses se han perdido siete mil millones de colones, no, se han perdido, nos han estafado siete mil millones de colones y cuatro millones de dólares.</p> <p>Señoras y señores Diputados, venimos ante ustedes como el Primer Poder de la República, entendiendo, que nosotros como ciudadanos, no podemos quedarnos esperando a que la solución nos caiga del cielo. Por eso organizamos este movimiento, ese movimiento que nació, con el fin, primero, de que las víctimas no nos sintiéramos solas, porque solo nosotros, nosotros las víctimas, sabemos el dolor, el sufrimiento, la rabia, la impotencia, la violación.</p> <p>En nuestro proyecto de ley, por supuesto que hemos leído la jurisprudencia de la Sala Primera, y lo que nos sorprende es que, si bien es cierto que existe esa jurisprudencia ¿por qué no se utiliza? ¿Por qué a los bancos les preocupa tanto que pase la ley que estamos proponiendo o el proyecto de ley?</p> <p>¿Cuál es la diferencia? Si ya dicen que lo dice la jurisprudencia ¿qué es lo que marca la diferencia? Yo les voy a decir qué marca la diferencia -porque hasta acá, justamente- los bancos únicamente se presentan y dicen: nosotros tenemos el sistema perfecto y aquí no ha pasado nada.</p> <p>Entonces, a la víctima le toca ser la culpable, a pesar de que cuando nos estafan, lo que nos aparece en pantalla es el Banco Nacional de Costa Rica o el Banco Popular, son sus teléfonos. Alguna vez preguntamos por qué eso era así, y dicen que ellos no lo pueden cambiar. Entonces, ¿qué? ¿Nos toca a nosotros, las víctimas?</p> <p>Los bancos tienen equipos de seguridad. Los bancos están en una actividad financiera, de intermediación financiera. Ellos tienen ganancias, las víctimas no. Entonces, obviamente, se tiene que proteger a la parte más débil en esa cadena, y los bancos tienen que responder con responsabilidad objetiva.</p> <p>Justamente planteamos la reforma al artículo 35, porque dentro de ese artículo, tal y como está, se habla del comercio, de las actividades comerciales, pero no se señalaba a los bancos, a las entidades financieras, como una actividad comercial. Lo otro es que los estafadores tienen acceso; un acceso muy fácil a los bancos, para poder cometer sus estafas.</p> <p>Ustedes, señoras y señores diputados, y nosotros sabemos que cuando vamos a hacer una transferencia que supere un poquito el límite que tiene establecido el banco por día, no nos permiten hacerla. Sin embargo, los estafadores son clientes VIP en los bancos. Ellos no tienen ningún obstáculo.</p> <p>Ellos no tienen... ellos movilizan lo que les da la gana. Para registrar una cuenta favorita, cualquier cliente del banco tiene problemas, tiene tiempo que invertir. No, no, los estafadores no necesitan nada de eso.</p> <p>Ellos vienen y en minutos, en minutos, registran cuentas favoritas y no tienen</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

problemas de límites. Ellos sacan nueve millones, sesenta millones, ochenta millones, que tenemos casos con esa cantidad de dinero. Entonces, los bancos están fallando. Se están violando sus propios límites y se está violentando también la Ley 8204. O sea, ahí podría estarse manejando dinero del narco y los bancos no se enteran.

¿Cómo es posible que los estafadores tengan acceso a ese nivel de trato VIP, mientras a nosotros, los clientes, nos pasan por escáneres, quítese los anteojos, revise la cartera? Nosotros somos tratados como delincuentes, y los estafadores, como clientes VIP de los bancos, se mueven en las redes sin ningún problema. Los estafadores realizan llamadas, como les decía antes, y sale el logo del banco, y los bancos dicen que ellos no lo pueden cambiar. Pues es su responsabilidad cambiarlo.

Lo que decían las señoras del Banco Popular y del Banco Nacional aquí la semana pasada, que resuelven en quince días, no. No sean charlatanes, les gritábamos desde ahí ¡no sean mentirosos, no sean mentirosos! Don Francisco Nicolás incluso le preguntó directamente a una de ellas, porque es una barbaridad que digan eso. Aquí hay personas que llevan dos y tres años sin que les contesten lo básico, que ustedes son los culpables.

¿Por qué esa es la respuesta “machote”? Y con esa respuesta a veces se equivocan hasta en el número. Nosotros, las... ¿Por qué? Fue una pregunta de la diputada Daniela Rojas: ¿por qué las entidades no pueden congelar el movimiento?

¿Cómo es posible que, si uno tiene una cuenta por años y ha manejado un cierto comportamiento, cómo es posible que de pronto a una cuenta de una persona que la acaba de abrir hace tres días, que un CPA —un CPA— que certifica los ingresos para que el banco les abra la cuenta y les dicen que tienen seiscientos mil colones de ingresos, y en tres días les entran diez o quince millones, y no hay ninguna alerta que se encienda?

### **Señora Gina Sibaja Quesada**

En primer lugar, entre las entidades financieras y nosotras, las víctimas, hay una relación asimétrica de poder, evidentemente, y esto es algo incuestionable, porque todo el mundo lo sabe. Así es. Ellos, las entidades financieras, tienen mayor poder que nosotras, las personas víctimas.

¿Por qué las víctimas? Porque, quedamos también devastadas, no solamente emocional y psicológicamente, sino que económicamente también. Quedamos en una situación de gran vulnerabilidad que no nos permite ni pagar abogados, ni pagar estudios para ver qué es lo que pasa dentro del banco, dónde es que se fue la cantidad de dinero que nos estafan. Se van así, sin respetar topes, sin respetar ninguna de las reglas, que normalmente si uno quisiera hacer esa transacción, tendría que hacerlo, tomar ciertas medidas ¿no?

Hay auditorías informáticas que requerirían de grandes recursos. Por eso

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>estamos pidiendo la inversión de la carga de la prueba. También estamos pidiendo que la prueba, la carga de la prueba, se invierta porque, evidentemente, hay experiencias que ya han mostrado que esto funciona así, como en los casos de acoso sexual o en los casos de protección de datos, así como lo indica la Agencia de Protección de Datos en un oficio determinado que está ahí en el expediente, en donde sean los bancos los que tengan que demostrar que ellos no tuvieron nada que ver en la desprotección de nuestros recursos.</p> <p>Y, por último, también estoy... muchas gracias... también estamos pidiendo que se invierta la carga de la prueba, porque estamos pidiendo algo que es básico para que los bancos o las entidades financieras tengan que tomar medidas y que esto no le vuelva a pasar a ninguno de nosotros, porque esperamos que no sea así. Pero hay gente que ha sido estafada más de una vez, sin necesariamente dar datos y demás.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **V. INFORME DE SERVICIOS TÉCNICOS**

Al momento de elaborar el presente documento no se cuenta con el informe de servicios técnicos.

## **VI. CONCLUSIONES FINALES**

La presentación de la presente reforma busca atacar de manera directa los casos de estafas que se han venido registrando en el país, según datos del Organismo de Investigación Judicial OIJ, el 2023 fue el segundo peor año de la historia para los ticos en cuanto a las estafas electrónicas en total, se reportó un perjuicio de ¢19.827 millones, mientras que, en dólares, las estafas ascendieron a \$2,2 millones de dólares.

Ante esta situación y el clamor de las personas víctimas de estos actos delictivos, se platea esta iniciativa, con la idea de cambiar la normativa actual, a la realidad que se enfrentan los consumidores, entre ellos, acelerar el proceso de denuncia ante los bancos cuando es interpuesta la denuncia por el titular de la cuenta, ya que actualmente es tortuoso, lento, humillante e inefectivo, aunado a que en la mayoría de los casos las entidades no devuelven los dineros sustraídos y las personas afectadas deben pagar servicios profesionales para que representen sus intereses, sin contar con recursos económicos para pagar estos servicios.

A partir de estos y otros hechos citados en la motivación del proyecto, se plantea que la situación que pasan las víctimas de estafa que desesperadas no encuentran respuesta a su acongojante situación, por lo que recurren a la vía judicial, y en virtud de que no existe una norma expresa que faculte al operador jurídico a dar una sentencia justa, donde se responsabilice a la entidad bancaria de incumplimiento de deber de eficaz custodia, casi siempre terminan perdiendo su capital y patrimonio, quedando en un estado de indefensión.

Ante este panorama esta iniciativa nace buscando una justicia pronta y cumplida para las personas que han sido estafadas en sus cuentas bancarias, y que llevan años sin encontrar una respuesta a su situación, esto dentro del marco constitucional del artículo 41.

Muchas de ellas han perdido miles de colones de sus ahorros, sin encontrar una solución, los testimonios son realmente preocupantes, entre estos, casos en que mientras una persona se encontraba dando a luz a su hija, su cuenta era vaciada por delincuentes, o el caso de otra persona que se encontraba en el aeropuerto, también fue víctima del robo de su dinero, y así, existen muchos casos, hasta personas que se han enfermado por la frustración y la tensión de no recuperar lo que han perdido.

Es por esto que es importante crear un marco jurídico para que estas personas puedan contar con mecanismos de defensa ante estos robos, con el texto base presentado se han trabajado cambios de acuerdo las respuestas recibidas al expediente y a las audiencias que se realizaron en la Comisión.

Estos cambios propuestos tienen como objetivo ayudar a la parte más débil que son los consumidores para que cuenten con una protección amplia, ante las entidades que custodian sus dineros, para que respondan de manera más ágil, al establecerse plazos más cortos para dar una respuesta a nivel administrativo, y para la devolución de los dineros a los afectados.

La moción de texto sustitutivo que se adjunta a este informe fue un trabajo que tomó en cuenta las respuestas recibidas y las audiencias realizadas.

Se propone un mecanismo para que la devolución de los dineros sustraídos sea en un plazo más corto, que exista un registro de las cuentas que se utilizan como popularmente se

conoce como cuentas mulas, que sirven, para recibir los dineros sustraídos, situación que actualmente no existe en nuestra legislación.

También con la construcción del texto se analizó el tema del auto fraude tal cual como ocurrió en Chile, cuando su legislación cambio, y las entidades bancarias serán las responsables de responder por los fraudes de sus clientes, para evitar que esto se repita en nuestro país, se incluye un nuevo artículo en el que se tipifica la conducta de las personas que intenten fingir una auto estafa en perjuicio de la entidad.

Adicionalmente a esto se incluye que los bancos tendrán que implementar mecanismo de atención inmediata en cuanto la persona denuncie o informe que ha sido víctima de un fraude, para que sea atendido de manera expedita, y que no suceda como hoy en día, que em muchos casos los afectados se presentan y los funcionarios no cuentan con el conocimiento de como atender una situación tan grave como lo es la sustracción de sus dineros de las cuentas.

Como punto importante el Banco Central de Costa Rica BCCR deberá crear mecanismos para prevenir fraudes facilitados o cometidos a través de sus plataformas de pagos y deberá colaborar con las entidades del Sistema Financiero en la prevención, investigación y lucha contra este tipo de delitos, así como la reglamentación que deberá emitir la Superintendencia de Entidades Financieras, ajustada a los lineamientos del Comité de Basilea, para prevenir y mitigar la ocurrencia de estafas informáticas.

Todo este cuerpo normativo busca adecuar la normativa nacional al avance de los medios tecnológicos que utilizan las organizaciones de crimen organizado, para robar de manera digital los dineros que custodian los bancos, con mayores controles para que las personas usuarias no se vean desprotegidas al sufrir un daño económico y psicológico al no encontrar respuesta.

En el cuadro adjunto se detallan los cambios realizados al texto base y la propuesta de moción de texto sustitutivo.

| TEXTO BASE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | TEXTO SUSTITUTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ARTÍCULO 1- Se reforma el artículo 35 de la Ley Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N.º 7472, de 20 de diciembre de 1994, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:</p> <p>Artículo 35- Régimen de responsabilidad</p> <p>El productor, el proveedor, el comerciante o la entidad bancaria o financiera, pública o privada, a cargo de la custodia de ahorros u otros fondos de sus clientes responderá objetiva y solidariamente frente al administrado o consumidor, independientemente de la existencia de culpa, cuando este resulte perjudicado por razón del bien o el servicio o por informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos así como de su utilización y riesgos y por la ineficiente o inadecuada custodia tanto de sus fondos como de sus datos personales.</p> <p>La entidad financiera bancaria, ya sea pública o privada, que tenga bajo custodia los ahorros o cuentas del consumidor, tendrá responsabilidad</p> | <p><b>“ARTÍCULO 1- Se reforma el artículo 35 de la Ley Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N.º 7472, de 20 de diciembre de 1994, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:</b></p> <p>“Artículo 35- Régimen de responsabilidad.</p> <p>El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos.</p> <p>Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.</p> <p>Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor.</p> <p><b>La entidad financiera, ya sea pública o privada, que tenga bajo custodia los ahorros o cuentas del consumidor, responderá, independientemente de la existencia de culpa, por los daños y perjuicios ocasionados por la sustracción de dinero o del patrimonio de las cuentas, aunque esto provenga de un tercero ilegítimo que no se encuentre autorizado por el titular de la cuenta independientemente del mecanismo utilizado por la sustracción.</b></p> <p><b>La entidad financiera no incurrirá en</b></p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>objetiva solidaria por el daño o las pérdidas materiales o económicas que se le generen a la persona usuaria y deberá indemnizar los daños y perjuicios generados cuando esta se vea perjudicada por la sustracción de dinero o del patrimonio de las cuentas, aunque esto provenga de un tercero ilegítimo siempre que este no se encuentre autorizado por el titular de la cuenta, independientemente del mecanismo utilizado para la sustracción.</p> <p>Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor.</p> | <p><b>responsabilidad en los siguientes casos:</b><br/> <b>a) cuando se trató de un auto fraude o; b) cuando la entidad demuestre que cumple con los estándares adecuados de ciberseguridad establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la presente ley, en cuyo caso se considerará que es ajena a la producción del daño.”</b></p> |
| <p>ARTÍCULO 2- Se reforma el artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N.º 6227, de 02 de mayo de 1978, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:</p> <p>Artículo 298-</p> <p>1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común.</p> <p>2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.</p> <p>3. En los casos relacionados con la defensa al consumidor, ambiente, fraudes electrónicos personales o de cualquier tipo de entidades bancarias o similares, tanto a nivel administrativo como judicial, regirá la inversión de la carga de la prueba en favor de las personas afectadas.</p>                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>ARTÍCULO 3-</b> Se reforma el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, Ley N.º 9342, de 03 de febrero de 2016, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:</p> <p>41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A quien formule una pretensión, respecto de los hechos constitutivos de su derecho.</li> <li>2. A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a los hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor.</li> <li>3. En los casos relacionados con la defensa al consumidor, ambiente, fraudes electrónicos personales o de cualquier tipo de entidades bancarias o similares, tanto a nivel administrativo como judicial, regirá la inversión de la carga de la prueba en favor de las personas afectadas.</li> </ol> <p>Para la aplicación de lo dispuesto en los incisos anteriores de este artículo, se deberá tener presente la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponde a cada una de las partes, de acuerdo con la naturaleza de lo debatido.</p> <p>Las normas precedentes se aplicarán siempre que una disposición legal expresa no distribuya con criterios especiales la carga de la prueba.</p> | <p><b>ARTÍCULO 2.</b> -Se adiciona un nuevo inciso 3 al artículo 41.1 del Código Procesal Civil, Ley N.º 9342, de 03 de febrero de 2016, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:</p> <p>“41.1 Carga de la prueba. Incumbe la carga de la prueba:</p> <p>(...)</p> <p><b>3. En los casos relacionados con la defensa al consumidor, ambiente, fraudes electrónicos personales o de cualquier tipo de entidades bancarias o similares, tanto a nivel administrativo como judicial, regirá la inversión de la carga de la prueba en favor de las personas afectadas.</b></p> <p>Para la aplicación de lo dispuesto en los incisos anteriores de este artículo, se deberá tener presente la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponde a cada una de las partes, de acuerdo con la naturaleza de lo debatido.</p> <p>Las normas precedentes se aplicarán siempre que una disposición legal expresa no distribuya con criterios especiales la carga de la prueba.</p> <p>(...)</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>ARTÍCULO 3.</b> Las entidades financieras deberán establecer mecanismos ágiles para la devolución de montos retenidos que presuntamente provengan de fraudes.</p> <p><i>Las entidades financieras, públicas y privadas, deberán proceder a la devolución de los recursos que logró identificar como provenientes de fraudes, siempre que cuente con suficientes elementos de prueba que permitan concluir el carácter ilegítimo de la</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><i>transacción.</i></p> <p><i>Ni las entidades financieras ni sus funcionarios incurrirán en responsabilidad por la devolución de dichos recursos cuando razonablemente se pueda considerar que se trató de una operación ilegítima.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | <p><b>ARTÍCULO 4.</b> En el momento en que el afectado comunique los hechos a una entidad financiera, esta tendrá hasta 60 días hábiles para investigar el hecho y resolver lo que corresponda.</p> <p>La resolución administrativa que emita la entidad sobre cada caso deberá estar fundamentada en una investigación basada en hechos ciertos y comprobados, utilizando los medios idóneos para demostrar la causa del acto que originó la decisión. Esta resolución administrativa debe ser específica para cada una de las reclamaciones presentadas por las personas clientes.</p> <p>Las entidades financieras podrán establecer mecanismos de autorregulación para resolver estos conflictos mediante un tercero cuyas decisiones serán de acatamiento obligatorio.</p> |
|  | <p><b>ARTÍCULO 5.</b> Las entidades financieras deberán reportar a la Superintendencia General de Entidades Financieras las cuentas, y las personas titulares de estas, que haya logrado determinar que han sido utilizadas para recibir fondos provenientes de fraudes electrónicos. Dicha Superintendencia informará a las entidades financieras, mediante el mecanismo que considere oportuno, las cuentas y las personas que hayan sido reportadas por las entidades financieras</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | <p><b>ARTÍCULO 6.</b> Será sancionado con pena de prisión de uno a tres años quien con el propósito de obtener un beneficio económico para sí o para un tercero,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>engaño o intente engañar a una entidad financiera, simulando una situación de fraude u ocultando su involucramiento o consentimiento en una situación de aparente fraude o intento de fraude bancario o financiero.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  | <p><b>ARTÍCULO 7-. El Banco Central de Costa Rica (BCCR), deberá crear mecanismos robustos de seguridad informática, para prevenir fraudes facilitados o cometidos a través de sus plataformas de pagos y deberá colaborar con las entidades del Sistema Financiero en la prevención, investigación y lucha contra este tipo de delitos.</b></p> <p><b>Asimismo, la Superintendencia General de Entidades Financieras emitirá reglamentación que será de acatamiento obligatorio para las entidades financieras públicas y privadas, para que estas cumplan con los estándares para prevenir y mitigar la ocurrencia de estafas informáticas en contra de los usuarios financieros y para garantizar la gobernanza de ese riesgo operativo de acuerdo con los lineamientos del Comité de Basilea.</b></p> |
|  | <p><b>ARTÍCULO 8- Todas las entidades bancarias y financieras deberán elaborar e implementar un protocolo de emergencia y atención inmediata a lo interno de su organización y de conocimiento de sus funcionarios, para los casos de sustracción de dinero de sus clientes desde que la entidad tuvo conocimiento del hecho.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | <p><b>TRANSITORIO UNICO: En el plazo máximo de <u>cuatro</u> meses contados a partir de la vigencia de esta ley, las entidades bancarias y financieras deberán elaborar el protocolo de atención inmediata para los casos de sustracción de dineros custodiados, establecido en el artículo 8 de la presente ley.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## **VII. RECOMENDACIÓN**

De conformidad con lo expuesto, y tomando en consideración aspectos de oportunidad y conveniencia, los suscritos diputados y diputadas, integrantes de la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Jurídicos rendimos el presente DICTAMEN AFIRMATIVO DE MAYORÍA, recomendamos al Pleno del Plenario su aprobación.

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA  
DECRETA:**

**“LEY DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN  
LA CUSTODIA DE SU DINERO QUE ADMINISTRA CUALQUIER  
ENTIDAD FINANCIERA EN COSTA RICA YA SEA PÚBLICA  
O PRIVADA, AUTORIZADA PARA ESTE FIN”**

ARTÍCULO 1- Se reforma el artículo 35 de la Ley Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N.º 7472, de 20 de diciembre de 1994, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:

“Artículo 35- Régimen de responsabilidad.

El productor, el proveedor y el comerciante deben responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Sólo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño.

Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor.

**La entidad financiera, ya sea pública o privada, que tenga bajo custodia los ahorros o cuentas del consumidor, responderá, independientemente de la existencia de culpa, por los daños y perjuicios ocasionados por la sustracción de dinero o del patrimonio de las cuentas, aunque esto provenga de un tercero ilegítimo que no se encuentre autorizado por el titular de la cuenta independientemente del mecanismo utilizado por la sustracción.**

**La entidad financiera no incurrirá en responsabilidad en los siguientes casos:**

**a) cuando se trató de un auto fraude o; b) cuando la entidad demuestre que cumple con los estándares adecuados de ciberseguridad establecidos por la Superintendencia General de Entidades Financieras, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la presente ley, en cuyo caso se considerará que es ajena a la producción del daño.”**

**ARTÍCULO 2-**Se adiciona un nuevo inciso 3 al artículo 41.1 del Código Procesal Civil, Ley N.º 9342, de 03 de febrero de 2016, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:

“41.1 Carga de la prueba.

Incumbe la carga de la prueba:

(...)

**3. En los casos relacionados con la defensa al consumidor, ambiente, fraudes electrónicos personales o de cualquier tipo de entidades bancarias o similares, tanto a nivel administrativo como judicial, regirá la inversión de la carga de la prueba en favor de las personas afectadas.**

Para la aplicación de lo dispuesto en los incisos anteriores de este artículo, se deberá tener presente la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponde a cada una de las partes, de acuerdo con la naturaleza de lo debatido.

Las normas precedentes se aplicarán siempre que una disposición legal expresa no distribuya con criterios especiales la carga de la prueba.

(...)

**ARTÍCULO 3-. Las entidades financieras deberán establecer mecanismos ágiles para la devolución de montos retenidos que presuntamente provengan de fraudes.**

**Las entidades financieras, públicas y privadas, deberán proceder a la devolución de los recursos que logró identificar como provenientes de fraudes, siempre que cuente con suficientes elementos de prueba que permitan concluir el carácter ilegítimo de la transacción.**

**Ni las entidades financieras ni sus funcionarios serán responsables por la devolución de dichos recursos cuando, razonablemente, se pueda considerar que se trató de una operación ilegítima.**

**ARTÍCULO 4-: En el momento en que el afectado comunique los hechos a una entidad financiera, esta tendrá hasta 60 días hábiles para investigar el hecho y resolver lo que corresponda.**

**La resolución administrativa que emita la entidad sobre cada caso deberá estar fundamentada en investigación basada en hechos ciertos y comprobados, utilizando los medios idóneos para demostrar la causa del acto que originó la decisión. Esta resolución administrativa debe ser específica para cada una de las reclamaciones presentadas por las personas clientes.**

**Las entidades financieras podrán establecer mecanismos de autorregulación para resolver estos conflictos mediante un tercero cuyas decisiones serán de acatamiento obligatorio.**

**Artículo 5.- Las entidades financieras deberán reportar a la Superintendencia General de Entidades Financieras las cuentas, y las personas titulares de estas, que haya logrado determinar que han sido utilizadas para recibir fondos provenientes de fraudes electrónicos. La Superintendencia informará a las entidades financieras, mediante el mecanismo que considere oportuno, las cuentas y las personas que hayan sido reportadas por las entidades financieras.**

**Artículo 6- Será sancionado con pena de prisión de uno a tres años quien con el propósito de obtener un beneficio económico para sí o para un tercero, engañen o intenten engañar a una entidad financiera simulando una situación de fraude u ocultando su involucramiento o consentimiento en una situación de aparente fraude o intento e fraude bancario o financiero.**

**ARTÍCULO 7.- El Banco Central de Costa Rica (BCCR), deberá crear mecanismos robustos de seguridad informática, para prevenir fraudes facilitados o cometidos a través de sus plataformas de pagos y deberá colaborar con las entidades del Sistema Financiero en la prevención, investigación y lucha contra este tipo de delitos.**

**Asimismo, la Superintendencia General de Entidades Financieras emitirá reglamentación que será de acatamiento obligatorio para las entidades financieras públicas y privadas, para que estas cumplan con los estándares para prevenir y mitigar la ocurrencia de estafas informáticas en contra de los usuarios financieros y para garantizar la gobernanza de ese riesgo operativo de acuerdo con los lineamientos del Comité de Basilea.**

**ARTÍCULO 8-** Todas las entidades bancarias y financieras deberán elaborar e implementar un protocolo de emergencia y atención inmediata a lo interno de su organización y de conocimiento de sus funcionarios, para los casos de sustracción de dinero de sus clientes desde que la entidad tuvo conocimiento del hecho.

**TRANSITORIO ÚNICO.**

En el plazo máximo de cuatro meses contados a partir de la vigencia de esta ley, las entidades bancarias y financieras deberán elaborar el protocolo de atención inmediata para los casos de sustracción de dineros custodiados, establecido en el artículo 8 de la presente ley.

**Rige a partir de su publicación”**

**DADO EN LA SALA VIII DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA. ÁREA DE COMISIONES  
LEGISLATIVAS VII, A LOS VEINTINUEVE DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE DOS MIL  
VEINTICUATRO.**

**ROJAS SALAS MARÍA DANIELA**  
Diputada

**VARGAS SERRANO DANNY**  
Diputado

**OBANDO BONILLA JOHANNA**  
Diputada

**ALFARO MOLINA ROCÍO**  
Diputada

**VARGAS QUIRÓS DANIEL GERARDO**  
Diputado

**LARIOS TREJOS ALEJANDRA**  
Diputada

**SEGURA GAMBOA DAVID LORENZO**  
Diputado

**ROJAS LÓPEZ JORGE ANTONIO**  
Diputado

**NICOLÁS ALVARADO JOSÉ FRANCISCO**  
Diputado