

De conformidad con las disposiciones del artículo 113 del Reglamento de la Asamblea Legislativa, el Departamento Secretaría del Directorio incorpora el presente texto al Sistema de Información Legislativa (SIL).

ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

PROYECTO DE LEY

**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**

VARIOS DIPUTADOS Y VARIAS DIPUTADAS

EXPEDIENTE 23.908

PROYECTO DE LEY

**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**

Expediente N°23.908

ASAMBLEA LEGISLATIVA:

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

La proliferación de las demandas del mercado y las nuevas necesidades de parte de las personas consumidoras ha producido un uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación, lo que ha facilitado el uso de los sistemas de pagos y de transacciones digitales en línea entre la clientela de los bancos.

Como fenómeno creciente y reflejo de una época moderna, la preeminencia del uso tecnológico trajo consigo, la proliferación de delitos cibernéticos o ciberdelitos, los cuales se expresan en la sustracción de dinero de las personas clientes de las instituciones financieras y bancarias, se dan en diferentes modalidades como

estafas en compras por internet, así como la manipulación y uso de falsa información en las plataformas tecnológicas de los bancos para inducir a usuarios y clientes a incurrir en errores que luego, van a tener un altísimo costo para estas personas usuarias de los servicios bancarios.

Así las cosas, la falta de regulaciones y de normativa en esta materia, crea un margen de riesgo y de inseguridad jurídica, que hace de los servicios bancarios una actividad financiera poco confiable para las personas usuarias, en especial, para aquellas que están acostumbradas a usar dispositivos móviles telefónicos o computarizados para realizar trámites bancarios, ya sea en el pago de servicios, transacciones financieras, ahorro de dinero, o cualquier otro tipo de servicios que brindan los bancos.

En Costa Rica, las estafas bancarias surgieron con mayor fuerza en el contexto de la pandemia del COVID 19, toda vez que las personas ciudadanas en general y consumidoras en particular, fueron compelidas por las medidas sanitarias impuestas a permanecer en sus casas de habitación y realizar las operaciones de compras y demás actividades por medio de los sistemas tecnológicos y en consecuencia, cada día iban aumentando los nuevos casos de estafas o sustracción de dinero de las cuentas de las personas usuarias, dejándolas en un estado emocional grave, así como con efectos económicos muy adversos. Se han producido vaciamientos del contenido económico de las cuentas, afectando a un número importante de personas usuarias en el país¹.

Desde entonces, este flagelo ha tenido lugar en forma exponencial, pero no así la reacción bancaria expedita en temas de ciberseguridad y protocolos de alerta que garanticen la confiabilidad de esas transacciones. Con ello se dan los siguientes indicadores alarmantes que publican los medios de comunicación social:

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

- De año 2021 al 2022, las denuncias por estafas bancarias crecieron un 43,6%, al pasar de 5.528 (datos de 2021) a 7.938 (datos 2022)². El perjuicio económico de esta actividad delictiva fue de más de ¢4.300 millones de colones³. Estas cifras son la punta del *iceberg*, ya que no todas las personas afectadas denuncian estos robos, por lo que la cantidad de personas estafadas y de dinero robado es mucho mayor.
- Hay casos en que las víctimas no facilitan a los delincuentes la información para acceder a sus cuentas y, aun así, son robadas.
- En los casos en que las víctimas dieron información de acceso a sus cuentas por engaños y falta de protocolos de seguridad de las entidades financieras, los bancos no tienen alertas suficientes para evitar el robo o alertar a sus usuarios.
- El proceso de denuncia en los bancos es tortuoso, lento, humillante e inefectivo.
- Algunos bancos le solicitan a la persona afectada que justifique los movimientos de su cuenta y al no poder hacerlo, dado que a menudo las personas víctimas no hicieron ningún movimiento (fueron las personas estafadoras), le cierran la cuenta de manera arbitraria, con la afectación que esto conlleva, ya que en esa cuenta reciben el salario o la pensión.
- En la mayoría de los casos el banco se niega a devolver los dineros sustraídos y las personas afectadas deben pagar servicios profesionales para que representen sus intereses. La mayoría de las veces no cuentan con recursos económicos para pagar estos servicios.
- Hay constatación policial de que los delincuentes obtuvieron de los mismos bancos u otras instituciones estatales las bases de datos con información privada de la ciudadanía, lo cual constituye un delito gravísimo, ya que los bancos y cualquier otra entidad autorizada para recibir recursos financieros

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

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

del público, tienen el deber legal ineludible de custodiar la información y dinero. El OIJ señala que “...funcionarios públicos y bancarios venden bases de datos de clientes a las organizaciones criminales detrás de las estafas en las que miles de costarricenses perdieron su dinero”⁴.

- Las personas de la tercera edad son un segmento vulnerable que han sufrido los embates de las estafas y con ellos han perdido los ahorros de su vida, con secuelas en su salud mental, al no tener capacidad financiera para enfrentar las consecuencias de salud de su vejez ni del trauma después de una estafa⁵.
- Ni los bancos ni ninguna otra instancia pública están asumiendo las responsabilidades correspondientes.
- En prácticamente todas las estafas, los delincuentes mueven los dineros robados entre varias cuentas bancarias el mismo día (en cuestión de pocos minutos), sin que los bancos detecten que son movimientos anómalos contrarios al historial y a las costumbres de las transacciones que realizan las personas clientes. Por si fuera poco, se han documentado casos en que los delincuentes mueven cantidades de dinero mayores a los permitidos por la legislación, sin que los bancos congelen esos movimientos. Esta última situación es al menos curiosa, ya que a cualquier ciudadano se le exige documentar el origen del dinero cuando supera cierto monto (siendo en algunos casos excesivamente rigurosos), pero a los estafadores no les aplican estos controles.

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

⁴ <https://www.crhoy.com/nacionales/oij-funcionarios-publicos-y-bancarios-venden-datos-de-clientes-a-estafadores/>

⁵ <https://www.larepublica.net/noticia/adultos-mayores-en-la-mira-de-ciberdelincuentes>

Las estafas bancarias son una verdadera pandemia que se lleva por delante, no solo los recursos de años de trabajo de cientos de costarricenses, sino que trae aparejado una serie de circunstancias personales y familiares que hacen más doloroso e indignante estas vivencias (enfermedades; depresiones; incapacidad para asumir los gastos cotidianos; pérdidas de patrimonio personal y familiar; etc.). Para ejemplificar la situación acongojante que sufren las víctimas, a continuación, se presentan algunos testimonios que muestran, en primera persona, los devastadores efectos de las estafas. Se aportan 14 testimonios de estafas bancarias en distintas entidades financieras:

1.- “Yo Jutta María Heinz (cédula de residencia número 127600136615), y fui víctima de estafa por un monto de 24.768.000,00 millones de colones aproximadamente, crearon una cuenta favorita (DTR) sin mi autorización y se trasladó el dinero a la cuenta de otra persona que nunca autorice. Esta situación me ha provocado frustración porque el Banco no quiere responder ni resolver mi caso, además, como extranjera me han tratado de mala manera. Me quitaron gran parte del resultado del trabajo de toda una vida” (caso en el Banco Nacional)

2.- “Mi nombre es Gina Sibaja Quesada (cédula de identidad número 107010863), y me robaron más de 10 millones de colones. Realizaron créditos de extrafinanciamiento de mi tarjeta de crédito que siempre mantuve en cero. Me traté de inscribir en el SICOP (Sistema Integrado de Compras Públicas) y me llamaron diciendo que me iban a ayudar, después de casi 4 horas llenando formularios, presumo que ingresaron de manera remota a mi computadora e hicieron transacciones desde mi cuenta del Banco. Tuve que pedir un crédito a 7 años sobre los ahorros previstos para mi jubilación. Seguidamente cambié la tarjeta de débito y meses después, hicieron unas compras con esa tarjeta que nunca utilicé. Me siento frustrada, con temor a

contestar llamadas, siento una gran humillación y rabia entre muchos sentimientos que han afectado definitivamente mi salud mental y física” (caso en el Banco Nacional).

3.- *“Mi nombre es Laura Zamora Bou (cédula de identidad número 203470497), y nos hicieron una estafa en la que nos robaron 2.880.000,00 millones de colones. Me llamó un supuesto funcionario del Banco Central, pues teníamos una contratación pendiente con esta institución y justo estábamos esperando el aviso de que ya estaba lista en SICOP, este supuesto funcionario me indicó que me acaba de enviar un correo electrónico para que lo revisara y constatará que ya estaba lista la contratación y que además había que hacer una actualización de datos. Yo ingresé al correo electrónico y aparentemente este correo que me enviaba venía del servidor del Banco Central, de momento todo parecía en orden. Esta persona me llama de un teléfono fijo y empezamos el supuesto trámite, el hombre muy educado , y paciente tenía toda la información tanto mía como de mi esposo, sabía en detalle todo lo respectivo a esta contratación , me fue indicando paso a paso como hacer la supuesta actualización que en realidad se volvió una verificación de datos, pues ya sabía todo de nosotros, después de alrededor de una hora o talvez más, y estado yo sumamente cansada, estuve punto de decirle que lo dejáramos para otro momento, incluso creo que se lo sugerí a lo que me respondió que ya íbamos a terminar, que faltaba poco. En un momento dado me dice que enviara a mi teléfono unas claves que debo darle para concluir la actualización y que eran necesarias, lo que yo no sabía es que sin darle yo la clave de mi cuenta, ni de mi tarjeta ya el tipo había ingresado de alguna manera a la cuenta, al momento cuelga la llamada abrupta e inmediatamente me doy cuenta, consternada que nos habían estafado. Con las manos en un temblor llamo al número de donde me llamaron y me dicen que es SICOP pero que no me habían llamado en ningún momento y que posiblemente*

habían gemeleado el número. ¿Fue tan frustrante, como conocía toda la información de mi esposo y la mía? ¿Como ingreso a nuestra cuenta sin haber facilitado las claves? Yo me siento muy mal, frustrada, humillada, con mucho temor al no poder confiar en las instituciones bancarias, que son las que supuestamente protegen nuestros dineros, y que ni siquiera nos dan apoyo pues al poner la respectiva denuncia no recibimos ningún apoyo de la institución y más bien me tachan de ser la culpable de la estafa” (caso en el Banco Nacional).

4.- *“Mi nombre es Melissa Beckford Araya (cédula de identidad número 206150815), fui víctima de una estafa por 9.500.000,00 millones de colones. Me llamaron para una oferta de trabajo en la Clínica Católica, me indicaron que el paso siguiente era hablar con una persona de plataforma del banco que estaba destacada para trabajar con la Clínica y que necesitaban empezar los trámites de manera remota para solicitar una firma digital. Seguidamente, me di cuenta que habían hecho transferencias por 8,5 millones de colones y un adelanto de crédito de mi tarjeta del banco por 1 millón. Llorando llamé al banco, me indicaron que no había nada que hacer salvo ir a poner la denuncia. No solo perdí mis ahorros, sino que además tuve que pagarle al banco el millón de adelanto de la tarjeta de crédito. La denuncia no terminó en nada a pesar de tener toda la información de las personas a las que se les hicieron las transferencias bancarias, meses después me envían un correo diciendo que no es responsabilidad de ellos y que no hay nada que puedan hacer. Me he sentido frustrada y estado de indefensión” (caso en el Banco Nacional).*

5.- *“Mi nombre es Reina González Delgado (cédula de identidad número 106090584), me robaron durante un plazo de unos 10 años un aproximado de 5.000.000,00 millones de colones. Desde 2010*

tengo problemas de estafas por parte de terceros, con la tarjeta de crédito y la de débito. Soy pensionada por invalidez por una enfermedad degenerativa severa y varias asociadas a ésta y tengo a cargo a mi madre y cada mes me sustraen de 150 a 200 mil colones de mi tarjeta de débito, sin contar las compras con la tarjeta de crédito. Tuve que sacar un crédito para poder pagar la tarjeta y, aun así, me siguen apareciendo compras que no reconozco” (caso en el Banco Nacional).

6.- *“Mi nombre es María Emilia Segura Hernández (cédula de identidad número 114950474), y fui estafada por un monto de 6.372.000,00 millones de colones. Me contactaron por un mensaje de texto con la insignia del Banco, el funcionario me alerta porque estoy siendo víctima de una estafa. Adicionalmente, me llaman ese supuesto funcionario indicando que están sacando mi dinero por lo cual tengo que cambiar la clave es aquí donde logran sustraer mi dinero. Es muy doloroso que un minuto me robaran mi dinero que me costó mucho trabajo ahorrarlo con mucho esfuerzo, lo requería para mis estudios, me he sentido frustrada, con depresión, tristeza, colera, me ha afectado mentalmente como si fuera una violación” (caso en el Banco Nacional).*

7.- *“Mi nombre es Alfonso López Castro (cédula de identidad número 801020950), y fui víctima de dos fraudes por una suma de 17.705.010,00, mediante transacciones internacionales en el Banco, sin brindar ninguna información. Lo anterior, a pesar de los protocolos que existen para Transferencias Internacionales. Los dineros fueron depositados en países que no eran los del proveedor, con la dirección física que no correspondía al proveedor. Siento mucha angustia, depresión por la severa descapitalización de la empresa” (caso en el Banco Nacional).*

8.- *“Mi nombre es David Castillo Villalobos (cédula de identidad número 206090775), y fui víctima de fraude por un monto de 11.000.000,00. Me llamaron del Banco indicando que habían detectado compras no autorizadas en la cuenta y que había que realizar una serie de pasos para evitar que realizaron la compra en este momento se realizó el fraude. Esta situación ha provocado que no pueda dormir, me siento angustiado, impotente porque no hay respuesta ni el Banco se responsabiliza”* (caso en el Banco Nacional).

9.- *“Mi nombre es Carmen Rojas Guzmán y me robaron cerca de 10 millones de colones. Me llamó a mi celular un supuesto funcionario del Banco Popular, mismo del que me jubilé. El “funcionario” tenía conocimiento de eso y en todo momento se refería a mi como “compañera”. Me indicó que la llamada era porque estaban actualizando tarjetas de débito y él tenía a cargo facilitarme dicho servicio. Yo le insistía en que no estaba interesada en el trámite y que de estarlo, prefería ir a una sucursal pero él reclamó de buena manera que cómo yo, siendo ex funcionaria del banco, me negaba a colaborarle. Tenía mucha información bancaria y personal mía, por lo que creí que efectivamente trabajaba allí. En ningún momento me solicitó claves, ni ingresos a enlaces. Se ocupó de mantenerme entretenida por más de media hora, sin que yo recibiera notificaciones bancarias de movimientos. Pasada media hora de conversación, recibí un mensaje de texto de la Cooperativa del Banco donde tenía mis ahorros y se me informaba sobre un débito de la cuenta a la vista, por millón y medio de colones que estaban siendo trasladados a mi cuenta en el Banco Popular. Mientras mantenía la llamada con el estafador, me puse en contacto con la entidad, mediante el teléfono fijo, donde me alertaron del fraude, me informaron que se estaban haciendo varios movimientos hacia el Banco y me urgieron a*

presentar una denuncia al Organismo de Investigación Judicial (OIJ). Efectivamente fui y puse la denuncia correspondiente. Siempre tuve la duda de por qué en ese espacio de tiempo, mientras el estafador me entretenía, no tuvieron inconvenientes en mover mi dinero de una cuenta a otra, con montos que violentan los topes máximos de transacciones, establecidos por el banco. Si yo misma hubiera intentado mover esa cantidad de dinero en 24 horas, el Banco no me lo permite, ¿por qué ellos sí pudieron hacerlo? Por su parte, el Banco me solicitó justificar los movimientos realizados en mi cuenta. Cuando indiqué que habían sido producto de una estafa, me dijeron que de igual forma debía presentar justificación o de lo contrario, procedían a bloquear mi cuenta. Una semana después, recibí otro correo donde se me informaba el bloqueo de mi cuenta, lo cual me puso en situación más grave debido a que no podía recibir mi pensión. He sentido impotencia, rabia, humillación. El estrés ha provocado serios problemas a mi salud tanto física, como emocional lo que me ha obligado a acudir a servicios médicos y a ingerir muchos medicamentos”. (caso en el Banco Popular).

10.- *“Mi nombre es Guillermo Badilla Jiménez (cédula de identidad número 601580065), y el año 2021 me estafaron de mi cuenta del Banco Popular la suma de 12.000.000 millones de colones. Recibí una llamada del número del Banco (2202-2020) el supuesto funcionario me indicó que el motivo de la llamada era porque necesitaba que actualizara mi información personal, por lo anterior que mi cuenta estaba bloqueada, lo cual corroboré de modo que, ante la veracidad de la gran cantidad de información (vieja y del momento) de mi cuenta de ahorros que me dio el sujeto procedí a dar algunos de mis datos personales, seguidamente me dijeron que me llegaría un código al correo el cual posteriormente se lo entregué. Después me empiezan a llegar correos de transferencias las cuales nunca realicé. El dinero era de todas las prestaciones por mi pensión, la cual iba a utilizar para*

construir mi casa y no lo pude lograr. Además, tiempo después tuve un infarto por motivo de estrés que me provocó esta estafa, consecuencia que aún persiste y de la cual tengo expediente médico de cardiópata en el Hospital México donde, incluso, estuve muerto algunos momentos durante la primera intervención que me practicaron, por lo que tuve que ser reanimado para volver a la vida” (caso en el Banco Popular).

11.- *“Mi nombre es Ana Cristina Rojas Espinoza (cédula de identidad número 105450698), y me robaron 1.700.000 colones. Todo lo realizaron por medio de Internet. A mí no me llamaron y no entregue ni mi usuario ni mi contraseña como me respondieron en un machote que respondieron del Banco a todos los afectados sin siquiera tomarse la molestia de investigar cada caso en particular. En mi caso me hackearon las cuentas del Banco mientras yo estaba dormida, esto sucedió a la 1 a.m. Realizaron transferencias desde el banco a una cuenta nueva y no recibí notificaciones de los movimientos, ni la matrícula de la cuenta nueva. Yo sentí mucha impotencia, mucho miedo porque yo no recibí ninguna llamada, cólera por la reacción de los bancos porque no se hacen responsables y si no es en los bancos en que entidad confiar. Además, puse la denuncia al O.I.J. y a este momento ni siquiera se han comunicado conmigo. Si respondieran le achacan la responsabilidad al banco y no hacen nada. Actualmente, retiro el dinero inmediatamente y dejo la cuenta en cero” (caso en el Banco Popular).*

12.- *“Mi nombre es Deiner Mora Bonilla (cédula de identidad número 117410463), y debo aproximadamente 3.000.000,00 millones de colones, lo cual no me corresponde. Cuando fui pequeño tuve una cuenta de ahorro en un Banco, la cual tenía ya 10 años de no utilizarla. En el nuevo trabajo me solicitaron abrir una cuenta para depositar el salario. Sin embargo, cuando la solicito me comunican que hay un*

error y me dirija a oficinas centrales para saber cuál es el problema. Me acerco a oficinas y me indican que abrieron una cuenta e hicieron fraude electrónico con mis datos a un cliente, el cual me denunció. Actualmente, estoy como imputado porque en mi cuenta se depositó dinero. Me siento muy mal, porque esa no es mi costumbre y ni siquiera lo sabía, piensan que soy ladrón. Ahora no puedo conseguir trabajo hasta que me declaren inocente, esto ha afectado toda mi vida” (caso en el Banco de Costa Rica).

13.- *“Mi nombre es Dídimo López Esquivel (cédula de identidad número 104570566), y me robaron 3.400.000 millones de colones. Presuntos delincuentes estafadores cibernéticos robaron de mi cuenta sin que el suscrito diera autorización, clave, contraseña, ni ningún otro dato. Lo que realizaron fue trasladar de un Banco a otra entidad mi dinero, sin ninguna alerta. Para mí ha sido muy traumante, recientemente me había pensionado y había cobrado un ahorro que tenía acumulado por más de 20 años. Entré en un trauma depresivo de miedo, tristeza, angustia, coraje e incertidumbre, tengo mucho cólera con el sistema bancario por no haber protegido mi dinero, me da miedo usar los cajeros, casi todo el dinero lo retiro en plataformas y ando el dinero en una bolsa arriesgando mi vida. Los bancos alegaron que ellos no robaron mi dinero, pero no lo protegieron. Ese día quedé con solo 10 mil colones y no había pagado la luz, impuestos, teléfono, agua ni había comprado la comida del mes” (caso en el Banco Popular y COOPENAE).*

14.- *“Mi nombre es Ivannia Matamoros Caravaca (cédula de identidad número 109490465), y fui víctima de estafa por un monto de 6.803.000,00 millones de colones. Recibí una llamada de un supuesto funcionario de la Cooperativa, este me ofrecía una tarjeta de crédito y por seguridad me solicitó el número de cédula. Yo le indiqué que no me interesaba y trataba de mantenerme en la línea hasta que corté la*

llamada, supongo que ingresaron a mi información por medio de swing swapping. La estafa se llevó a cabo desde la Cooperativa, utilizando el servicio de DTR (Débito en Tiempo Real), procedieron a acceder a la cuenta de ahorros del Bac San José y trasladaron mis fondos a la Cooperativa. Luego realizaron 3 transferencia mediante Sinpe, entre ellas lograron sustraer un adelanto de efectivo de la tarjeta de crédito donde los encargados del seguro no se hicieron responsables y tuve que sacar un crédito para pagar. Algo importante es que nunca solicité ni tenía activo el Sinpe en la Cooperativa. Me di cuenta porque me llegó un mensaje de texto de la Cooperativa, pero nunca recibí un mensaje del Bac San José de la salida del dinero. Actualmente, tomo medicamentos antidepresivos, para dormir entre otros para mantenerme tranquila. Cuando recibo dinero lo retiro completamente. Todo me da miedo, siento angustia, humillación por el trato que he recibido de estas entidades que no se hacen responsable de mi dinero, ahorros que tanto me han costado. Esta situación me afectó mil salud física y mental” (caso en COOPENAE y BAC San José).

La enorme cantidad de estafas bancarias que ocurren todos los días, sumado al drama personal y familiar que las mismas conllevan, deben obligar a las autoridades públicas a reaccionar, para restaurar la confianza de las personas ciudadanas en el sistema financiero y en la institucionalidad democrática del país.

Desde la creación de la Ley N°7472 de Promoción y Defensa Efectiva al Consumidor se garantizan los derechos de las personas consumidoras en las actividades y prestación de servicios de parte de los comerciales o el agente económico a cargo de brindar la actividad. En el caso de los bancos u otras entidades financieras no solo estarían obligadas a procurar la protección de todo riesgo contra la salud, la seguridad o la integridad de quienes utilizan sus servicios derivados propiamente de la intermediación financiera, sino también todo riesgo que pueda significar para usuarios y consumidores el simple uso y disfrute de los servicios que ofrece.

Recordemos, en este sentido, que el nexo causal en la responsabilidad objetiva se construye por la unión de dos elementos; a) El riesgo creado por el demandado en el desarrollo de una actividad económica lícita que le depara lucro; y b) El daño sufrido.

Para el caso que nos ocupa, la responsabilidad deberá recaer sobre quien brinda, en todos los extremos la actividad o el servicio, como en el caso concreto que corresponde al custodio y manejo del patrimonio de las personas usuarias de parte de la actividad bancaria-financiera, quienes en su deseo y aspiración de mantener en condiciones de seguridad sus recursos, ahorros o bienes patrimoniales, recurren a los servicios bancarios, a fin de encontrar una respuesta efectiva, en virtud de la naturaleza del servicio, que garantice un ambiente de seguridad entre las personas consumidoras. Asimismo, el tener una cuenta bancaria es obligatorio para conseguir trabajo y recibir el depósito del salario o pensión.

Sin embargo, a la luz de los nuevos fenómenos o situaciones inusuales en la actividad financiera, es indispensable ajustar y regular las actividades de servicios y bienes, en beneficio y protección de las personas consumidoras y en especial, del patrimonio de éstas.

Por todo lo anteriormente señalado, esta problemática se considera una vulneración de derechos humanos y la ciudadanía se siente impotente, y abandonada. Se requiere tomar medidas administrativas para que cada una de las entidades asuman la responsabilidad como administradora y custodia de los dineros de sus clientes.

Asimismo, en el caso de que una persona ciudadana que ha sido estafada decida ejercer su derecho de defensa en la vía judicial, ésta se encuentra en una situación de desventaja frente a la entidad financiera o similar, ya que no cuenta con los recursos para ejercer su defensa con eficacia y eficiencia (amén de que su situación emocional y psicológica puede no ser la óptima para enfrentar con plenitud un proceso judicial que suele ser desgastante). Se está hablando de un conflicto entre una persona individual con recursos limitados, contra grandes instituciones muy solventes en todos los aspectos, lo que refleja desigualdad.

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

Por todo ello, se presenta el siguiente proyecto de ley y se solicita a los señores y señoras diputadas, su aprobación en el momento procesal oportuno.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA 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.- Para que se reforme el artículo 35 Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor Ley N°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, el comerciante o la entidad bancaria o financiera, pública o privada, a cargo de la custodia de ahorros u otros fondos de sus clientes responderá objetiva y solidariamente frente al administrado o consumidor, independientemente de la existencia de culpa, cuando este resulte perjudicado por razón del bien o el servicio o por informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos así como de su utilización y riesgos y por la ineficiente o inadecuada custodia tanto de sus fondos como de sus datos personales.

La entidad financiera bancaria, ya sea pública o privada, que tenga bajo custodia los ahorros o cuentas del consumidor, tendrá responsabilidad objetiva solidaria por el daño o las pérdidas materiales o económicas que se le generen a la persona usuaria y deberá indemnizar los daños y perjuicios generados cuando esta se vea perjudicada por la sustracción de dinero o del patrimonio de las cuentas, aunque esto provenga de un tercero ilegítimo siempre que este no se encuentre autorizado por el titular de la cuenta, independientemente del mecanismo utilizado para la sustracción

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”.

ARTÍCULO 2.- Para que se reforme el artículo 298 de la Ley General de la Administración Pública Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978, a fin de que en adelante se lea de la siguiente manera:

“Artículo 298.-

1. Los medios de prueba podrán ser todos los que estén permitidos por el derecho público, aunque no sean admisibles por el derecho común.

2. Salvo disposición en contrario, las pruebas serán apreciadas de conformidad con las reglas de la sana crítica.

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.”

ARTÍCULO 3.- Para que se reforme el artículo 41.1 del Código Procesal Civil, Ley N° 9342 del 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:

1. A quien formule una pretensión, respecto de los hechos constitutivos de su derecho.

2. A quien se oponga a una pretensión, en cuanto a los hechos impeditivos, modificativos o extintivos del derecho del actor.

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”.

Rige a partir de su publicación.

El expediente legislativo aún no tiene Comisión.