



3 de diciembre de 2024  
AL-DEST-IJU-413-2024

Señores (as)  
Comisión Permanente de Asuntos Económicos  
**ASAMBLEA LEGISLATIVA**

**ASUNTO: EXPEDIENTE N° 24.616**

Estimados (as) señores (as):

Me permito remitirles el **INFORME JURÍDICO** del expediente **N° 24.616** proyecto ley, **“LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS O PRODUCTOS FINANCIEROS”**.

Estamos en la mejor disposición de ampliarles cualquier detalle al respecto.

Atentamente,

**Georgina García Rojas**  
**Subgerente Departamental**  
**Firmado digitalmente**

\*/cgb// 3-12-2024  
C. Archivo



**DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS, REFERENCIAS SERVICIOS TÉCNICOS**

**AL-DEST-IJU-413-2024**

**PROYECTO DE LEY:**

**“LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE  
SERVICIOS O PRODUCTOS FINANCIEROS”**

**EXPEDIENTE N° 24.616**

**INFORME JURÍDICO**

**AUTORIZACIÓN FINAL:  
GEORGINA GARCÍA ROJAS  
SUBGERENTE DEPARTAMENTAL A.I.**



**03 DICIEMBRE 2024**

**TABLA DE CONTENIDO**

I. RESUMEN DEL PROYECTO	3
II. ANTECEDENTES	4
III. VINCULACIÓN OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE	5
IV. ANÁLISIS DEL ARTICULADO	6
V. CONSIDERACIONES FINALES	36
VI. TÉCNICA LEGISLATIVA	37
VII. CUESTIONES DE PROCEDIMIENTO	38
Votación	38
Delegación	38
Consultas Obligatorias	38
VIII. ANEXOS: Índice del articulado	39



**AL-DEST- IJU -413-2024**

**INFORME JURÍDICO<sup>1</sup>**

**“LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE  
SERVICIOS O PRODUCTOS FINANCIEROS”**

**Expediente N.º 24.616**

**I. RESUMEN DEL PROYECTO**

Ante requerimientos de la OCDE de mejores prácticas en la defensa de los consumidores financieros, el Poder Ejecutivo presenta esta propuesta basada en el modelo de doble supervisión: Por un lado la sistémica ya desarrollada por las Superintendencias que tiene que ver con los requerimientos propios de solidez y prevención de riesgo del sistema financiero en su conjunto, la cual se mantiene sin modificaciones; y ahora, centralizando en un solo órgano competente todo lo relativo a la regulación de conducta del mercado: que sería el Ministerio de Economía Industria y Comercio MEIC, transformando y especializando, la Comisión Nacional del Consumidor como un auténtico Tribunal Administrativo en la materia.

Con este fin se presenta una propuesta completa en que se detalla la institucionalidad (a partir de la ya existente) regulando la estructura y competencias, hasta los derechos y obligaciones de los participantes. En 51 artículos divididos en 12 Títulos se desarrollan los siguientes contenidos:

El Título I de disposiciones iniciales desarrolla el objeto de la ley, enunciando el modelo de supervisión, el órgano competente, las definiciones y los principios generales, los criterios de supervisión y regulación, y, se incluyen destacadamente el de inclusión financiera y el bienestar del consumidor.

El Título II enuncia en forma general los derechos de los consumidores y las correlativas obligaciones de los proveedores de servicios y productos financieros, incluida su sumisión a un régimen de responsabilidad civil, el deber de registro como requisito para desarrollar la actividad, lo cual conlleva una imposición de un canon de regulación.

---

<sup>1</sup> Elaborado por Gustavo Rivera Sibaja, Jefe de Área. Autorizado por Georgina García Rojas Subgerente Departamental a.i.



Se prohíben las cláusulas abusivas y las prácticas inequitativas, que son objeto del Título III del proyecto.

En los Títulos IV, V y VI se desarrollan respectivamente regulaciones sobre la supervisión de conducta, la institucionalidad del MEIC a esos efectos y la debida coordinación interinstitucional.

El Título VII desarrolla específicamente la regulación de quejas y reclamaciones como un elemento destacado en la protección del consumidor.

El Título VIII desarrolla los elementos coercitivos de aplicación de la ley, el régimen de sanciones, y el Título IX ofrece un espacio o posibilidad para los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El Título X desarrolla la rectoría del MEIC en educación y alfabetización financiera.

En el Título XI se incluyen normas sustantivas relativas a la Base de Datos de Información Financiera y su respectivo registro, posibilitando su ampliación con información de entes no supervisados, y se incluyen modificaciones a otras leyes, en concreto al Código Penal y a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, para hacer los ajustes institucionales como queda dicho, además de las derogatorias de concordancia necesarias.

Finalmente, el Título XII de disposiciones transitorias incluyen 4 normas de este tipo para regular las situaciones jurídicas del caso.

Dada la complejidad del cambio institucional, se otorga un plazo de rige de un año a partir de la publicación de la ley.

## **II. ANTECEDENTES<sup>2</sup>**

Esta es la primera vez que se presenta una iniciativa con este modelo de “doble instancia” de regulación, pero en el pasado se habían presentado iniciativas tendientes a mejorar o fortalecer la defensa del consumidor financiero dentro de la institucionalidad existente.

**Expediente N° 21.213** *“Ley para defensa del consumidor de productos y servicios financieros”*. Fue archivado por vencimiento del plazo cuatrienal el 27 de febrero de 2023, sin llegar a ser dictaminado.

---

<sup>2</sup> Esta sección y la siguiente han sido desarrolladas por la asesora Ana Paula Bonilla Méndez de la AIGD del Departamento de Servicios Técnicos.



**Expediente N° 21.666** "*Ley de protección del consumidor financiero*". Igualmente, archivado por vencimiento de plazo cuatrienal sin llegar a recibir Dictamen de Comisión el 27 de octubre 2023.

### **III. VINCULACIÓN OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE**

La protección y defensa del consumidor de productos y servicios financieros puede considerarse un elemento importante en la construcción de economías justas y sostenibles. Este concepto puede vincularse intrínsecamente a varios Objetivos de Desarrollo Sostenible dependiendo de lo que se considere en los proyectos asociados al tema.

Analizando el articulado de la propuesta de ley, se puede observar una vinculación tangencial de afectación positiva con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las metas país establecidas en cuanto al alcance de la agenda 2030.

En lo que respecta al ODS 8 "Trabajo decente y crecimiento económico", la iniciativa plantea acciones para fortalecer la inclusión financiera responsable facilitando que más personas accedan a servicios o productos financieros seguros con acceso a la información clara y transparente para la toma de decisiones por parte de los consumidores. Al generar herramientas para que los consumidores están protegidos contra prácticas abusivas, como términos contractuales engañosos, las personas tienen más oportunidades de mejorar su situación financiera reduciendo la vulnerabilidad de la población a la pobreza y las deudas impagables, lo cual impulsa la estabilidad económica.

Con relación al ODS 16 "Paz, justicia e instituciones sólidas", la iniciativa de ley Propone medidas para la adopción de prácticas que mejoren la eficacia, transparencia y rendición de cuentas de las instituciones así como que promueven los mecanismos para garantizar el fortalecimiento del Estado de Derecho y la igualdad en el acceso a la justicia.

Las regulaciones de protección al consumidor buscan asegurar que las instituciones financieras sean claras y transparentes sobre los términos y condiciones de sus productos, evitando cualquier práctica que pueda resultar engañosa. Esto ayuda a que las instituciones financieras actúen de manera justa y responsable, lo cual fortalece la confianza de las personas en el sistema financiero y contribuye a que estas organizaciones sean más sólidas. En lo que respecta al acceso a la justicia, se debe considerar que las personas consumidoras, especialmente quienes forman parte de los grupos más vulnerables, necesitan mecanismos efectivos para denunciar prácticas injustas o fraudulentas en el sistema financiero.





#### **IV. ANÁLISIS DEL ARTICULADO**

### **LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS O PRODUCTOS FINANCIEROS**

#### **TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**

##### ***Artículo 1 - Objeto y ámbito de aplicación***

Se enuncia el objeto en términos generales: la protección del consumidor financiero, y se define su ámbito de aplicación, lo que se puede denominar la regulación de conducta (diferenciándolo de la supervisión macro y micro del sistema) más que un carácter normativo directa tiene el fin de enunciar el principio general de toda la ley, a efectos de integración, interpretación y aplicación de su texto.

Este tipo de postulados genéricos son importantes, y por su carácter general y abstracto excluyen de principio problemas jurídicos.

##### ***Artículo 2 - Órgano competente y modelo de regulación***

Tal como se explicó ampliamente en la exposición de motivos, el modelo de regulación sería dual, encargando la regulación de conducta al órgano que actualmente tiene experiencia en términos amplios (defensa del consumidor, el MEIC) convirtiéndolo y especializando en este tema del sector financiero.

Debe separarse y no confundirse este tema de la supervisión de conducta (en los términos que posteriormente se define en el artículo 3), actualmente disperso en legislación especial (por ejemplo, la regulación de usura) de la supervisión financiera que apunta a la estabilidad marco del sistema y a las mejores prácticas de regulación sobre los agentes.

El tema que aquí se desarrolla es conducta de mercado, efectivamente es afín a la protección del consumidor, en este caso llevado a la especialización de los productos y servicios financieros, por lo que el Órgano Competente estará a cargo del MEIC, con la Comisión Nacional del Consumidor que este proyecto creará o refundirá con la institucionalidad existente.

Es de destacar que este enfoque no distingue entre entes supervisados y los que no lo son; sino que atiende a la protección del consumidor, y por lo mismo



comprende las ventas a plazo, que es el producto financiero masivo donde posiblemente la defensa del consumidor sea más vulnerable.

Todos estos primeros artículos de estas disposiciones iniciales son enunciativos razón por la cual no presentan problemas jurídicos.

Responde a un diseño conceptual de la institucionalidad, y en ese sentido es absolutamente discrecional del legislador.

### **ARTÍCULO 3 - Principios generales**

Enuncia toda una serie de principios generales, que, como tales, no pretenden un efecto normativo directo, sino servir como guías de interpretación, aplicación e integración de la ley.

No están priorizados, lo que refuerza su carácter de enunciado político, y en general son todos comunes a la protección del consumidor, sin que realmente se observe alguno especializado al sector o materia financiera, como no sea quizás el de *"in dubio pro-consumidor"*, que obliga a los proveedores a clarificar las relaciones contractuales al máximo o también dentro del trato justo y equitativo, la atención especial al factor de vulnerabilidad de ciertos consumidores, lo cual sí podría resultar una particular especialización de esta materia.

Algunos como el de la educación financiera al consumidor, si bien pueden ser principios deseables en la ley, desentona con respecto al catálogo de este artículo, pues difícilmente se puede asociar a su vez a una obligación jurídica de los proveedores. Como sea, todos y cualquier principio aquí enunciado por su naturaleza genérica y abstracta no presentan problemas jurídicos de ningún tipo.

Se observa que el catálogo de principios reproduce en buena medida los que incluye la Recomendación del Consejo OCDE sobre *"Principios de Alto Nivel para la Protección del Consumidor Financiero"*.<sup>3</sup>

### **ARTÍCULO 4 - Definiciones**

---

<sup>3</sup> Instrumentos Legales OCDE. Disponible en línea (visitada el 15 noviembre 2024) en: <https://legalinstruments.oecd.org/api/download/?uri=/public/62c8cfd9-65fd-4da9-9bd5-3c9551637814.pdf>



Este artículo contiene las definiciones que en general responden al sentido común y natural de los términos que utiliza. Destacamos nada más la definición de consumidor financiero, que incluye a las Pymes como tales, lo cual representa una novedad pues son personas jurídicas, haciendo la observación que su inclusión es innecesaria en el sentido que la definición amplia de consumidor financiero ya incluye de por sí a las personas jurídicas como tales.

No presentan problemas de ningún tipo en cuanto que son convencionales, y están limitadas a esta propia ley, sin pretender modificar otras que se puedan contener en leyes especiales del ordenamiento vigente, lo cual excluye de principio problemas jurídicos.

#### ***ARTÍCULO 5 - De los criterios para la regulación y supervisión***

Esta norma conlleva el concepto de reglamentación, pero sobre todo es importante en cuanto anuncia la sectorización de la regulación, de modo que admite distinta normativa y diferenciación de trato. La norma en sí misma no conlleva problemas jurídicos, pero la normativa reglamentaria que la desarrolle estará sujeta al control de los principios de razonabilidad, e igualdad para el trato diferenciado.

#### ***ARTÍCULO 6 - Del Acceso e Inclusión Financiera***

Esta norma no es ni siquiera programática, porque no conlleva ninguna obligación jurídica concreta. Es un mero enunciado de carácter político, que excluye por la misma razón problemas jurídicos. El tema del acceso y la inclusión financiera no parece propio de los mismos proveedores, sino precisamente de la regulación de conducta.

## **TÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES**

#### ***ARTÍCULO 7 - Derechos de los consumidores***

El enunciado expreso de los derechos consumidores (no puede pretenderse taxatividad de la enumeración) es una guía de principios en esta materia.

El catálogo es discrecional, y son cuestiones de oportunidad política, por más que puedan entenderse como una derivación de los derechos constitucionales, en particular del último párrafo del artículo 46. No se observan por tanto problemas jurídicos de ningún tipo.

Llama la atención el inciso m) que tal como está redactado estaría prohibiendo la práctica usual de penalizar el pago adelantado de operaciones.



Como un aspecto meramente formal, la primera oración de ese inciso m) está repetida o es reiterativa del inciso n) siguiente.

***ARTÍCULO 8 - Obligaciones proveedores de servicios o productos financieros***

Todo el catálogo de obligaciones de los proveedores es igualmente discrecional y responde enteramente a criterios de oportunidad política.

Empezando porque cada derecho del consumidor (artículo anterior) genera una correlativa obligación de ser respetado.

La enunciación expresa del catálogo de proveedores es más una especificación técnica con fines declarativos, que la limitación taxativa de unas cuantas obligaciones, porque son genéricas y abstractas.

Si se observa con detalle, estas obligaciones son comunes o propias prácticamente a la comercialización de cualquier servicio o producto, y más que una especialización con respecto al sector financiero, la propuesta de la ley es someter expresamente este tipo de productos a la competencia del ente de Defensa del Consumidor, configurando la doble tutela o regulación que propone el modelo: la supervisión financiera que ya existe (pero solo abarca entes supervisados), y ahora expresamente la regulación de conducta.

Novedosa quizás, la obligación del inciso r) de otorgar un plazo de retracto al consumidor dentro de un tiempo definido reglamentariamente.

No se observan problemas jurídicos de ningún tipo.

***ARTÍCULO 9 - Terminación de la relación contractual***

Una reiteración específica para tener por terminada la relación contractual en cualquier momento sin penalizaciones, pero esta vez matizada con excepciones que se definirán reglamentariamente. Lo importante es que las excepciones pasan a definición de la autoridad de competencia, en lugar de ser el propio proveedor el que las fija.

Meramente discrecional, sin problemas de ningún tipo.

***ARTÍCULO 10 - Régimen de responsabilidad para los proveedores de servicios o productos financieros***

Intenta establecer un régimen de responsabilidad objetiva, solidario para la actuación de los proveedores, intermediarios y empleados, la cual no solo no parece excesiva, sino tampoco novedosa, porque es la existente actual para el concepto de actuación de persona jurídica.



Como se indicó, la propuesta del proyecto, más que establecer situaciones jurídicas novedosas o sustancialmente nuevas lo que intenta sistematizar es un modelo de sujeción de los proveedores financieros a la regulación de conducta, lo que incluye claro está, y es obvio hasta cierto punto, al régimen de responsabilidad que aquí se define, pero que no es otro distinto del actual.

El contenido de la norma es natural y común y por tanto no se observan problemas jurídicos de ningún tipo.

***ARTÍCULO 11 - Responsabilidad de los miembros de las Juntas Directivas***

Vale el mismo comentario que para el artículo anterior, en el sentido que su enunciado no es estrictamente necesario porque se limita a reproducir situaciones jurídicas existentes.

***ARTÍCULO 12 - Obligaciones especiales de los proveedores de servicios o productos financieros***

Esta norma obliga al registro ante el MEIC (obligación que ya existe para los contratos de crédito, no así para el sujeto o proveedor en términos tales) y aparentemente intentaría obligar también a mantener un seguro especial o caución de actuaciones, aunque la redacción del inciso b) no es afortunada y deja duda, pues la obligación consiste en “revelar” la existencia del seguro más que tomarlo.

Se recomienda revisar la redacción de este inciso b) para determinar con precisión si la toma del seguro es voluntaria u obligatoria.

Nótese que aquí la obligación no incluye solo a sujetos supervisados, sino también a proveedores particulares de contratos de crédito.

***ARTÍCULO 13 - Del registro de proveedores de servicios o productos financieros***

Concreta la obligación de registro comentada en el artículo anterior, y la impone en términos de licencia para operar, incluso para los entes supervisados. Es un asunto de discrecionalidad política que no muestra problema jurídico alguno.

***ARTÍCULO 14 - Creación de canon***

Esta es una de las obligaciones novedosas y sustantivas del proyecto: Al crear la institucionalidad centralizada de regulación expresamente, crea un canon de regulación, como una carga parafiscal conforme el principio de reserva legal.



Aunque la metodología y el cálculo es derivado a la reglamentación, conforme ese principio de reserva legal, las condiciones básicas o generales debe establecerlas la ley: un monto máximo calculado como porcentaje de ingresos brutos derivados de la actividad regulada (lo cual, aun cuando en el caso de los supervisados significa una segunda carga adicional, no parece excesivo, irrazonable o desproporcionado) al constituir en un 1%, pero que eventualmente podría ser menor, e incluso segmentado o diferenciado.

Obviamente la carga financiera de este canon será trasladada al consumidor, pero, aun así, dados los beneficios que puede aportarle la regulación, no parece excesivo ni irrazonable. Entiéndase además que el MEIC ya tiene una estructura institucional que se financia directamente del Presupuesto Nacional, de modo que este canon de regulación apunta más al deber de clarificar cuentas y números de proveedores, que propiamente al financiamiento de dicha institucionalidad, para lo cual incluso puede resultar no especialmente significativo.

Tanto el canon como su monto responde a discrecionalidad política y si bien está sujeto a criterios de razonabilidad y proporcionalidad, no se observan problemas jurídicos en este aspecto ni ningún otro.

#### ***ARTÍCULO 15 - Del consentimiento informado del consumidor financiero***

El consentimiento informado actualmente se solicita para verificar información en la Central de Información Crediticia.

La norma propone lo mismo para cualquier otro uso de información relacionado con sus operaciones o grupo financiero. Es obviamente discrecional, más allá de eventuales dificultades operativas o de control y fiscalización. No tiene problemas jurídicos.

#### ***ARTÍCULO 16 - Interpretación***

Este principio interpretativo que se enuncia aquí (y que sería más propio de incluir en el propio artículo de principios) enuncia la realidad de las formas, propio del derecho tributario, en este caso a favor del consumidor.

### **TÍTULO III PRÁCTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS**

#### ***ARTÍCULO 17 - Prohibición***

Contiene la prohibición de las cláusulas abusivas por mera remisión a la Ley N° 7472. No tiene problemas jurídicos ni valor sustantivo.



***ARTÍCULO 18 - Conductas injustas e inequitativas***

Enumera nuevamente una lista de conductas prohibidas, que por demás no pueden considerarse taxativas, sino meramente especificaciones de los principios amplios de una conducta correcta de mercado.

Todo lo enumerado es razonable y prácticamente puede decirse que en términos generales responde ya a prohibiciones de conducta de mercado.

Si bien su enunciación es previamente necesaria para su implementación, el verdadero reto es la eficacia operativa de todos estos enunciados.

No se observan problemas jurídicos de ningún tipo.

***ARTÍCULO 19 - Del plazo para conservar la información de los consumidores financieros***

Esta disposición prohíbe en definitiva conservar registros negativos por un plazo mayor de cuatro años, bajo sanción muy grave.

La decisión es absolutamente discrecional, pero no se entiende el motivo de proteger al consumidor que no honra sus pagos en detrimento del funcionamiento del sistema y en perjuicio de los buenos pagadores (después de todo la mora del sistema se reparte en tasas de interés entre todos los consumidores).

Las obligaciones comerciales prescriben efectivamente en cuatro años, pero una cosa es la posibilidad de recuperar la deuda, otra el registro de la condición de pagador (mal pagador en este caso) del deudor.

No pagar deudas, dejarlas prescribir en cuatro años (por imposibilidad de hacerla efectiva en bienes) y además con la obligación de ser borrado del registro, puede llegar a constituirse en un excelente negocio, defraudando la confianza comercial, el deber de pagar deudas, y todo con el acompañamiento del Estado que estaría protegiendo e incluso fomentando estas situaciones.

Si el proyecto busca proteger al consumidor financiero, eliminando las cláusulas y conductas abusivas de los proveedores, no se entiende esta protección tan extrema a los sujetos que intervienen disfuncionalmente en el sistema, al punto de consagrar incluso “un derecho al olvido” más allá de la prescripción.



Reiteramos que la norma no tiene problema jurídico, porque es una decisión exclusivamente discrecional, pero conviene escuchar el criterio experto de todos los involucrados, porque la norma parece desequilibrada con respecto al tráfico comercial normal, donde el principio debe ser siempre honrar las deudas.

No debe olvidarse el concepto de “riesgo moral” que se utiliza en toda regulación financiera, que no es otra cosa que poner atención a la hora de otorgar beneficios, en las posibles consecuencias o derivaciones de tal beneficio. Favorecer la eliminación de registros de mal pagador, obviamente puede constituirse en un incentivo al impago de deudas, por lo que efectivamente existe un “riesgo moral” en ese sentido.



## **TÍTULO IV DE LA SUPERVISIÓN DE CONDUCTA**

### **ARTÍCULO 20 - Supervisión oficiosa o a instancia de parte**

No indica más que la supervisión puede ser tanto de oficio como a instancia de parte, lo cual es absolutamente normal y corriente en cualquier materia regulada. No tiene problemas de ningún tipo.

### **ARTÍCULO 21 - Autocorrección**

La autocorrección es básicamente la primera etapa de cualquier sistema de regulación. Aceptarlo expresamente es lógico y no presenta problemas de ningún tipo.

### **ARTÍCULO 22 - Supervisión de Conducta basada en riesgo**

Es un poco extraño que esta figura que es propia de la supervisión generalizada del riesgo financiero (la supervisión que ejercen las Superintendencias) se traslade a regulación de conducta, donde más que riesgo lo que puede haber es incidencia estadística. Como sea, más allá de su operatividad o aplicabilidad práctica no presenta problemas jurídicos.

## **TÍTULO V DE LAS FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL**

### **ARTÍCULO 23 - De la organización interna del MEIC**

En sentido estricto jurídico la norma es innecesaria pues solo reitera aspectos obvios y funcionales de la estructura institucional: el poder reglamentario interno de los Ministerios, la potestad normativa y el agotamiento de la vía administrativa. No tiene problemas jurídicos porque no regula nada sustancialmente distinto del ordenamiento jurídico vigente.

### **ARTÍCULO 24 - De los recursos contra el acto final**

Norma de procedimiento que establece los competentes para agotar la vía administrativa. Concede recurso en caso de sanciones ante la Comisión Nacional del Consumidor, con lo cual se descarta que ésta pueda ser su unidad administrativa.

El diseño institucional es absolutamente discrecional, y se observa que con buena técnica jurídica se intentan resguardar las garantías procesales de doble instancia incluso en sede administrativa. No se observan problemas jurídicos de ningún tipo.



## **ARTÍCULO 25 - Materias reguladas por reglamento**

Dispone un catálogo de materias a ser desarrolladas por reglamento totalmente naturales y que no presentan problemas jurídicos, en tanto no se considere la lista con carácter taxativo.

**Llama sí la atención el último párrafo, que la reglamentación no podrá limitar tarifas o comisiones en defensa del consumidor, con lo cual resta poder a esta ley en los temas fundamentales de protección.**

Esta norma es contradictoria y atenta contra los fines mismos de la ley, por lo que se sugiere respetuosamente revisarle o realizar expresamente consultas sobre su sentido, pero en todo es una observación estrictamente de discrecionalidad política...

## **ARTÍCULO 26 - Funciones y potestades del MEIC relativas a la promoción de la eficiencia, transparencia y buenas prácticas del mercado, así como en materia de regulación y supervisión**

Nuevamente, un listado – que no puede entenderse en términos taxativos – sino ilustrativo o enunciativo de competencias o potestades del MEIC para llevar a cabo la función genérica de defensa del consumidor.

Todas las enumeradas son naturales y no presentan problemas de ningún tipo. Efectivamente, no se enuncia expresamente relacionada con limitación de tasas o topes de comisiones, por lo que parece que el diseño ha pretendido excluir este tema.

## **TÍTULO VI DE LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

### **ARTÍCULO 27 - Objetivo de la coordinación interinstitucional**

Una norma meramente programática que incluso es innecesaria en cuanto que la colaboración interinstitucional no necesita ser aprobada, por ser connatural y lógica al sector público. Como sea, posiblemente busca un efecto político enunciativo. La ausencia de carácter normativo excluye problemas jurídicos de principio.

### **ARTÍCULO 28 - Mecanismos de coordinación**



Enuncia mecanismos de coordinación que no son otros que los propios y naturales mandatos legales de cada dependencia. No tiene efecto normativo y por esa misma razón tampoco presenta problemas de ningún tipo.

### **ARTÍCULO 29 - Asociaciones de Consumidores Financieros**

Reiteración o remisión de las potestades que se otorgan a las asociaciones registradas bajo la Ley N° 7472. No establece nada novedoso.

## **TÍTULO VII CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **ARTÍCULO 30 - Instancia de atención de consultas, quejas y reclamaciones de los consumidores por parte de los proveedores de servicios o productos financieros**

Dispone la obligación, ya existente, de los proveedores de servicios o productos financieros de atender oportunamente las quejas y reclamaciones de los consumidores.

Como novedad autoriza la tercerización de esos servicios, e igualmente reitera el deber de agotar esta instancia antes de cualquier gestión ante la propia Comisión e incluso la posibilidad de presentarlas por vía electrónica.

Es una reglamentación detallada de la obligación genérica existente al punto que otorga plazos concretos y fatales tanto para recibir, conocer y resolver estas reclamaciones y eventualmente hasta para proceder al pago si fuera el caso. Siendo una norma que define aspectos procesales, o los reglamenta no se observa problema jurídico alguno.

### **ARTÍCULO 31 - De la caducidad de la acción en materia de protección al consumidor financiero**

Establece un plazo de caducidad razonable, de un año, contado a partir del momento en que se conoció o se pudo accionar. Es completamente natural y no presenta problemas de ningún tipo.

### **ARTÍCULO 32 - Instancia de atención ante el órgano competente**

Norma que institucionaliza en el MEIC, la atención y resolución de este tipo de reclamos (después de agotada la instancia ante el propio proveedor). No amerita ningún comentario, siendo parte del diseño o conceptualización del sistema y como tal absolutamente discrecional.

### **ARTÍCULO 33 - Gestión por parte del MEIC**



Quizás el contenido de esta norma responda mejor a "*tramitación ante el MEIC*" dado que gestión tiende a confundirse con instancia de parte.

Es una norma procedimental a la que se le observa un problema de operatividad, no estrictamente jurídico, pero sí de conveniencia y oportunidad, en cuanto traslada al propio proveedor que ha resuelto negativamente en primera instancia, aportar la documentación del caso.

Más que responsabilizar al mismo denunciado, parece lógico y conveniente que junto con su obligación de remitir la prueba se otorgue oportunidad al consumidor reclamante de aportar la documentación que sea necesaria.

El procedimiento administrativo se rige por el principio de verdad real, aunque la norma no lo descarta, expresamente atiende al de verdad formal, al indicar que se resolverá con la prueba que conste en el expediente.

Esto puede resultar lógico si resulta necesario, pero en aras de la verdad real, el principio sería prevenir siempre al denunciante de la prueba aportada y la posibilidad de aportar cualquier otra pertinente.

Son asuntos de conveniencia y oportunidad y no propiamente problemas en sentido estricto, pero se deja hecha la observación como respetuosa sugerencia de valoración.

La indicación de que se pueden otorgar "*las medidas cautelares necesarias*" es muy amplia y determinada, e igualmente convendría alguna precisión en aras de la seguridad jurídica. Tratándose de reclamaciones del consumidor no debería ser tan difícil determinar cuáles medidas cautelares pueden eventualmente ser necesarias.

La convocatoria a audiencia debería ser una garantía a favor del consumidor, y no un obstáculo o que de su incomparecencia derivara perjuicio en sus pretensiones, pues la movilidad puede ser difícil o complicada para las personas, sobre todo para las que laboran diariamente o habitan en zonas lejanas. La norma debería prevenir este desequilibrio.

Los demás aspectos reglamentarios son muy detallados y responden a criterios de oportunidad y conveniencia.

Negar recurso a las resoluciones que disponen órdenes (concediendo solo reconsideración) puede tener el efecto perjudicial de tener que judicializar la decisión acudiendo al contencioso. Vale la pena considerar otorgar recurso de alzada en sede administrativa para este tipo de órdenes que pueden resultar



gravosas o perjudiciales para el proveedor para un adecuado equilibrio entre las partes.

### **ARTÍCULO 34 - Ejecutoriedad de las sanciones y órdenes del MEIC**

Todos son aspectos procesales y discrecionales: Se hacen las siguientes observaciones de conveniencia y oportunidad:

**En el inciso a):** El que la Procuraduría General de la República tenga que certificar obligaciones impagas de multas no canceladas para que constituya título ejecutivo es una duplicidad innecesaria y engorrosa que no aporta ningún elemento o garantía al procedimiento. Las Administraciones están perfectamente capacitadas para certificar sus propios impagos, y no se observa beneficio, pero si atraso y burocracia en que deba hacerlo la Procuraduría.

**En el caso del inciso b)** la propia Administración si certifica, pero no le otorga carácter de título ejecutivo sino monitorio. Nuevamente no se entiende la necesidad de dificultar el procedimiento a la parte, cuanto la certificación por ley puede tener el valor de título ejecutivo.

**En el inciso c)** que un particular tenga que ir a un procedimiento judicial de ejecución de sentencia para hacer cumplir una orden administrativa significa la inoperatividad total del sistema. Aparte del escaso valor de las reclamaciones, tener que ir a un juicio además de generar un indebido incremento de la judicialización, nuevamente no aporta ningún valor agregado.

En general se observa una concepción ejecutiva algo caprichosa, asistemática y no favorable al consumidor o afectado.

## **TÍTULO VIII POTESTAD DE CORRECIÓN Y SANCIONATORIA**

### **ARTÍCULO 35 - Potestad sancionatoria y de aplicación de otras medidas**

Reafirma la potestad sancionatoria del MEIC, y para este caso, con buena técnica legislativa reconoce la doble instancia, la independencia o especialidad de la responsabilidad administrativa, si bien, termina siendo una simple remisión al Procedimiento general de la Ley General de Administración Pública, con lo cual, realmente no agrega nada sustantivo o novedoso, razón por la cual tampoco presenta problemas de ningún tipo.

Con buena técnica legislativa también, remite a la Ley N° 7337 para las sanciones expresadas en salarios base.

### **ARTÍCULO 36 - Criterios de graduación**



Establece unos criterios de gradualidad de sanciones, que son los mismos e igualmente genéricos que se desprenden de principios generales o del sentido común.

No tienen un valor normativo relevante, sino únicamente enunciativo en la medida que no otorga prioridad o jerarquización.

Por su misma naturaleza, y por su carácter normal, no presentan problemas jurídicos de ningún tipo, sin perjuicio que la aplicación de la sanción siempre deberá responder a criterios de racionalidad y proporcionalidad en el caso concreto.

### **ARTÍCULO 37 - Gravedad de faltas**

Clasifica las conductas de diversos incumplimientos en faltas muy graves, graves y leves.

Con una técnica legislativa cuestionable, en este apartado que es precisamente el de catalogar la gravedad de los incumplimientos incurre en la técnica de remisión, con lo cual la dificultad para apreciar las conductas y su gravedad es evidente.

Esta asesoría respetuosamente sugiere, hacer un esfuerzo por identificar las conductas en su clasificación de gravedad, aunque sea con una enumeración simple, en lugar de solo remitir a los incisos de otros artículos, pues la norma que mejor debería ser conocida, es precisamente la que tiene entonces menos claridad.

Trasladamos en forma de cuadro, la enumeración en cada caso de las conductas:

- a) Incurrirá en una infracción muy grave el proveedor que vulnere los derechos estipulados en el artículo 7 incisos a, b, c, f, l; o que incumpla lo previsto en los artículos 8 incisos c, f, g, j, kl, n, p, q, u, v, y; artículo 12 incisos a y b, el artículo 17 y el artículo 18 incisos a, c, d, e, g, h, j, k.***

<b>INFRACCIÓN MUY GRAVE</b>	
<b>Artículo e inciso</b>	<b>Descripción de la conducta o derecho lesionado</b>
7 inciso a)	Libertad de elegir del consumidor
7 inciso b)	Trato respetuoso y equitativo al consumidor
7 inciso c)	Recibir información segura, clara, simple, correcta y veraz
7 inciso f)	Información y protección de datos personales



7 inciso l)	Eliminación y no cesión de información datos personales
8 inciso c)	Cobros no pactados o comisiones no autorizadas
8 inciso f)	Respeto condiciones contractuales establecidas
8 inciso g)	Modificación unilateral de los contratos
8 inciso k) <sup>4</sup>	Servicios condicionados a la adquisición de otro
8 inciso l)	No cumplir requerimientos información del producto o servicio
8 inciso p)	Ausencia de políticas de prevención de fraude interno o externo
8 inciso q)	No cumplimiento artículo 42 Ley 7472 (cláusulas abusivas)
8 inciso u)	obstaculizar libertad de elección del consumidor
8 inciso v)	Trato no discriminatorio con consideración vulnerabilidad
8 inciso y)	Seguridad transacciones por medios electrónicos
12 incisos a)	Inscripción ante el MEIC
12 inciso b)	Seguro de caución a favor de consumidores financieros
17	Prohibición cláusulas abusivas
18 inciso a)	Iniciar relación sin manifestación expresa voluntad del consumidor
18 inciso c)	Modificación unilateral términos contrato
18 inciso d)	Cláusulas que limiten o renuncien derechos del consumidor
18 inciso e)	Condicionar servicios a la adquisición de otros distintos
18 inciso g)	Penalidades injustificadas o con costos no reales
18 inciso h)	Comercialización agresiva con información o publicidad engañosa
18 inciso j)	Prácticas de acoso u hostigamiento para el cobro
18 inciso k)	Cláusulas abusivas de inversión carga de la prueba

***b) Incurrirá en una infracción grave el proveedor que vulnere los derechos estipulados en el artículo 7 inciso d, e, g, h, i, j, k, m; o que incumpla lo previsto en el artículo 8 incisos a, b, d, e, h, i, m, o, r, s, t, w, x, z, aa; el artículo 18 incisos b, f, i, l, m, n; el artículo 19 y el artículo 47.***

**INFRACCIÓN GRAVE**

<sup>4</sup> En el texto literal del articulado los incisos k y l vienen juntos: “kl”, pero obviamente se trata de un error material de aspecto formal, que es fácil de advertir y corregir.



Artículo e inciso	Descripción de la conducta o derecho lesionado
7 inciso d)	Omitir información sobre producto o servicio
7 inciso e)	No responder oportunamente quejas o reclamaciones
7 inciso g)	No educar y actualizar formas de instrumentar servicios o productos
7 inciso h)	No revelar relación con otras entidades de grupo de interés
7 inciso i)	Otorgar contratos claros legibles y sin cláusulas abusivas
7 inciso j)	Información sobre comportamiento crediticio positivo o negativo
7 inciso K)	Acceso gratuito de su información financiera y quien la provee
7 inciso m)	Resolver en caso de duda a favor del consumidor
8 inciso a)	Garantizar información sea veraz, sencilla, completa y oportuna
8 inciso b)	Revelar tarifas, precios, tasas, comisiones y costos asociados
8 inciso d)	Cobro por gastos de cobranza sin actividad real
8 inciso e)	Especificar supuestos que apoyan información proyectada
8 inciso h)	Comunicar información relevante que solicite el MEIC
8 inciso L)	Cumplir requerimientos información establecidos por MEIC
8 inciso m)	Brindar al consumidor asesoría objetiva sobre cada producto
8 inciso o)	Confirmar gratuitamente todas las transacciones
8 inciso r)	Cláusula con período de retracto de al menos 10 días
8 inciso s)	Incluir cultura de modelo de negocio la protección del consumidor
8 inciso t)	Homologar ante MEIC contratos tipo de crédito
8 inciso w)	Identificar en los contratos las instancias de resolución conflictos
8 inciso x)	Brindar información de estados de cuenta en plazos convenidos
8 inciso z)	Hacer efectivo el pago de beneficios en plazo establecido
8 inciso aa)	Establecer en los contratos los beneficiarios del consumidor
18 inciso b)	Otorgar plazos injustificadamente cortos para decisión consumo
18 inciso f)	Obstaculizar la cancelación anticipada del producto financiero
18 inciso i)	Utilizar información falsa o confidencial, o no autorizada
18 inciso L)	Cambio de proveedor sin autorización expresa consumidor
18 inciso m)	No entregar beneficios esperados en condiciones pactadas



18 inciso n)	Envío de publicidad a consumidores que se hayan negado
19	No conservar información en plazo establecido de 4 años
47	Registrar ante MEIC bases de datos información consumidores

***c) Incurrirá en una infracción leve el proveedor que incumpla deberes establecidos reglamentariamente.***

Esta norma tiene un grave problema técnico, pues algunas de las infracciones contempladas anteriormente tienen un sustento reglamentario a la que la misma norma remite.

Son obligaciones conforme parámetros que se establecerán por reglamento; de modo que venir a decir ahora que son infracciones leves los incumplimientos reglamentarios resulta contradictorio.

**Se sugiere valorar, si en la redacción no hace falta quizás incluir la fórmula: “quien incumpla deberes reglamentarios” que no estén mayor o expresamente sancionados en los incisos anteriores.**

De esa forma las infracciones leves serían solo residuales de lo no establecido expresamente con una sanción mayor.

***d) Incurrirá en una infracción muy grave el proveedor financiero que en el período de un mismo año cometa una segunda infracción grave.***

Aquí la reincidencia en dos conductas graves en un año se considera una infracción grave. Resta por seguridad jurídica indicar si cada conducta recibe una sanción diferenciada, pues en ese caso, la reincidencia estaría siendo penada dos veces: como conducta grave, y al ser constitutiva de la infracción muy grave, dos veces. Ese aspecto conviene aclararlo.

***e) Incurrirá en una infracción grave el proveedor financiero que en el período de un mismo año cometa una segunda infracción leve.***

Lo mismo con respecto al artículo anterior. Para que se constituya una infracción grave, debe primero acreditarse dos leves. Entonces debe aclararse si la sanción de la segunda infracción leve en el período se sustituye por la grave.



En general un catálogo de sanciones y su gravedad es un asunto discrecional, y lo único que técnicamente desde el punto de vista jurídico puede aducirse con respecto a alguna en particular es su racionalidad o proporcionalidad.

En este caso, el catálogo es totalmente caprichoso, y aunque enumera taxativamente las conductas, estas no responden a otros criterios más oportunos como coste económico o perjuicio de la infracción, monto o valor del servicio o producto financiero, que podrían aportar más objetividad.

Reiteramos que el catálogo es discrecional, pero no conlleva elementos de sistematicidad, ni criterios de gradación objetivos, por lo que se recomienda revisarlo y simplificarlo, más allá de la observación de técnica legislativa de que enumerar las sanciones por simple remisión lo convierte en poco menos que incomprensible a primera vista.

Por la importancia de este tema, respetuosamente se sugiere revisar y valorar todo el sistema.

### **ARTÍCULO 38 - Sanciones para los proveedores financieros**

Definidas las conductas sancionables y su gravedad, en esta norma se pasa a graduar el monto o tipo de las sanciones.

Para las infracciones muy graves se establece una multa como porcentaje del patrimonio contable.

Esta sanción es absolutamente desproporcionada, y desigual, pues terminará sancionando por un monto mayor, la misma conducta, por la sola condición patrimonial del proveedor sin relación a la conducta.

Una conducta muy grave es no cumplir el trato respetuoso con el cliente, lo que sea que ello signifique, y puede ser sancionada para un banco con el 2% de su patrimonio contable (la obligación mínima para constituirse son cien millones de colones) o a un almacén de venta de electrodomésticos, que puede incluso ser una sociedad de "papel".

En este tipo de infracciones, que lo que se sancionan son regulaciones de conducta, no parecen apropiadas las sanciones porcentuales del patrimonio, como si resultan razonables por ejemplo para las de riesgo sistémico que supervisan las superintendencias.



La sanción siguiente oscila entre 101 y 200 salarios base<sup>5</sup>, hasta un poco más de 92 millones de colones.

Reiteramos que, tratándose de regulación de conducta, estos montos son desproporcionados y no resisten un análisis de racionalidad entre la conducta, el perjuicio ocasionado y el monto de la sanción.

Le siguen suspensión de cinco días a 3 meses, cancelación de la actividad (sin fecha o plazo) hasta la multa calculada con relación al beneficio patrimonial obtenido indebidamente.

Reiteramos que la gradualidad y proporcionalidad de este catálogo de infracciones muy graves debe ser revisado.

Las infracciones graves también incurren en el problema detectado de ligar la multa al patrimonio contable, lo que es injusto, no objetivo y representa montos desiguales para conductas iguales, y conlleva multas de hasta cien salarios base.

Reiteramos que la proporcionalidad y razonabilidad de estas multas debe revisarse para evitar eventuales inconstitucionalidades.

Las infracciones leves son las únicas que no generan dudas de principio o a primera vista.

Establece además en el inciso d) multas para los representantes o agentes de las empresas. Mientras que para la persona jurídica se establece una responsabilidad objetiva, en este caso deberá demostrarse una responsabilidad personal en vía administrativa, pero puede ocurrir que un mismo acto tenga dos órdenes de sanciones distintos: personal y para la persona jurídica, civil objetiva. Conviene revisar la racionalidad del sistema propuesto.

### **ARTÍCULO 39 - Medidas cautelares, preventivas y correctivas**

Establece la potestad de dictar medidas cautelares, preventivas y correctivas para asegurar el objeto del proceso.

No tiene problema jurídico alguno, en tanto todas se encuentren comprendidas dentro del ámbito de control y supervisión del MEIC referidas

---

<sup>5</sup> Salario base para el año 2024: De conformidad con la circular N° 327-2023 del 18 de diciembre de 2023 y publicada en el Boletín Judicial N° 1 del 8 de enero de 2024, el salario base que se debe aplicar para definir las penas por la comisión de esas figuras delictivas, así como de las contenidas en otras leyes que refieran a la citada norma es de ₡ 462.200.00 (cuatrocientos sesenta y dos mil doscientos colones exactos).



específicamente al giro comercial del negocio, y siempre sometidas en cualquier caso a análisis de proporcionalidad y razonabilidad.

La medida gravosa para el particular debe tener instancia de alzada y no solo recurso de reconsideración, conforme los principios generales del derecho administrativo sancionatorio (así el artículo 350 de la Ley General de Administración Pública, que establece instancia de alzada).

De poco sirve la tutela judicial, lenta y onerosa, después de agotada la vía administrativa si prácticamente se está concediendo un recurso muy restrictivo (ante la misma autoridad que dicta la medida).

**Este es un problema jurídico grave que conviene revisarse. No se puede cerrar el catálogo de garantías (la doble instancia) menos con respecto a las medidas que pueden resultar gravosas para el administrado, como las que se derivan de las medidas cautelares, preventivas o correctivas.**

#### **ARTÍCULO 40 - Otras condiciones relativas a la responsabilidad disciplinaria.**

La responsabilidad disciplinaria, incluye responsabilidad solidaria, lo cual no es novedoso.

En este caso, lo único nuevo que se observa es el derecho de la Administración a publicar o divulgar el nombre de las personas sancionadas. Dado que la medida apunta a la protección del consumidor, no resulta contrario al ordenamiento una medida de este tipo (más allá de su efectividad real, o si puede funcionar en la práctica como una especie de inhabilitación para cargos similares).

El resto de los incisos presenta situaciones normales y naturales. No se observan problemas jurídicos de ningún tipo.

### **TÍTULO IX GENERALIDADES SOBRE LA RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS Y LA RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES FINANCIEROS**

#### **ARTÍCULO 41 - Resolución alterna de conflictos**

Autoriza expresamente derivar los conflictos de esta materia hacia los medios alternativos de resolución, lo cual es jurídicamente innecesario.

La norma no regula nada sustantivo diferente a lo ya establecido en el ordenamiento razón por la cual se excluyen problemas jurídicos.



### **ARTÍCULO 42 - Prescripción de la responsabilidad administrativa**

Dispone un plazo de prescripción de 5 años para la responsabilidad administrativa, distinto de la prescripción civil o comercial que es de 4 años.

La decisión es discrecional, pero tiene poco sentido no ligarlas, pues después de todo se trata de protección del consumidor. No tiene sentido mantener un plazo de prescripción más allá de los intereses del consumidor.

En todo caso es un asunto de conveniencia y oportunidad que no representa un problema jurídico.

### **ARTÍCULO 43 - Enervación de los procedimientos**

La reparación a conformidad del cliente produce el archivo del expediente. Este argumento vale para el artículo anterior.

Lo mismo vale para procedimientos sancionatorios con allanamiento y reparación. Sin embargo, la reparación se liga al pago de un porcentaje de la multa (no solo reparación al cliente) lo que supone una dificultad adicional que excluirá esa solución debido a sus desproporcionados montos.

Obviamente esto no es un problema jurídico sino de diseño. Debe valorarse cuál es el objetivo último del procedimiento: la reparación y protección del derecho del consumidor, o la restauración de la legalidad.

La norma con la redacción actual opta con mucho por el interés del sistema (al hacer necesario el reconocimiento de la multa) y la dificultad que opera puede terminar jugando contra los intereses del consumidor, a quien le hubiera bastado quizás su propia reparación.

Con buena técnica legislativa, la norma termina dando unos criterios de aplicación de esta posibilidad de conciliación o terminación anticipada del proceso.

## **TÍTULO X**

### **DE LA EDUCACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Tal como se menciona en la exposición de motivos del proyecto, en las recomendaciones OCDE y en los principios de protección al consumidor que esta Organización formula, se da un lugar destacado al de la educación financiera del consumidor, incluso ligándolo en etapas tempranas de la educación y como parte de los ciclos educativos comunes.



Una disposición de ese tipo es inaplicable en nuestro contexto, por la autonomía constitucional de que goza el Consejo Superior de Educación en cuanto a la formulación de los programas educativos, y por eso se opta por una educación a otro nivel, extracurricular por decirlo de algún modo, otorgando la rectoría al propio MEIC.

#### **ARTÍCULO 44 - De la rectoría en Educación al Consumidor**

Como se indicó anteriormente, la Educación al Consumidor pasa entonces a ser competencia (rectoría propiamente) del mismo Órgano encargado de la regulación de conducta, dígase el MEIC.

Eso es totalmente natural, y en cierto sentido no cambia la situación actual, sino que quizás la potencia o la profundiza.

#### **ARTÍCULO 45 - Componentes mínimos de la educación financiera**

Más allá de lo idóneo, pertinente o efectivo que pueda ser fijar en la ley, unos criterios mínimos de contenidos de la educación financiera, lo cierto es que su enumeración no genera problema jurídico de ningún tipo, pues ni están jerarquizados ni muchos menos esos contenidos son siquiera taxativos.

### **TÍTULO XI DISPOSICIONES FINALES**

#### **ARTÍCULO 46 - Base de Datos de Información Financiera y Crediticia**

Autoriza a la SUGEF a agregar información al Centro de Información Crediticia<sup>6</sup> de comportamiento de deudores fuera del ámbito de la regulación de SUGEF (no supervisados, en la práctica los almacenes que realizan ventas al contado principalmente).

Si el Centro de Información Crediticia está destinado a prevenir el riesgo sistémico y ahora se le agregan componentes derivados de la regulación de conducta, la adición de competencias o funciones con respecto a este nuevo sector está justificada, más allá de los cargos operativos asociados que deberá asumir la SUGEF.

En todo caso se trata de una autorización (facultativa) y no un mandato vinculante, lo que de principio podría excluir problemas jurídicos.

---

<sup>6</sup> El artículo 133 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley N° 7558 del 03 de noviembre de 1995) faculta a la SUGEF a compartir información crediticia de los deudores con las entidades supervisadas. Con fundamento en dicha disposición mediante Acuerdo N° 7-06, se reglamentó y creó este Centro.



Se autoriza a compartir la información con el MEIC, lo cual en relación con el artículo 24 constitucional, tiene como efecto que, para la aprobación de este proyecto de ley, se requiera contar con los votos afirmativos de los dos tercios del total de los diputados.

### **ARTÍCULO 47 - Registro de Bases de Datos de Información Financiera y Crediticia**

Obliga a cualquiera que tenga una base de datos sobre comportamiento crediticio a registrarse ante el MEIC.

Este sería un doble registro, pues ya la ley exige su inscripción a efectos de la Ley de Protección de Datos.

Se está sometiendo a una regulación pública, una actividad privada, atendiendo al evidente interés público que conlleva este tipo de datos de los consumidores.

Lo regulado en este artículo, en relación con el artículo 24 constitucional, tiene como efecto que para la aprobación de este proyecto de ley, se requiera contar con los votos afirmativos de los dos tercios del total de los diputados.

### **ARTÍCULO 48 - (Aplicación supletoria)**

Esta norma es simplemente una remisión supletoria a todo lo no regulado expresamente al Capítulo de protección efectiva del consumidor (Capítulo V) de la Ley N° 7472. No tiene problemas jurídicos. Se hace la observación formal de que el artículo, a diferencia de todo el resto, carece de título.

### **ARTÍCULO 49 - Reformas al Código Penal, Ley N ° 4573 de 4 de mayo de 1970.**

***Se agrega un párrafo final al artículo 216,***

<b>Código Penal</b>	<b>Proyecto</b>
<b><i>Estafa</i></b> <b><i>Artículo 216 - Quien induciendo a error a otra persona o manteniéndola en él, por medio de la simulación de hechos falsos o por medio de la</i></b>	<b><i>Estafa</i></b> <b><i>Artículo 216 -</i></b> <b><i>(...)</i></b>



*deformación o el ocultamiento de hechos verdaderos, utilizándolos para obtener un beneficio patrimonial antijurídico para sí o para un tercero, lesione el patrimonio ajeno, será sancionado en la siguiente forma:*

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

*2 - Con prisión de seis meses a diez años, si el monto de lo defraudado excediere de diez veces el salario base.*

*Las penas precedentes se elevarán en un tercio cuando los hechos señalados los realice quien sea apoderado o administrador de una empresa que obtenga, total o parcialmente, sus recursos del ahorro del público, o por quien, personalmente o por medio de una entidad inscrita o no inscrita, de cualquier naturaleza, haya obtenido sus recursos, total o parcialmente del ahorro del público.*

***Las penas precedentes se elevarán al doble cuando los hechos señalados los realice valiéndose de una relación de confianza con la víctima o valiéndose de una condición de vulnerabilidad de la víctima incluyendo su edad, salud o situación financiera."***

Crea un agravante para la estafa, que eleva las penas al doble, cuando el autor se vale de una relación de confianza con la víctima, o se vale de su condición de vulnerabilidad.

Aparte de que los conceptos que agravan el tipo son un elenco de conceptos jurídicos indeterminados, pero determinables, que dificultan el elenco probatorio, la norma como tal no presenta problemas jurídicos.

El duplicar la pena en virtud del agravante no parece irracional ni desproporcionado, por lo que su aprobación es un asunto de discrecionalidad política.

***Se adiciona un nuevo artículo 322 bis, al Código Penal***

***Ejercicio ilegal de actividades financieras***



**Artículo 322 bis** - *Será reprimido con prisión de tres años a cinco años, el que sin cumplir con los requisitos de autorización o registro que exija el ordenamiento jurídico, ejerciere como proveedor de servicios financieros.*

Esta norma viene a castigar con prisión, y como un delito grave, el ejercicio informal de prestación de servicios financieros.

Consideramos que la pena es excesiva, o el tipo indeterminadamente amplio y abierto, pues debería acotarse al menos al que se dedica a esa actividad habitualmente o con una finalidad de lucro evidente o permanente.

Como quiera que sea, en este tema, se recomienda atender el criterio experto de la Corte Suprema de Justicia, que debería ser consultada obligatoriamente por la creación de este tipo penal, en cuanto incide directamente en su funcionamiento y organización, al tipificar nuevas conductas.

**ARTÍCULO 50** - (Reformas a la Ley N° 7472)

Nuevamente se incluye un artículo sin título, lo cual es una consideración simplemente formal.

Se reforman los artículos 47, 48, 51 y 53 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 del 20 de diciembre de 1994, de la siguiente manera:

<b>Ley N° 7472</b>	<b>Proyecto</b>
<p><b>Artículo 47° - Creación de la Comisión nacional del consumidor.</b>  <i>Se crea la Comisión nacional del consumidor, como órgano de máxima desconcentración, adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de los capítulos V y VI de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la competencia.</i></p>	<p><b>Artículo 47 - Creación de la Comisión Nacional del Consumidor</b>  <i>Se crea la Comisión Nacional del Consumidor, <b>como Tribunal Administrativo</b> y órgano de máxima desconcentración, adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones de los Capítulos V y VI de esta Ley y las demás normas que garanticen la defensa efectiva del consumidor, que no se le hayan atribuido, en forma expresa, a la Comisión para promover la competencia.</i></p> <p><b><i>Para el cumplimiento de sus competencias y funciones la Comisión podrá conformarse por salas especializadas. que funcionarán en</i></b></p>



	<i>forma independiente.</i>
--	-----------------------------

La modificación es constituir expresamente a la Comisión Nacional del Consumidor, en un Tribunal Administrativo, con potestad para imponer sanciones.

En este artículo el cambio es meramente nominal o de concordancia, porque lo importante será el análisis de sus competencias efectivas que se desarrolla en los artículos siguientes que se modifican, lo cual obviamente no presenta ningún problema jurídico.

Ley Nº 7472	Proyecto
<p><b>Artículo 48° - Integración de la Comisión nacional del consumidor y requisitos de sus miembros.</b></p> <p><i>La Comisión nacional del consumidor está integrada por tres miembros propietarios y tres suplentes, <del>de nombramiento del Ministro de Economía, Industria y Comercio.</del> Deben ser personas con título de abogado y de reconocida experiencia en la materia. Permanecen <del>cuatro</del> años en sus cargos y pueden ser reelegidos.</i></p> <p><i>Devengarán una dieta por sesión. El Consejo de Gobierno fijará el monto de las dietas, tomando como referencia los establecidos para las instituciones públicas y determinará el límite de las dietas que pueden pagarse por mes.</i></p> <p><i>Los miembros de la Comisión deben elegir al Presidente.</i></p>	<p><b>Artículo 48 - Integración de la Comisión Nacional del Consumidor y requisitos de sus miembros</b></p> <p><i>La Comisión estará integrada por tres miembros propietarios y tres suplentes, <b>los cuales deberán tener experiencia en derecho del consumidor y al menos un propietario y un suplente con experiencia en finanzas o mercados financieros.</b> Permanecerán en el cargo por un período de <b>seis</b> años, <b>quienes serán nombrados por el Consejo de Gobierno y serán seleccionados por idoneidad comprobada mediante concurso público de antecedentes, conforme a la normativa técnica aplicable y según se defina reglamentariamente.</b></i></p> <p><i><b>Los propietarios serán funcionarios a tiempo completo y no podrán ejercer su profesión de manera liberal fuera de su cargo, a excepción de la docencia universitaria, en tanto no haya perjuicio en el cumplimiento de sus obligaciones, ni exista transposición horaria. Dicha prohibición para el ejercicio de manera liberal no es aplicable para los miembros suplentes.</b></i></p> <p><i><b>La retribución de los integrantes de la Comisión Nacional del Consumidor deberá ser equivalente al sueldo de los miembros de los tribunales superiores del Poder Judicial.</b></i></p> <p><i><b>A los suplentes se les remunerarán sus</b></i></p>



	<i>servicios solo cuando ejerzan efectivamente la suplencia respectiva, por cualquier causa que la genere.</i>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pasando la Comisión Nacional del Consumidor a constituirse en un auténtico Tribunal Administrativo, se modifica la forma de nombramiento de sus miembros y los requisitos que se exigen para integrarlo.

De principio, ambos aspectos son discrecionales y totalmente del resorte de la ley: En este caso se equipara la condición de estos “jueces” administrativos a sus pares del Poder Judicial, por lo menos salarialmente, y dejan de constituirse entonces en un órgano colegiado que devenga dietas, a ser un órgano permanente con funcionarios de planta.

Llama la atención que el nombramiento se entregue al Consejo de Gobierno, pero reiteramos que es algo discrecional, pero que eventualmente puede dificultar bastante el proceso de nombramiento o reposición de vacantes.

La observación de técnica legislativa es que se ha eliminado expresamente el requisito de contar con licenciatura en derecho, y se ha sustituido por experiencia o conocimiento en derecho del consumidor, lo cual obviamente no es lo mismo. Si los integrantes serán jueces administrativos, con salario de jueces superiores del Poder Judicial, lo menos que se puede esperar es que se mantenga el requisito de formación jurídica.

<i><b>Ley N° 7472</b></i>	<i><b>Proyecto</b></i>
<p><i><b>Artículo 51° - Impedimento, excusa y recusación.</b></i></p> <p><i>Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en el <del>Capítulo V</del>, del <del>Título I del Código de Procedimientos Civiles</del>. El procedimiento por seguir en los casos anteriores es el establecido en ese Código.</i></p>	<p><i><b>Artículo 51 - Impedimento, excusa y recusación</b></i></p> <p><i>Son motivos de impedimento, excusa o recusación los establecidos en la <b>Sección III del Capítulo IV del Título I del Código Procesal Civil</b>.</i></p> <p><i>(...)</i></p> <p><i><b>Además, tendrán impedimento:</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>- <b>Quien esté ligado con otro miembro del Órgano Colegiado Superior por parentesco, consanguinidad o afinidad, incluso hasta el tercer grado.</b></i></li> <li><i>- <b>Los accionistas, asesores, gerentes o similares, miembros de las juntas</b></i></li> </ul>



	<p><i>directivas de los proveedores de servicios o productos financieros, así como sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad. Esta prohibición permanecerá vigente hasta un año después de que los personeros mencionados, hayan dejado de prestar sus servicios. La violación de este impedimento causará la nulidad absoluta del nombramiento.</i></p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En el primer párrafo, la modificación es meramente formal, para hacer la remisión correcta a la legislación vigente, pero que en el fondo siguen siendo lo mismo, pues se remite a las causales de excusa, impedimento o recusación de la legislación procesal civil.

Además, con buena técnica legislativa, adapta la situación con respecto al mismo órgano colegiado en los párrafos siguientes extendiéndola a los representantes o accionistas del sector regulado, con el claro afán de evitar conflictos de intereses.

Es un asunto de discrecionalidad política, que no solo no presenta problemas jurídicos, sino que atiende a evitar conflictos de interés.

<b>Ley N° 7472</b>	<b>Proyecto</b>
<p><b>Artículo 53° - Potestades de la Comisión nacional del consumidor</b>  <i>La Comisión nacional del consumidor tiene las siguientes potestades:</i></p> <p><i>a) Conocer y sancionar las infracciones administrativas, los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el Capítulo V y, en particular, tutelar los derechos de los consumidores, de acuerdo con el artículo (*)32 de esta Ley.</i></p> <p><i>b) Sancionar los actos de competencia desleal, mencionados en el artículo 17 de esta Ley cuando, en forma refleja, dañen al consumidor.</i></p>	<p><b>Artículo 53 - Potestades de la Comisión Nacional del Consumidor</b></p>



c) Ordenar, de acuerdo con la gravedad de los hechos, las siguientes medidas cautelares, según corresponda: el congelamiento o el decomiso de bienes, la suspensión de servicios o el cese temporal de los hechos denunciados que violen lo dispuesto en esta Ley, mientras se dicta resolución en el asunto.

d) Ordenar la suspensión del plan de ventas a plazo o de prestación futura de servicios, cuando se viole lo prescrito en el artículo (\*)44 de esta Ley. La parte dispositiva de la resolución debe publicarse para que sea del conocimiento general.

e) Ordenar, cuando proceda, la devolución del dinero o del producto. Puede fijar, asimismo, un plazo para reparar o sustituir el bien, según corresponda.

f) Trasladar, al conocimiento de la jurisdicción ordinaria, todas las prácticas que configuren los delitos perjudiciales para el consumidor, establecidos en el artículo (\*)63 de esta Ley.

g) Homologar las propuestas de contrato tipo que los proveedores de servicios financieros trasladan al solicitante de un crédito, para eliminar cláusulas abusivas, entendiendo estas como las que superen los límites establecidos en el artículo 36 bis de esta ley.

**~~h) Denunciar, en la vía penal, a las personas físicas y jurídicas que eventualmente pueden haber incurrido en el delito de usura, cuando en el ejercicio de sus competencias adquiera la convicción de la potencial comisión de ese hecho punible. Cabrá responsabilidad penal, civil y administrativa de los funcionarios, representantes, administradores o gestores de las personas jurídicas que tomaron la decisión de cobrar una tasa de interés que supere los límites señalados en el artículo 36 bis de esta ley.~~**

i) Declarar la nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que se ajusten al

(...)

**h) Las que le sean asignadas conforme a la normativa especial en materia de protección al consumidor financiero.**

(...)



*artículo 42 de esta ley, salvo en lo relativo a contratos de adhesión en materia financiera que serán regulados por ley especial.*

*Para solicitar el resarcimiento de daños y perjuicios deberá acudir a los órganos jurisdiccionales competentes.*

*La Comisión nacional del consumidor no tiene competencia para conocer de la anulación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme al artículo (\*)42 de esta Ley, ni del resarcimiento de daños y perjuicios. Estos casos deben ser conocidos solo por los órganos jurisdiccionales competentes.*

***(\*) La modificación del artículo de remisión ha sido corrida como corresponde pese a la literalidad del texto de la norma.***

El epígrafe de este artículo indica: *“Se reforman los artículos... de forma que se lean de la siguiente manera”*, y lo mismo aplica, para la reforma de este artículo 53, pese a que la propuesta solo incluye un inciso “h” antes y después de corchetes, con lo cual se entiende entonces que se está reemplazando el texto del inciso h) actual, por el propuesto, y que en eso consiste toda la modificación contenida en este artículo.

Hacemos la anterior observación, porque el contenido genérico del inciso que se adiciona más parece una adición de un nuevo inciso, que estar destinada a reemplazar un contenido existente, máxime que a esta norma se le han añadido tres incisos por modificaciones legales relativamente recientes (incisos g) y h) por la Ley N° 9859 del 16 de agosto de 2020; e inciso i) por Ley N° 10.360 del 12 de abril de 2023).

Entonces, más que analizar el contenido adicionado el cual es absolutamente normal y una norma genérica que solo rompe la taxatividad expresamente, lo que cabe es analizar el contenido eliminado o sustituido.

El deber de denunciar es una obligación legal que no hace falta enunciarla expresamente. Pero lo que se elimina es la responsabilidad civil y administrativa para quien decida cobrar una tasa de interés de usura o prohibido, algo que igualmente no hace falta enunciarlo. Entonces el contenido sustituido realmente era prescindible.



Al sustituir un contenido no estrictamente necesario, por una norma de remisión abierta o genérica, no hay modificación real a este artículo, lo cual excluye problemas jurídicos de principio.

Advertimos que se hubiera aprovechado la ocasión de reforma de este artículo para modificar las remisiones correctas del resto de los demás incisos, (incisos a), d), f) y último párrafo del inciso i), las cuales se mantienen como nota del SINALEVI, para ajustar la remisión real debido al corrido de la numeración ocasionada por posteriores reformas legales.

Esto es una sugerencia respetuosa de corrección formal, con un tema aparte de la materia de esta ley, pero que resultaría muy conveniente.

Lo otro que se puede señalar aquí mismo, es que el artículo siguiente viene a derogar un inciso de este mismo artículo, cuando lo que convendría entonces es en un solo artículo, proponer un solo texto que incluyera la adición del contenido del inciso h) propuesto, la corrección formal a las remisiones antes indicada, y la derogatoria del inciso g).

#### **ARTÍCULO 51 - Derogatoria**

Se deroga el inciso g) del artículo 53 de la Ley N° 7472.

Lo primero que debe decirse es la observación ya realizada en el artículo anterior: Es mejor aprovechar un solo artículo para realizar ambas modificaciones al mismo artículo que hacerlo en dos diferentes, pues se trata precisamente del mismo artículo, al que se le realiza una modificación en el artículo anterior del proyecto.

El texto que se deroga, dentro de las competencias de la Comisión Nacional del Consumidor, era una adición reciente, como ya se había dicho también, de la Ley N° 9859 (Conocida como la Ley de Usura), y cuyo texto que reproducimos literalmente es el siguiente:

**Artículo 53° - Potestades de la Comisión nacional del consumidor**

*La Comisión nacional del consumidor tiene las siguientes potestades:*

*(...)*

*g) ~~Homologar las propuestas de contrato tipo que los proveedores de servicios financieros trasladan al solicitante de un crédito, para eliminar cláusulas abusivas, entendiéndose estas como las que superen los límites establecidos en el artículo 36 bis de esta ley.~~*

La remisión al artículo 36 bis es precisamente la tasa de usura.



Consideramos que la eliminación de esta potestad operativa corresponde a lo que son propiamente las funciones de un Tribunal Administrativo, que mas que “homologar” contratos está para aplicar la ley, lo cual eventualmente significaría sancionar a quien incumple esa regulación que prohíbe la usura.

No tiene sentido un gravoso ejercicio preventivo de homologar contratos, cuando lo simple es sancionar a posterior a quien no cumple la regulación.

En ese sentido, la decisión no parece representar realmente una modificación sustancial o contenido, sino solo una forma o metodología de abordar un mismo punto, y no se observan problemas jurídicos.

## **TÍTULO XII DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

### **TRANSITORIO I -**

Es una norma transitoria sobre el período de nombramiento de los actuales integrantes de la Comisión de Defensa del Consumidor, que mantiene el plazo por el que fueron elegidos y les permite presentarse o postularse nuevamente el cargo con la nueva regulación.

Es una acertada técnica legislativa que no presenta problemas.

### **TRANSITORIO II -**

Dispone de un plazo de 24 meses para la reglamentación de la ley. Siendo una potestad constitucional expresa la del Poder Ejecutivo de reglamentar las leyes, y no asociando ninguna consecuencia jurídica en caso de incumplimiento, este mandato genérico tiene la naturaleza de una directriz política.

### **TRANSITORIO III -**

Ordena al MEIC hacer las provisiones presupuestarias. Es una norma innecesaria, y no es ni siquiera de carácter transitorio, pues es consecuencia directa de la aplicación de la ley que no hace falta mencionar.

### **TRANSITORIO IV -**

Curiosa disposición que regula la primera designación que haga el Consejo de Gobierno el deber de otorgar un plazo aleatorio por el período de nombramiento. No tiene sentido, pero es un asunto discrecional.



Asimismo, otorga el plazo de un año para el nombramiento de los nuevos miembros, lo cual es contradictorio con el Transitorio I que obliga a respetar el plazo de los miembros actuales.

Esta norma contiene una contradicción en ese sentido que debe revisarse. El nombramiento debe proceder simplemente al vencimiento del período actual, o si se hace en un año, entonces los miembros actuales solo fungirán en su puesto por un año más.

**Rige doce meses después de su publicación.**

La norma de vigencia es un asunto discrecional, que suponemos atiende a los eventuales ajustes institucionales que requiere la ley.



## **V. CONSIDERACIONES FINALES**

En términos generales, y por el fondo, la decisión de centralizar en un solo órgano la regulación de conducta de los proveedores financieros en el MEIC, a la vez que se mantiene la regulación sistémica de riesgo para los entes supervisados ante la SUGEF es un asunto de discrecionalidad política que no tiene problemas jurídicos por el fondo, sino que, por el contrario, se muestra como una decisión beneficiosa en los derechos de los consumidores en este sector.

En este apartado, nos limitamos entonces a destacar las observaciones puntuales que hemos realizado en el análisis del articulado, que a nuestro juicio merecen una atención especial o revisión, dejando las meramente formales para el apartado de siguiente de técnica legislativa.

- En el artículo 33 (convendría revisar el nombre del título) se incluye una audiencia como parte del procedimiento, pero en unos términos que más bien pueden terminar afectando al consumidor y no en su beneficio. También el régimen recursivo que se confiere a las órdenes y medidas cautelares es muy limitado (solo reconsideración) lo que en caso de afectar derechos de particulares puede ocasionar una indebida judicialización del procedimiento.
- En el artículo 34 se exige en el inciso a) la participación de la Procuraduría General de la República para certificar deudas de la propia Administración, lo cual es innecesario y complicado. En el inciso b) caprichosamente se confiere valor o carácter monitorio a la deuda y no título ejecutivo, lo cual complica la ejecución. En el inciso c) se judicializa la ejecución administrativa lo cual es un contrasentido.
- En el artículo 37, aun siendo un asunto solo de técnica legislativa que reiteramos luego, por su gravedad lo incluimos también en este apartado: La técnica de asignar gravedad de sanciones remitiendo a las conductas de otros artículos es sumamente negativa, en cuanto no permite una visualización cierta y precisa, dificulta mucho la norma y la vuelve de una aplicación práctica muy poco clara. En el inciso c) de este artículo que remite a conductas prohibidas por reglamento, es un error grave, pues muchas de las otras sanciones son igualmente asuntos reglamentarios. Debe valorarse una fórmula genérica residual o corregir el contenido de este inciso. En los incisos d) y e) que utilizan la reincidencia como agravante de una conducta sancionable mayor, debe



aclararse como se aplican las sanciones para evitar la doble penalización por una misma conducta.

- En términos generales, el artículo 37 enuncia la gravedad de conductas de forma muy compleja y sin que se perciba ningún sistema. Debe valorarse simplificar dicho régimen.
- En el artículo 38 las multas como porcentaje del patrimonio contable son desproporcionadas y desiguales, y totalmente inapropiadas. Este tipo de multas, propias de la regulación sistémica o de riesgo tienen sentido con las conductas que comprometen la estabilidad de todo el sistema incluido el patrimonio del proveedor, pero no en regulación de conducta referidos a casos puntuales y objetivos, que entonces van a estar sancionados de modo distinto dependiendo de la condición del proveedor.
- En este mismo artículo 38, por la misma razón de que son asuntos de regulación de conducta y no sistémicos, casos puntuales que atienden a la defensa del consumidor, y cuyos montos son relativos, el monto de las sanciones luce desproporcionado e irracional, y convendría revisarlo.
- En el artículo 39 de medidas cautelares el catálogo de recursos es muy limitado sin conceder doble instancia. Conviene revisar este punto.
- En el artículo 42 se establece un plazo de prescripción que tiene poco sentido desligar del mismo plazo de prescripción de las obligaciones comerciales.
- En el artículo 49, se crea un nuevo delito (artículo 322 bis) al Código Penal de ejercicio ilegal de la actividad financiera. Se trata de un asunto de informalidad de una actividad comercial, la pena establecida de 3 a 5 años es para un delito grave o crimen. A criterio de esta asesoría convendría revisar la razonabilidad de esa pena.
- En el artículo 50, la reforma al artículo 48 de la Ley N° 7472 que establece los requisitos para los miembros del Tribunal Administrativo de la Comisión Nacional del Consumidor, eliminó el requisito de título profesional en derecho.
- El Transitorio I y IV son contradictorios: Mientras el primero exige respetar el plazo de nombramiento de los actuales miembros de la Comisión Nacional del Consumidor, el transitorio cuarto pone un plazo de un año a dichos nombramientos.

## **VI. TÉCNICA LEGISLATIVA**



- En el artículo 7, la primera oración del inciso m) y el inciso n) son una repetición de contenidos.
- En el artículo 12, la redacción de la norma no es precisa si existe obligación jurídica de tomar un seguro o solo brindar la información en la eventualidad que se tenga.
- En el artículo 37, la asignación de gravedad de sanciones por la técnica de remisión es muy inadecuada porque torna la norma sumamente confusa y difícil de aplicar. En este mismo artículo 37 en la asignación de conductas graves, hay un error formal al indicar el artículo 8, inciso “kl” (todo parece indicar que la mención a es a los dos incisos, pero convendría corregir el error formal por seguridad jurídica).
- El artículo 50 propone en un inciso la reforma al artículo 53 de la Ley N° 7472 (en realidad solo modifica un inciso), pero en el artículo 51 siguiente deroga otro de sus incisos. Convendría unificar en una norma dicha reforma y actualizar las remisiones de todo este artículo 53 de la Ley N° 7472.

## **VII. CUESTIONES DE PROCEDIMIENTO**

### **Votación**

La aprobación de este proyecto requiere contar los dos tercios del total de los votos afirmativos de los diputados, debido a lo regulado en los artículos 46 y 47 de esta iniciativa y en concordancia con el artículo 24 de la Constitución Política.

Además, el proyecto tiene consulta obligatoria a la Corte Suprema de Justicia, y según lo dispone el artículo 167 de la Constitución Política, en caso de que la Asamblea Legislativa decidiera apartarse de su criterio, también requeriría de mayoría calificada (38 votos) para aprobarlo.

### **Delegación**

Este proyecto no puede ser delegado a una Comisión Legislativa con Potestad Plena.

### **Consultas Obligatorias**

- Corte Suprema de Justicia (por la decisión de judicializar ciertas medidas de ejecución de sanciones (artículo 34 del proyecto) y la creación de nuevos tipos penales y la modificación de otro (artículo 49 del proyecto).



- Banco Central de Costa Rica (Superintendencias: SUGEF, SUPEN Y SUEGEVAL)
- Bancos comerciales del Estado (Banco Nacional y Banco de Costa Rica) en su condición de instituciones autónomas.



**VIII. ANEXOS: Índice del articulado**

**LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS O PRODUCTOS  
FINANCIEROS**

**TÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

- ARTÍCULO 1 - Objeto y ámbito de aplicación
- ARTÍCULO 2 - Órgano Competente y modelo de regulación
- ARTÍCULO 3 - Principios generales
- ARTÍCULO 4 - Definiciones
- ARTÍCULO 5 - De los criterios para la regulación y supervisión
- ARTÍCULO 6 - Del Acceso e Inclusión Financiera

**TÍTULO II**

**DERECHOS Y OBLIGACIONES**

- ARTÍCULO 7 - Derechos de los consumidores
- ARTÍCULO 8 - Obligaciones de los proveedores de servicios o productos financieros
- ARTÍCULO 9 - Terminación de la relación contractual
- ARTÍCULO 10 - Régimen de responsabilidad para los proveedores de servicios o productos financieros
- ARTÍCULO 11 - Responsabilidad de los miembros de las Juntas Directivas
- ARTÍCULO 12 - Obligaciones especiales de los proveedores de servicios o productos financieros
- ARTÍCULO 13 - Del registro de proveedores de servicios o productos financieros
- ARTÍCULO 14 - Creación de canon
- ARTÍCULO 15 - Del consentimiento informado del consumidor financiero
- ARTÍCULO 16 - Interpretación

**TÍTULO III**

**PRÁCTICAS Y CLÁUSULAS ABUSIVAS**

- ARTÍCULO 17 - Prohibición
- ARTÍCULO 18 - Conductas injustas e inequitativas
- ARTÍCULO 19 - Del plazo para conservar la información de los consumidores financieros

**TÍTULO IV**

**DE LA SUPERVISIÓN DE CONDUCTA**



- ARTÍCULO 20 - Supervisión oficiosa o a instancia de parte
- ARTÍCULO 21 - Autocorrección
- ARTÍCULO 22 - Supervisión de Conducta basada en riesgo

#### **TÍTULO V**

##### **DE LAS FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL**

- ARTÍCULO 23 - De la organización interna del MEIC
- ARTÍCULO 24 - De los recursos contra el acto final
- ARTÍCULO 25 - Materias reguladas por reglamento
- ARTÍCULO 26 - Funciones y potestades del MEIC relativas a la promoción de la eficiencia, transparencia y buenas prácticas del mercado, así como en materia de regulación y supervisión

#### **TÍTULO VI**

##### **DE LA COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

- ARTÍCULO 27 - Objetivo de la coordinación interinstitucional
- ARTÍCULO 28 - Mecanismos de coordinación
- ARTÍCULO 29 - Asociaciones de Consumidores Financieros

#### **TÍTULO VII**

##### **CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- ARTÍCULO 30 - Instancia de atención de consultas, quejas y reclamaciones de los consumidores por parte de los proveedores de servicios o productos financieros
- ARTÍCULO 31 - De la caducidad de la acción en materia de protección al consumidor financiero
- ARTÍCULO 32 - Instancia de atención ante el órgano competente
- ARTÍCULO 33 - Gestión por parte del MEIC
- ARTÍCULO 34 - Ejecutoriedad de las sanciones y órdenes del MEIC

#### **TÍTULO VIII**

##### **POTESTAD DE CORRECIÓN Y SANCIONATORIA**

- ARTÍCULO 35 - Potestad sancionatoria y de aplicación de otras medidas
- ARTÍCULO 36 - Criterios de graduación
- ARTÍCULO 37 - Gravedad de faltas
- ARTÍCULO 38 - Sanciones para los proveedores financieros
- ARTÍCULO 39 - Medidas cautelares, preventivas y correctivas
- ARTÍCULO 40 - Otras condiciones relativas a la responsabilidad disciplinaria.

#### **TÍTULO IX**



**GENERALIDADES SOBRE LA RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS  
Y LA RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES FINANCIEROS**

- ARTÍCULO 41 - Resolución alterna de conflictos  
ARTÍCULO 42 - Prescripción de la responsabilidad administrativa  
ARTÍCULO 43- Enervación de los procedimientos

**TÍTULO X**

**DE LA EDUCACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

- ARTÍCULO 44 - De la rectoría en Educación al Consumidor  
ARTÍCULO 45 - Componentes mínimos de la educación financiera

**TÍTULO XI**

**DISPOSICIONES FINALES**

- ARTÍCULO 46 - Base de Datos de Información Financiera y Crediticia  
ARTÍCULO 47 - Registro de Bases de Datos de Información Financiera y Crediticia  
ARTÍCULO 48 -  
ARTÍCULO 49 - Reformas al Código Penal.  
ARTÍCULO 50 - Reformas Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.  
ARTÍCULO 51- Derogatoria

**TÍTULO XII**

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

- (4 disposiciones transitorias)  
Rige doce meses después de su publicación.