

**Texto Sustitutivo
Expediente 23.908
29 de octubre de 2024**

**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”