

**Texto actualizado del Exp. 23.908 con moción de texto sustitutivo
N. °27-7 – aprobado el 22-10-2025**

LA 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,
AUTORIZADO 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.

Las entidades financieras, fiscalizadas de acuerdo con Ley N.º 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, de 03 de noviembre de 1995, ya sean públicas o privadas, que en el ejercicio de su actividad de intermediación financiera ofrezcan servicios financieros a las personas consumidoras, responderán, independientemente de la existencia de culpa, por los daños y perjuicios ocasionados por la sustracción de dinero o del patrimonio de las cuentas o la inadecuada custodia sus fondos, cuando estas acciones provengan de un tercero ilegítimo que no se encuentre autorizado por el titular

de la cuenta, independientemente del mecanismo utilizado para la sustracción. Las entidades financieras supervisadas no serán responsables cuando se configure alguna eximente dispuesta en la legislación.

ARTÍCULO 2.- Para la presente ley todas las entidades financieras se entenderán como aquellas supervisadas, así definidas en la Ley N.º 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, de 03 de noviembre de 1995.

ARTÍCULO 3.- En los casos en que el usuario financiero rechace haber autorizado una operación en la que ha sido víctima de estafa, fraudes electrónicos y rebajos no autorizados, o que denuncie que su cuenta ha sido utilizada por terceros para realizar estas acciones en perjuicio de terceros, podrá presentar su reclamo ante las entidades financieras en el plazo máximo de 30 días naturales, posteriores a la comisión de los hechos, para ello debe seguirse el siguiente procedimiento.

Este reclamo deberá realizarse mediante un formulario sencillo que tendrá a disposición la entidad financiera, que permita a la persona usuaria, exponer con claridad los hechos sucedidos y deberá acompañarse de una copia de la denuncia interpuesta ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ).

Las entidades financieras contarán con un plazo máximo de 30 días naturales, contados a partir del momento en que la persona afectada presente el reclamo, para investigar los hechos y resolver si el reclamo procede o no. Este plazo podrá ampliarse, por una única vez, hasta por 10 días hábiles adicionales, lo cual deberá ser comunicado a la persona usuaria 3 días antes del vencimiento del plazo original.

a) La investigación interna que realicen las entidades financieras deberá demostrar a la persona usuaria lo siguiente:

a.1) Que la entidad financiera cumple con la normativa que exige el mantenimiento de controles preventivos, detectivos y correctivos, para proteger las cuentas y la información de los usuarios financieros, según disposiciones establecidas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF). Para dichos efectos, la SUGEF tendrá la obligación de disponer de indicadores para medir de forma recurrente la eficacia y eficiencia de las entidades supervisadas en temas de seguridad cibernética y que la entidad financiera

gestiona aplicaciones.

a.2) Que los sistemas informáticos de la entidad financiera no fueron ni han sido vulnerados, tomando en consideración aspectos mínimos de control para prevenir y mitigar la ocurrencia de estafas informáticas en contra de los usuarios financieros, como los siguientes:

1. Patrones transaccionales de los usuarios financieros, preferencias en cuanto a días o fechas de sus operaciones, destinatarios frecuentes de envíos de fondos, monto y tipo de transacciones realizadas habitualmente (transferencias, pagos, retiros, entre otros), así como otros aspectos relevantes para definir su comportamiento y detectar posibles actividades atípicas.
2. Dispositivos electrónicos utilizados habitualmente por el usuario financiero para acceso a los canales digitales, considerar elementos como el historial de dispositivos electrónicos utilizados, sistema operativo y horarios habituales de uso.
3. Variables del dispositivo electrónico utilizado como: user agent, sistema operativo del dispositivo, idioma, entre otros.
4. Navegadores utilizados habitualmente.
5. Verificación de las formas de autenticación utilizadas habitualmente por el usuario financiero.
6. Redes de conexión, canales digitales utilizados, comportamiento de uso de los dispositivos electrónicos tales como: la forma de teclear del usuario financiero, movimiento del mouse, entre otros.
7. Uso de un dispositivo electrónico para acceder a diferentes cuentas, productos o servicios que pertenecen a diferentes usuarios financieros de la entidad financiera, a fin de analizar si se trata de actividades sospechosas.
8. Uso de un dispositivo electrónico que haya sido utilizado anteriormente para cometer estafas electrónicas.
9. Las entidades financieras deben incorporar parámetros para aprobar o denegar transacciones.
10. En caso de que identifiquen la ocurrencia de transacciones atípicas, deberán requerir a los usuarios financieros, previo a hacerlas efectivas, una confirmación que asegure la autenticidad de estos.
11. Cualquier otro aspecto dispuesto por la SUGEF que supere los indicados anteriormente.

Habiendo comprobado el cumplimiento de los requerimientos mencionados

anteriormente, las entidades financieras procederán con el análisis del comportamiento de la persona usuaria en los hechos investigados.

- b) Las entidades financieras podrán rechazar el reclamo en caso de que cuente con elementos probatorios propios y específicos para cada una de las denuncias analizadas que permita determinar fehacientemente:
1. Cuando haya existido autofraude, entendido como la acción intencional realizada por una persona con el fin de inducir a error a una entidad financiera con el propósito de obtener un beneficio.
 2. Cuando haya existido dolo, entendido como toda conducta deliberada de una persona orientada a cometer un acto ilícito, con pleno conocimiento de su ilegalidad.
 3. Cuando la transferencia haya sido entre cuentas del mismo titular.
 4. Cuando la transferencia haya sido entre cuentas del titular y su cónyuge o conviviente en unión de hecho, así como, familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.

Las entidades financieras deberán comunicar la resolución denegatoria a la persona usuaria en la que conste las evidencias e incidentes de seguridad (análisis forense o bitácora elaborado bajo los parámetros señalados por la SUGEF), del cual se deberá enviar copia al OIJ y a la SUGEF para que esta última instancia, mediante acto razonado en un plazo de 10 días hábiles una vez recibido este informe, valide si la decisión se encuentra ajustada y respaldada en las pruebas aportadas por las entidades financieras.

En el caso de que la SUGEF no ratifique la decisión de la entidad financiera, estos deberán proceder con la restitución de los fondos en un plazo máximo de 10 días hábiles y/o la reapertura de la cuenta, sin perjuicio de la posibilidad de las entidades financieras de presentar una acción judicial para que se declare que el pago era improcedente. Por el contrario, en caso de que la SUGEF confirmarse la improcedencia del reclamo, el usuario financiero afectado podrá elevar su reclamación contra la entidad financiera ante las instancias judiciales competentes.

Por último, en la situación en que las entidades financieras determinen

mediante el procedimiento indicado en este artículo que el reclamo es procedente, acreditará los fondos en la cuenta de la persona que presentó la reclamación en un plazo máximo de 10 días naturales una vez comunicada la resolución la persona usuaria y/o procediendo a la reapertura de la cuenta cuando corresponda. Asimismo, la entidad financiera deberá, en este mismo acto, eliminar cualquier cobro de intereses o cargos aplicados a la persona usuaria como consecuencia de la estafa sufrida, y resarcirle los montos ya rebajados por ese concepto junto con los intereses correspondiente.

En aquellos casos que las transacciones no autorizadas por la persona usuaria ocurran con posterioridad al reclamo presentado ante la entidad financiera, esta será responsable de dichas transacciones y de sus consecuencias económicas.

ARTÍCULO 4.- Las entidades financieras deberán poner a disposición de sus personas usuarias, un servicio de fácil ubicación y acceso donde se recibirá el reclamo. Dicho servicio deberá estar a disposición en cada una de las agencias donde se brinden los productos y servicios financieros.

Sin que su uso sea obligatorio para la persona usuaria, las entidades financieras deberán garantizar a las personas usuarias, durante los trescientos sesenta y cinco días del año y las veinticuatro horas del día, canales telefónicos, medios tecnológicos y mecanismos de autogestión, que permitan realizar y registrar el reclamo.

Estos canales deberán cumplir con los estándares de seguridad y funcionamiento definidos por la SUGEF, asegurando la posibilidad de efectuar bloqueos temporales de sus productos y servicios financieros de forma expedita, así como mantener registros verificables del momento y medio en que se efectuó el aviso. La persona usuaria podrá, a su elección, utilizar estos medios o acudir a las oficinas de la entidad bancaria para ser atendida.

Al momento de recibir el reclamo la entidad financiera estará obligada a:

- a) Entregar de inmediato a la persona usuaria un número o código de recepción para su seguimiento, el cual deberá incluir la fecha y la hora en que dicho reclamo fue recibido.
- b) Proceder al bloqueo inmediato del producto o servicio financiero respecto de su funcionalidad para realizar transacciones electrónicas y

ofrecer a la persona usuaria una alternativa contingente para que pueda realizar sus operaciones.

- c) Remitir a la persona usuaria, en el plazo más breve posible y por el medio previamente acordado o registrado ante la entidad financiera, una comunicación confirmando el bloqueo e indicando el número o código de recepción.

ARTÍCULO 5.- Cuando las entidades financieras resuelvan el reclamo en forma extemporánea, el usuario financiero afectado será acreedor a una compensación equivalente a un salario base fijado por la Ley N.º 7337, Crea Concepto Salario Base para Delitos Especiales del Código Penal, de 05 de mayo de 1993, la cual deberá ser acreditada en la cuenta del titular en un plazo máximo de 10 días naturales a partir del incumplimiento por parte de la entidad financiera. Lo anterior sin perjuicio de la procedencia o no de su reclamo principal.

Si transcurren 120 días naturales desde que se presentó el reclamo ante la entidad financiera, sin que esta resuelva el reclamo, le precluirá la posibilidad de resolver sobre su procedencia y deberá proceder con la restitución de los fondos en un plazo máximo de 10 días naturales, sin perjuicio de la posibilidad de presentar una acción judicial para reclamar el monto entregado.

ARTÍCULO 6.- Se adiciona un inciso 3 al Artículo 298 de la Ley N.º 6227, Ley General de la Administración Pública, de 02 de mayo de 1978, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:

“Artículo 298.-

(...)

b) En los casos relacionados con la defensa al consumidor, ambiente, fraudes electrónicos personales o de cualquier tipo de entidad financiera, tanto a nivel administrativo como judicial, regirá la inversión de la carga de la prueba en favor de las personas consumidoras afectadas.”

ARTÍCULO 7.- Se adiciona un nuevo inciso 3 al artículo 41.1 de la Ley N.º 9342,

Código Procesal Civil, 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 entidad financiera, tanto a nivel administrativo como judicial, regirá la inversión de la carga de la prueba en favor de las personas consumidoras 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 8.- Las entidades financieras deberán reportar a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y al Organismo de Investigación Judicial (OIJ), mediante protocolos seguros y conforme a la normativa de protección de datos personales, las cuentas y los nombres de sus titulares cuando exista una resolución judicial firme que determine que dichas cuentas fueron utilizadas para recibir fondos provenientes de fraudes electrónicos.

La SUGEF, a su vez, comunicará esta información a las entidades supervisadas, utilizando el mecanismo que considere oportuno, exclusivamente para fines regulatorios y de supervisión prudencial, y bajo estricto resguardo de la confidencialidad.

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.

ARTÍCULO 9.- Quien, con el propósito de obtener un beneficio económico para sí o para un tercero, engañe 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, será sancionado de la siguiente forma:

- a) Con prisión de dos meses a tres años, si el monto de lo defraudado no excediere de diez veces el salario base.
- b) Con prisión de seis meses a diez años, si el monto de lo defraudado excediere de diez veces el salario base.

Para efectos de salario base se tendrá como referencia el así determinado por la Ley N.º 7337, Crea Concepto Salario Base para Delitos Especiales del Código Penal, de 05 de mayo de 1993.

ARTÍCULO 10.- La Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) estará obligada a emitir una normativa para prevenir, reducir y procurar erradicar las estafas informáticas en contra de las personas usuarias financieras, que debe ser de acatamiento obligatoria para las entidades financieras que operan en el país.

Dicha normativa debe actualizarse al menos una vez al año, debido a la evolución acelerada de los riesgos y de la dinámica del consumo financiero electrónico. El objetivo de esta actualización es garantizar la incorporación de los mejores estándares y prácticas internacionales de la OCDE o cualquier otra instancia internacional con estándares iguales o superiores en materia de seguridad dirigidas a prevenir, reducir y procurar erradicar las estafas informáticas en contra de los usuarios financieros.

Cada vez que se realice esta actualización de esta normativa, la SUGEF deberá publicarla en sus plataformas digitales (sitio web y redes sociales) y remitirla oficialmente a las entidades financieras para su acatamiento obligatorio. Dichas publicaciones deberán presentar al inicio un resumen visual que permita a la ciudadanía constatar las mejoras introducidas respecto de las

versiones anteriores.

ARTÍCULO 11.- Las entidades financieras tienen la obligación de elaborar e implementar un protocolo de emergencia y atención que debe ser de conocimiento y aplicación inmediata por parte de todo su personal, cuando una persona cliente se apersona a sus instalaciones o, por otro medio, y comunique que ha sido víctima de estafa o está en proceso de ser estafado.

Dicho protocolo deberá ser previamente autorizado por la SUGEF instancia que debe garantizar un constante asesoramiento a las entidades financieras y bancarias para que el protocolo en mención este alineado con las mejores prácticas de protección al consumidor financiero, así como de atención a víctimas de estos delitos, establecidas por la OCDE, o cualquier otra instancia internacional que tenga estándares iguales o superiores en el campo de atención a víctimas de estafas bancarias.

Las entidades financieras deben capacitar regularmente a su personal para que puedan aplicar con solvencia y agilidad este protocolo.

Este protocolo debe ser actualizado al menos una vez al año y publicarse en las plataformas digitales de la SUGEF (página web y redes sociales), así como remitirse oficialmente, para su acatamiento obligatorio, a las entidades financieras. Dichas publicaciones deberán presentar al inicio un resumen visual que permita a la ciudadanía constatar las mejoras introducidas respecto de las versiones anteriores.

ARTÍCULO 12.- Las entidades financieras deberán proporcionar, de manera periódica, clara, accesible y actualizada, toda información necesaria sobre las medidas de seguridad y las instrucciones de uso seguro a sus usuarios, promoviendo las prácticas responsables en el manejo de los medios de pago.

ARTÍCULO 13.- Las entidades financieras deberán establecer criterios en sus políticas internas, ajustadas a la normativa de la SUGEF que les permita reconocer al cliente la suma sustraída, independientemente del análisis de las particularidades del caso, cuando el monto sea inferior al definido en dichas políticas a partir de un análisis de costo-beneficio.

ARTÍCULO 14.- En caso de que las entidades financieras omitan las obligaciones establecidas en la presente Ley, enfrentaran un procedimiento

sancionatorio por parte de la SUGEF de conformidad con el artículo 155 de Ley N.º 7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, de 03 de noviembre de 1995, Sección IV sobre “Procedimiento, infracciones, sanciones y actos ilícitos en la actividad financiera”.

ARTÍCULO 15.- La persona usuaria financiera afectada podrá acudir a la administrativa o vía judicial que corresponda en cualquier momento que lo estime conveniente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

TRANSITORIO I.- En el plazo de seis meses calendario como máximo, contados a partir de la vigencia de esta ley, la SUGEF debe realizar la primera actualización indicada en el artículo 8 de la presente ley.

TRANSITORIO II.- En el plazo de seis meses como máximo, contados a partir de la vigencia de esta ley, las entidades financieras deberán elaborar y poner en operación el protocolo para la atención inmediata de las víctimas de estafas bancarias bajo los criterios establecidos en el artículo 9 de la presente ley.

TRANSITORIO III.- Las entidades financieras deberán resolver todas las reclamaciones administrativas que, a la fecha de entrada en vigencia de esta ley, se encuentren pendientes de resolución. Dicha revisión deberá realizarse conforme a los procedimientos, plazos en la presente ley.

Rige a partir de su publicación.

Lee: lhb-vrcji

Confronta: lhb-vrcji

Fecha: 23-10-2025