

En vista de la aprobación en segundo debate del proyecto de ley N.º 23.908: *“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”*, se facilita a la ciudadanía una guía para entender los alcances de este proyecto. Cabe destacar que existen algunos aspectos relevantes que se deben tener en cuenta, a saber:

- **Esta ley no ha entrado en vigor.** El proyecto ya fue aprobado en la Asamblea Legislativa, pero entrará en vigencia hasta que el Poder Ejecutivo la firme y se publique en La Gaceta.
- **La Ley se debe reglamentar para su operatividad.** El reglamento lo deberá emitir la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) para implementar la ley, es decir, no podría aplicarse inmediatamente.
- **Esta ley no es retroactiva; solo aplicaría para casos nuevos o casos que estén pendientes de resolución.** La ley se empezará a aplicar solo para casos nuevos. Para los casos que estén pendientes de resolución por parte de la entidad financiera, se aplicará únicamente el procedimiento regulado en la Ley.
- **Devolución del dinero sustraído no se haría de forma automática.** Una vez que la ley entre en vigencia, el cliente tiene que presentar un reclamo ante la entidad financiera y esta debe abrir una investigación y, en caso de que se deniegue el reclamo, la SUGEF revisará lo resuelto por la entidad.
- **La Ley no obliga a indemnizar todos los casos de fraude en forma automática.** La ley reconoce que no existe responsabilidad por parte de las entidades cuando se dé alguna de las eximentes previstas en la legislación. Además, contiene algunos supuestos específicos donde no tendrían que asumir la responsabilidad, como el auto-fraude, cuando se demuestre que hubo dolo del cliente y cuando el dinero se transfiera entre cuentas del mismo titular.
- **La iniciativa de ley no aplicaría para todos los casos.** La ley se aplicaría sólo en los casos de sustracción de dinero o del patrimonio de las cuentas o la inadecuada custodia de los fondos. No resultaría aplicable en el supuesto de la indebida utilización de las tarjetas de crédito o débito; es decir, si el cliente fue víctima de robo, hurto o pérdida de la tarjeta, esta ley no aplica.

Guía de aplicación una vez que la Ley entre en vigor

1. Cuando un cliente rechace haber autorizado una operación en la que ha sido víctima de estafa, fraudes electrónicos o rebajos no autorizados, o que denuncie que su cuenta ha sido utilizada por terceros para realizar estas acciones en perjuicio de terceros, podrá presentar su reclamo ante la entidad financiera que corresponda, en el plazo máximo de **30 días naturales**, posteriores a la comisión de los hechos. Para esto, las entidades deben poner a disposición de sus clientes un formulario para presentar el reclamo.
2. Luego de este plazo, el cliente ya no podría acogerse a esta ley, sino que tendría que acudir a la Oficina del Consumidor Financiero, al Ministerio de Economía o bien al proceso judicial.
3. El reclamo deberá acompañarse de una copia de la denuncia interpuesta ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ).
4. Al momento de recibir el reclamo, la entidad financiera estará obligada a:
 - a) Entregar de inmediato, al cliente, un número o código de recepción para su seguimiento, el cual deberá incluir la fecha y la hora en que dicho reclamo fue recibido.
 - b) Proceder al bloqueo inmediato del producto o servicio financiero respecto de su funcionalidad para realizar transacciones electrónicas, y ofrecer al cliente un mecanismo alternativo para que pueda realizar sus operaciones.
 - c) Remitir al cliente, una comunicación que confirme el bloqueo e indique el número o código de recepción. La ley no establece un plazo para esta comunicación.
5. La entidad financiera contará con un plazo máximo de **30 días naturales**, contados a partir del momento en que la persona afectada presente el reclamo, para investigar los hechos y resolver si el reclamo procede o no.
6. Este plazo podrá ampliarse, por una única vez, hasta por **10 días hábiles adicionales**, lo cual deberá ser comunicado a la persona afectada al menos 3 días antes del vencimiento del plazo original.
7. Si la entidad financiera no resuelve el reclamo en tiempo, el cliente será acreedor de una **compensación** equivalente a un salario base, la cual deberá ser acreditada en la cuenta del titular en un plazo no mayor a **10 días naturales** a partir del incumplimiento por parte de la entidad financiera, sin perjuicio de la procedencia o no de su reclamo principal.
8. Si transcurren **120 días naturales** desde que se presentó el reclamo ante la entidad financiera, sin que esta resuelva el reclamo, la entidad deberá proceder con la restitución de los fondos en un plazo máximo de 10 días naturales, sin perjuicio de que el cliente pueda presentar una acción judicial para reclamar el monto entregado.
9. Si la entidad financiera rechaza el reclamo del cliente, se lo deberá comunicar haciendo constar las evidencias e incidentes de seguridad, del cual se deberá enviar copia al OIJ y a la SUGEF.

10. La SUGEF deberá validar si la decisión de la entidad se encuentra ajustada y respaldada en las pruebas aportadas por la entidad financiera, mediante un documento razonado y en un plazo de **10 días hábiles**, desde la fecha en que recibió la resolución.
11. Si la SUGEF no ratifica la decisión de la entidad financiera, esta deberá proceder con la restitución de los fondos en un plazo máximo de **10 días hábiles**, y a la reapertura de la cuenta. La entidad financiera podrá presentar una acción judicial para que se declare que el pago era improcedente.
12. Si la SUGEF confirma la improcedencia del reclamo, o sea, que la entidad está eximida de responsabilidad, el afectado podrá elevar su reclamación contra la entidad financiera ante las instancias judiciales competentes.
13. Si la entidad financiera determina que el cliente tiene razón y el reclamo es procedente, acreditará los fondos en la cuenta de la persona que presentó la reclamación en un plazo máximo de **10 días naturales** una vez comunicada la resolución a la persona usuaria. La entidad financiera deberá eliminar cualquier cobro de intereses o cargos aplicados como consecuencia de la estafa, y devolver los montos ya rebajados por ese concepto, junto con los intereses correspondientes.
14. Si sucedieran otras transacciones no autorizadas por el cliente con posterioridad al reclamo presentado ante la entidad, ésta será responsable de dichas transacciones y de sus consecuencias económicas, por lo que deberá proceder a la devolución del monto implicado.
15. Si un cliente engaña a una entidad financiera, con el propósito de obtener un beneficio económico para sí o para un tercero, simulando una situación de fraude u ocultando su involucramiento o consentimiento en una situación de aparente fraude o intento de fraude bancario o financiero, podría ser sancionado de la siguiente forma:
 - a) Con prisión de dos meses a tres años, si el monto de lo defraudado no excediera de diez veces el salario base.
 - b) Con prisión de seis meses a diez años, si el monto de lo defraudado excediera de diez veces el salario base.
16. El cliente afectado podrá acudir a la vía administrativa, que puede ser MEIC o la Oficina del Consumidor Financiero, o a la vía judicial que corresponda, en cualquier momento que lo estime conveniente.