

**Universidad de Costa Rica
Ciudad Universitaria Rodrigo Facio
Facultad de Derecho**

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho

Análisis del perfil jurídico del consumidor financiero en la normativa y jurisprudencia costarricense, en contraste con derecho comparado colombiano y español.

Luis José Andrade Solano

B20369

José Paulo Sánchez Castro

B26198

2018



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

FD Facultad de
Derecho

27 de noviembre de 2018
FD-3385-2018

Dr. Alfredo Chirino Sánchez
Decano
Facultad de Derecho

Estimado señor:

Para los efectos reglamentarios correspondientes, le informo que el Trabajo Final de Graduación (categoría Tesis), de los estudiantes: Luis Andrade Solano, carné B20369 y José Paulo Sánchez Castro, carné B26198 denominado: "Análisis del perfil del consumidor financiero en la normativa y jurisprudencia costarricense, en contraste con derecho comparado colombiano y español". fue aprobado por el Comité Asesor, para que sea sometido a su defensa final. Asimismo, el suscrito ha revisado los requisitos de forma y orientación exigidos por esta Área y lo apruebo en el mismo sentido.

Igualmente, le presento a los (as) miembros (as) del Tribunal Examinador de la presente Tesis, quienes firmaron acuso de la tesis (firma y fecha) de conformidad con el Art. 36 de RTFG que indica: "EL O LA ESTUDIANTE DEBERÁ ENTREGAR A CADA UNO DE LOS (AS) MIEMBROS (AS) DEL TRIBUNAL UN BORRADOR FINAL DE SU TESIS, CON NO MENOS DE 8 DÍAS HÁBILES DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE PRESENTACIÓN PÚBLICA".

Tribunal Examinador

Informante	Dra. Magaly Hernández Rodríguez
Presidente	Dr. Ulises Zúñiga Morales
Secretaria	MSc. Ana Yansy Rojas Chan
Miembro	Lic. Federico Chacón Loaiza
Miembro	Dra. Karla Blanco Rojas

Por último, le informo que la defensa de la tesis es el **14 de diciembre del 2018**, a las 12:00 m.d. en el cuarto piso de la Facultad.

Atentamente,

Ricardo Salas Porras
Director



RSP/lcv

Cc: arch. Expediente



San José, 13 de noviembre de 2018

Dr. Ricardo Salas
Director del Área de Investigación
Facultad de Derecho
Universidad de Costa Rica

Estimado señor Director:

Es un gusto dirigirme a Ud para saludarlo y a la vez hacer de su conocimiento que, en mi calidad de Directora de la Tesis para optar por el grado de Licenciado en Derecho titulada: "Análisis del perfil jurídico del consumidor financiero en la normativa y jurisprudencia costarricense, en contraste con derecho comparado colombiano y español", realizada por los estudiantes José Paulo Sánchez Castro, carné B26198 y Luis José Andradé Solano, carné B20369, he finalizado su revisión y considero que cumple con los requisitos de forma y fondo establecidos por el Área de Investigación. En razón de lo anterior, otorgo mi APROBACION para que el trabajo presentado sea sometido a réplica ante el Tribunal Examinador.

Estimo que la investigación cumple satisfactoriamente con el objetivo de analizar las debilidades en la regulación nacional del consumidor financiero y de aportar propuestas de solución y reforma del ordenamiento jurídico costarricense.

De esta manera, me complace extender la presente carta de aprobación, a fin de que se pueda proceder a la defensa de tesis en la fecha y hora que sirva señalar.

Atentamente,


Dra. Magally Hernández Rodríguez
Directora de Tesis

10 de noviembre, 2018

Director
Dr. Ricardo Salas Porras
Facultad de Derecho
Universidad de Costa Rica
Presente

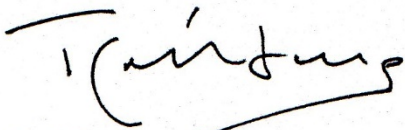
Estimado señor Director:

Me permito informarle, en mi condición de lector y miembro del Comité Asesor, que he revisado la tesis de graduación para optar por el grado de Licenciados en Derechos, de los estudiantes Luis José Andrade Solano, carné universitario B20369, y José Paulo Sánchez Castro, carné universitario B26198 titulada **“Análisis del perfil jurídico del consumidor financiero en la normativa y jurisprudencia costarricense, en contraste con derecho comparado colombiano y español”**.

El tema abordado en la investigación es de gran actualidad e importancia social y académica, y representa un valioso aporte en materia de derecho del consumidor en un nuevo contexto económico y financiero, el cual tiene una clara tendencia hacia la especialización de esta materia y condiciones del consumidor.

El presente trabajo final de graduación cumple satisfactoriamente con los requisitos de forma y fondo establecidos por la Facultad de Derecho, por lo que me complace extender la aprobación correspondiente.

Atentamente,



Prof. Federico Chacón Loaiza
Lector
Comité Asesor

16 de noviembre de 2018

Director

Dr. Ricardo Salas Porras

Facultad de Derecho

Universidad de Costa Rica

Estimado señor director:

Es un gusto dirigirme a usted para saludarlo y hacerle de su conocimiento que, en mi condición de lectora y miembro del Comité Asesor, que he revisado la tesis de graduación para optar por el grado de Licenciados en derecho de la tesis titulada **"Análisis del perfil jurídico del consumidor financiero en la normativa y jurisprudencia costarricense, en contraste con derecho comparado colombiano y español."** La cual fue realizada por los estudiantes Luis José Andrade Solano, carne B20369 y José Paulo Sanchez Castro, carne B26198.

El presente trabajo final de graduación cumple de manera satisfactoria con los requisitos de fondo y forma establecidos por el régimen académico de la Facultad de Derecho por lo que extendiendo la aprobación correspondiente y así proceder a la defensa de tesis en la hora y fecha que se señale.

Atentamente:



Dra. Karla Blanco Rojas.

Lectora

Comité Asesor

Universidad de Costa Rica

San Pedro 23 de noviembre del 2018


Facultad de Derecho

Estimados Señores:

Los sustentantes, Luis José Andrade Solano, Carné: B20369, y José Paulo Sánchez Castro Carné: B26198, me han presentado, en mi calidad de profesional graduada en filología, el trabajo final de graduación denominado "Análisis del perfil jurídico de consumidor financiero en la normativa y jurisprudencia costarricense, en contraste con derecho colombiano y español". El cual fue elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho.

He revisado el documento, de acuerdo los lineamientos, de corrección de estilo, los aspectos de estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y vicios de dicción que se trasladan al escrito, y he verificado que se han realizado todas las correcciones necesarias en él.

Con base en lo anterior, considero que dicho trabajo cumple con los requerimientos establecidos por la Universidad de Costa Rica para ser presentado como requisito final de graduación. Se suscribe atentamente:

 5-0204-0719

Licda. Yadira Murillo Guzmán
ACFIL

Asociación Costarricense de Filólogos

Filóloga Española

Carné No. 0167

Dedicatoria:

Luis José Andrade Solano.

- A toda mi familia que me apoyó en cada paso, a mis estimadas profesoras Anayansy Rojas y Magally Hernández porque sin ellas ésta meta no hubiera sido posible.

A Dios, por bendecirme tanto en todo el camino de mi vida. “Y sabemos que a los que aman a Dios, todas las cosas les ayudan a bien, esto es, a los que conforme a su propósito son llamados” Romanos 8:28

José Paulo Sánchez Castro.

- A mi familia por haberme apoyado en todo momento y a los profesores Anayansy Rojas, Federico Chacón y Magally Hernández; que han brindado un apoyo completo a nuestro esfuerzo.

Agradecimientos

Luis José Andrade Solano.

- Le agradezco a Dios por cada bendición, a mi familia y a cada persona que estuvo y me ayudó en cada paso hasta lograr esta meta. A Paulo, por su amistad y compañerismo, agradezco cada hora de trabajo y esfuerzo. Que cada paso le sea de bendición.

José Paulo Sánchez Castro.

- Le agradezco a Dios, a mi familia y a todos aquellos quienes nos hayan brindado su apoyo para la realización de esta meta tan importante. Sobre todo, quiero agradecerle a Luis, por estar ahí siempre y todo el esfuerzo que realizamos juntos durante este trabajo. También, agradecerle al cuerpo docente, con cuyo apoyo la presente tesis se realiza.

Índice General	
Dedicatoria:	i
Agradecimientos	ii
Lista de Abreviaturas	v
Resumen	vii
Ficha Bibliográfica	x
INTRODUCCIÓN.....	1
JUSTIFICACIÓN:	1
HIPÓTESIS:	4
OBJETIVOS:	5
Objetivo General.....	5
Objetivos específicos:.....	5
METODOLOGÍA.....	5
ESTRUCTURA:	6
Capítulo I. El Derecho del Consumidor y sus Generalidades.....	7
A: El Derecho del Consumidor.	7
I. Antecedentes históricos del Derecho del Consumidor.....	7
II. Concepto del derecho del consumidor.....	10
III. Características relevantes.....	12
B: Los derechos del consumidor como derecho fundamental y los derechos del consumidor en Costa Rica:	14
I. La protección de los derechos del consumidor como un derecho fundamental	14
II. Clasificación de los derechos inherentes al consumidor	16
C: El Derecho de consumidor en el ordenamiento jurídico costarricense	28
Capítulo II: El Consumidor Financiero y su Regulación en Costa Rica	38
A. Doctrina sobre el consumidor financiero.....	38
I. El Sistema Financiero	39
II. Los Mercados Financieros	42
III. El Derechos de los Mercados Financieros	44
IV. El Agente Económico.....	47
V. Productos y Servicios Financieros	53
VI. Consumidor Financiero.....	55
B. Normativa nacional de protección al consumidor financiero.....	58

I. Las entidades reguladoras del sistema financiero costarricense y su marco normativo.	58
II. Sistemas de Protección al Consumidor Financiero.....	68
C. Análisis de resoluciones de la Sala Primera y TCA que perfilan al consumidor de servicios financieros	70
Capítulo III. Regulaciones extranjeras y su regulación del consumidor financiero: España y Colombia.....	86
A. España:.....	88
B. Colombia:.....	104
Capítulo IV. Estado de la protección del consumidor financiero en Costa Rica.....	117
A. La Posición estatal sobre la participación de los bancos públicos en la OCF	117
B. La Aplicación de la guía de buenas prácticas del Banco mundial del consumidor financiero en Costa Rica	123
Conclusiones	132
Bibliografía	138

Lista de Abreviaturas

BCCR: Banco Central de Costa Rica.

BCR: Banco de Costa Rica.

BDE: Banco de España.

BN: Banco Nacional.

BNV: Bolsa Nacional de Valores.

CF: Conglomerado Financiero

CNC: Comisión Nacional del Consumidor.

CNMV: Comisión Nacional del Mercado de Valores.

CONASSIF: Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

CPCA: Código Procesal contencioso Administrativo.

CR: Costa Rica.

DCF: Defensor del Consumidor Financiero.

ES: Entidad Supervisada.

GBP: Guía de Buenas Prácticas del Banco Mundial para el Consumidor Financiero.

IAIS: Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (International Association of Insurance Supervisors).

INS: Instituto Nacional de Seguros.

LGAP: Ley General de la Administración Pública.

LOBCCR: Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

LPCDEC: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

LRMV: Ley Reguladora del Mercado de Valores.

MEIC: Ministerio de Economía Industria y Comercio.

MH: Ministerio de Hacienda.

OCF: Oficina del Consumidor Financiero.

PDAC: Plataforma de Apoyo al Consumidor.

PGR: Procuraduría General de la Republica.

RAC: Resolución alterna de Conflictos.

SFC: Superintendencia Financiera de Colombia.

SFCR: Sistema Financiero de Costa Rica.

SPCSJ: Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.

SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras.

SUGESE: Superintendencia General de Seguros.

SUPEN: Superintendencia de Pensiones.

SUGEVAL: Superintendencia General de Valores.

TCA: Tribunal Contencioso Administrativo.

UE: Unión Europea.

RESUMEN

En la actualidad en el ordenamiento jurídico costarricense, no existe una regulación expresa sobre el consumidor financiero, existiendo normas separadas e independientes que tutelan al consumidor y a los entes financieros por aparte. Es de especial relevancia disponer de un marco legal uniforme para los sectores financieros, que regule de manera directa, precisa y comprensible los derechos y deberes de los consumidores y las entidades financieras.

En el entorno nacional, la protección y el reconocimiento de la figura de consumidor financiero se ha realizado por vía de la jurisprudencia a través de la aplicación de la normativa general del Derecho del Consumidor; implicando de especial importancia para los consumidores del sistema financiero nacional, un desarrollo oportuno acerca de la regulación y protección especial del consumidor financiero. Por lo cual un análisis de Derecho Comparado con las legislaciones más avanzadas sobre ésta temática, resulta menester para denotar los desafíos que presenta la legislación costarricense, y asimismo dar un marco de referencia.

Del análisis de la doctrina del consumidor financiero, jurisprudencia y normativa nacional en conjunto con el análisis del Derecho colombiano y español, se evidencia en CR la deficiente tutela legal de dicho tipo de consumidor. Por ello, se proponen dos posibles reformas, sea para crear un capítulo dentro de la Ley 7472, o para crear una ley para la tutela del consumidor financiero. Dicho apartado deberá tutelar de forma homogénea e íntegra, al consumidor de los mencionados servicios, así como darle competencia a la Comisión Nacional del Consumidor para resolver las controversias que se puedan generar; o en su defecto, que se cree una ley de protección y regulación de los consumidores de servicios financieros. A su vez, se debe establecer un ente especializado y competente para dirimir los conflictos planteados por los consumidores de servicios financieros.

Se pretende así, examinar con detalle la regulación jurídica del consumidor financiero en Costa Rica, a fin de determinar si tal regulación es suficiente para protegerlo, en comparación con la protección que se le da en Derecho colombiano y

español, con el fin de evidenciar la necesidad de una reforma en la regulación del consumidor financiero en Costa Rica.

La investigación se realizó a través de una metodología cualitativa, propia de las ciencias sociales. Se hace una revisión del material bibliográfico que se refiere al tema, incluidas la doctrina nacional e internacional, investigación normativa y revisión de jurisprudencia.

En virtud de lo desarrollado, se pudo concluir que de un estudio de las resoluciones provenientes del TCA y Sala Primer; se demuestra que en Costa Rica si hay una regulación general del sistema financiero y en algunos casos hay una regulación específica que cubre al consumidor financiero. Pero que la ulterior viene a ser insuficiente para abarcar una protección efectiva del mismo. El TCA, a pesar de no ser la vía idónea para dirimir controversias en temas de consumidor financiero, reconoce que las relaciones entre los bancos públicos y sus clientes son relaciones de consumo y no relaciones comerciales. De igual manera se han reconocido principios básicos de la tutela al consumidor, como el derecho a la información y la responsabilidad objetiva del comerciante.

También se pudo evidenciar que, en Costa Rica, no existe un ente especializado creado por ley con la competencia específica para dirimir las controversias relacionadas al consumidor financiero. Destacándose así la labor realizada en el sector de seguros, donde se cuenta con las defensorías del asegurado y que, en el sector de banca privada se cuenta con la OCF. De igual manera se destaca que no hay un tratamiento en el ámbito académico nacional, que permita sentar las bases jurídicas para una adecuada regulación del consumidor financiero.

Se evidencia de las legislaciones analizadas que, a diferencia de Costa Rica, en Colombia se implementa un modelo de tutela unificado en el cual existe una sola superintendencia que regula a todas las entidades que por Ley le corresponde vigilar. Que existe un ente especializado en la protección del consumidor a través de la implementación de defensorías del consumidor financiero. Además de la existencia de normas que reconocen en qué casos se está frente a un consumidor financiero, evitando la discusión sobre el reconocimiento legal de dicha relación. Los esfuerzos regulatorios

españoles se centran en el derecho a la información, el cual es el principal derecho del consumidor de productos financieros, además de hacer la tipificación de quienes son consumidores y cuáles son las entidades vigiladas tal como se demuestra en la Ley 16-2011. Del caso español puede concluirse como la protección a los consumidores financieros se origina al velar el derecho de la información.

Por último, se demuestra la necesidad de un replanteamiento a la LPCDEC o la creación de una nueva ley especializada al tema además de cambios en el ámbito procesal nacional a través de la creación de un ente competente específico al tema. Lo anterior a causa de que la presente investigación ha podido evidenciar la necesidad imperiosa de una reforma a la normativa de carácter legal para que el consumidor financiero cuente en Costa Rica con la suficiente protección, debido que la normativa actual es insuficiente para su tutela efectiva.

Ficha Bibliográfica

Andrade Solano Luis José. Sanchez Castro, José Paulo. Análisis del perfil jurídico del consumidor financiero en la normativa y jurisprudencia costarricense, en contraste con derecho comparado colombiano y español. Tesis de Licenciatura en Derecho, Facultad de Derecho. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2018. xiv. 152.

Directora: Magaly Hernández Rodríguez

Palabras claves: Consumidor Financiero, Derecho del Mercado Financiero, Derecho del Consumidor, Análisis Jurisprudencial, Derecho Comparado, España, Colombia, Costa Rica.

INTRODUCCIÓN

JUSTIFICACIÓN:

Partiendo del hecho que toda persona es consumidor o potencial consumidor de bienes y servicios en una sociedad de consumo para satisfacer sus necesidades, se considera que, en la actualidad, se presenta una sociedad de consumo. Lo anterior se confirma pues, a través de la vida de cualquier persona, la adquisición de bienes o servicios se repite de manera innumerable al adquirir sea alimentos, vestimenta, servicios de telecomunicaciones, servicios financieros, entre muchos más.

Además, con respecto a los consumidores el discurso brindado por John F Kennedy, al Congreso Norteamericano en el 15 de marzo de 1962, manifiesta que: “Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando y sigue ocurriendo por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas...Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada.”¹ Del anterior es que se reitera la obligación del Estado de proteger las necesidades e intereses de los consumidores, señalando derechos pertenecientes al mismo, como es el derecho a la información y defensa financiera.

En la actualidad, en el ordenamiento jurídico costarricense, no existe una regulación expresa sobre el consumidor financiero, existiendo normas separadas e independientes que tutelan al consumidor y a los entes financieros por aparte. Es de especial relevancia disponer de un marco legal uniforme para los sectores financieros, que regule de manera directa, precisa y comprensible los derechos y deberes de los consumidores y las entidades financieras.

¹ Consumeralia: Jornadas de Consumo. (s.f.). Discurso de JFK 15 de marzo de 1962. Recuperado de http://consumeralia.ausbanc.com/PDF/Documentos/Documento_174.pdf [Consulta 25 de junio de 2017].

Lo descrito anteriormente, refleja que, en Costa Rica, a causa de no haber una conceptualización integral del consumidor financiero, su protección se viene a dar de manera separada por plataformas de apoyo aisladas y con una actuación limitada dependiendo del supervisor y consumidor. Suministrando la protección a través de instrumentos reglamentarios cuyo conocimiento por parte del público es escaso. Pese a haber esfuerzos de alfabetización y protección al consumidor financiero, la falta de caracterización, investigación y regulación concerniente apunta a un retraso en el desarrollo de la protección del consumidor de los productos y servicios que ofrecen los actores del mercado financiero.

La necesidad del financiamiento en la sociedad actual, es cada vez mayor, sumado a las facilidades actuales para la obtención de servicios y productos financieros como es la práctica de medios electrónicos provocan la expansión de su uso; dichos productos o servicios cuentan con un alto grado de complejidad por lo que su expansión ha conllevado problemas en las relaciones de consumo, tales como la falta de debida información, incumplimientos contractuales y cláusulas abusivas que afectan a los beneficiarios de dichos servicios.

Además, que un propósito de la regulación financiera es lograr el equilibrio de intereses entre consumidores y entidades financieras, y los consumidores financieros afrontan un desbalance en su poder de negociación, resulta relevante el fortalecimiento del régimen jurídico de protección de este tipo de consumidor.

También, frente a la ausencia de regulación expresa de los derechos del consumidor financieros, ha implicado la creación por vía jurisprudencial de tales derechos; por ser de mayor difusión, especialmente, en materia de banca. Lo que conlleva a la necesidad de identificar los rasgos jurisprudenciales y tener una autoridad para ofrecer una descripción de éste, sumado a los diferentes sectores del mercado financiero y sus regulaciones.

En Costa Rica existen de manera separada una serie de oficinas administrativas y privadas dedicadas a la protección del consumidor financiero; las cuales, se centran en las problemáticas suscitadas en materia de Banca y de Seguros.

Igualmente, la protección institucional al consumidor financiero, fuera del ámbito judicial; se viene a dar a través de la Institución de la Oficina del Consumidor Financiero en materia de Banca privada, las defensorías del asegurado, y la comisión de la defensa del consumidor a través de la plataforma de apoyo del MEIC. En el caso de las defensorías del asegurado, las anteriores se originan a través de una iniciativa reglamentaria que viene a ser el acuerdo SUGESE 06-13, ya que, solamente, en la Ley Reguladora del mercado de Seguros existe una conceptualización del consumidor de seguros. De previo a la creación de las defensorías del asegurado, se dio una desorganización a nivel de protección en el mercado de seguros, ya que, la protección al consumidor se daba a través de la Superintendencia de Pensiones hasta el 2013.

En materia bancaria los bancos públicos ostentan la mayoría de los usuarios de estos servicios y productos, sumado a la negativa de la banca pública a formar parte de la OCF, lo cual, ha restado credibilidad pública a dicho ente ante los usuarios consumidores. Implicando lo anterior que, en materia bancaria, fuera de la protección privada de la OCF, ha sido la tutela judicial la encargada de brindar mayor protección a los consumidores de servicios. Es significativo, mencionar que a nivel nacional se ha dado un avance en la protección de los consumidores en materia de banca y seguros, sin embargo, aun así, no existe un perfil conceptual general de la figura del consumidor financiero que abarque los sectores del mercado financiero; incidiendo en que se dé una protección separada.

La falta de regulación expresa sobre el consumidor financiero, incorporado a los problemas suscitados por los servicios brindados por los integrantes del sistema financiero; provocan la necesidad de una protección integral, uniforme y adecuada al consumidor financiero. Demostrándose la necesidad de una investigación, sobre la normativa nacional y su desarrollo además de la normativa internacional concerniente al tema para determinar el tratamiento de la protección que se ha creado jurisprudencialmente por vía de la Sala Primera y Tribunal Contencioso Administrativo.

En la sociedad de consumo, de avances tecnológicos, de libertad comercial y contractual favorecen la aparición de relaciones jurídicas, en el cual, el comerciante ostenta una posición de ventaja respecto al consumidor. Dicha asimetría refleja el

poderío económico de cada uno de los sujetos en la relación de consumo, siendo estos proveedores/comerciante y consumidor. Los sujetos involucrados en una relación de consumo caben mencionar que poseen el rol de agentes económicos. Rol de importancia en el mercado; aportando al flujo y aumento del tráfico comercial y conllevando a la debida protección del consumidor.

En el entorno nacional, la protección y el reconocimiento de la figura de consumidor financiero se ha realizado por vía de la jurisprudencia a través de la aplicación de la normativa vigente; lo que resulta, de especial importancia para los consumidores del sistema financiero nacional, un desarrollo oportuno acerca de la regulación y protección especial del consumidor financiero. Por lo tanto, una regulación en esta temática se debe enfocar en crear una relación más simétrica entre lo que atañe a las entidades o instituciones financieras y los consumidores de estas; en evidencia al desequilibrio que existen en estas relaciones

HIPOTESIS:

Del análisis de la doctrina del consumidor financieros, jurisprudencia y normativa nacional en conjunto con el análisis del Derecho colombiano y español, se evidencia en CR la deficiente tutela legal de dicho tipo de consumidor. Por ello, se proponen dos posibles reformas, sea para crear un capítulo dentro de la Ley 7472 o para crear una ley para la tutela del consumidor financiero. Dicho apartado debe tutelar, de forma homogénea e íntegra, al consumidor de los mencionados servicios, así como proporcionar competencia a la Comisión Nacional del Consumidor para resolver las controversias que se generan o, en su defecto, que se cree una ley de protección y regulación de los consumidores de servicios financieros. A su vez, es necesario, establecer un ente especializado y competente para dirimir los conflictos planteados por los consumidores de servicios financieros.

OBJETIVOS:

Objetivo General

Examinar con detalle la regulación jurídica del consumidor financiero, en Costa Rica, a fin de determinar si tal regulación es suficiente para protegerlo, en comparación con la protección que se le da en Derecho colombiano y español, con el fin de evidenciar la necesidad de una reforma en la regulación del consumidor financiero en Costa Rica.

Objetivos específicos:

1. Examinar el alcance, clasificación y principales características del Derecho del consumidor, tanto como, rama jurídica, objeto de estudio y derecho humano con su respectiva clasificación doctrinaria, para establecer las bases teóricas de para el estudio del consumidor financiero y situar que derechos son atinentes.
2. Estudiar la doctrina, regulación y resoluciones judiciales que desarrollan el perfil del consumidor financiero en Costa Rica; para identificar que tratamiento se le ha dado a la figura.
3. Estudiar el perfil del consumidor financiero en el Derecho de Colombia y España, con la finalidad de contrastarlo con Costa Rica.
4. Análisis del estado actual de la protección del consumidor financiero en Costa Rica, para denotar las carencias de la regulación nacional

METODOLOGÍA

La metodología de la investigación es cualitativa, propia de las ciencias sociales. Se hace una revisión del material bibliográfico que se refiere al tema, incluidas la doctrina nacional y la internacional, además, de una investigación normativa para comprender la distribución actual que tutela al consumidor financiero. Posteriormente, al haber encontrado los vacíos legales en la normativa nacional, se procede, a revisar la jurisprudencia que ha tratado de suplir las lagunas jurídicas con respecto a la protección del consumidor financiero. Para finalizar se examinan ordenamientos extranjeros que han regulado directamente, la protección al consumidor financiero tales como: Colombia y España; para así realizar en un análisis de Derecho Comparado.

ESTRUCTURA:

La presente investigación, se divide en cuatro capítulos. El primer capítulo abarca el estudio de las generalidades atinentes al derecho del consumidor como rama de estudio del derecho para posteriormente, concretar sobre los derechos del consumidor. El segundo capítulo, está designado a describir la regulación del consumidor financiero en Costa Rica; para terminar con un análisis del tratamiento de la figura en la jurisprudencia del TCA y Sala Primera. En el tercer capítulo se realiza un estudio de derecho comparado, dando énfasis a la regulación colombiana y española sobre el consumidor financiero. Por último, en el cuarto capítulo se analiza, con especial énfasis los desafíos de la regulación del consumidor Financiero en Costa Rica; todo lo anterior con el propósito de generar la discusión jurídica necesaria en relación con la necesidad de una conceptualización dentro de la legislación que conlleve a una tutela efectiva del consumidor financiero considerando los retos actuales.

Capítulo I. El Derecho del Consumidor y sus Generalidades

En el primer capítulo, de la presente investigación se abordan los elementos propios y esenciales que caracterizan el Derecho del consumidor como rama de investigación jurídica, partiendo de sus antecedentes históricos, concepto y características. Para posteriormente, analizar los derechos del consumidor como derecho fundamental y como se componen. Por último, se aborda, el tratamiento de la legislación costarricense a los derechos del consumidor. Lo anterior, para obtener un mejor acercamiento al tema central de la investigación y sentar las bases teóricas para desarrollar de mejor manera el tema a tratar.

A: El Derecho del Consumidor.

Se trata el Derecho del Consumidor como rama jurídica, en cuanto a sus antecedentes, concepto y características.

I. Antecedentes históricos del Derecho del Consumidor.

A través de la historia, el Derecho del consumidor, ha sido objeto de evolución paulatina, teniendo su génesis a partir los avances de la industria y el consumismo moderno. La Revolución Industrial ha sido un punto de partida del sistema capitalista, el cual, como producto de la desregulación del consumidor ha conllevado abusos de los comerciantes sobre los consumidores, lo que da como resultado la imperiosa necesidad proteger a los segundos.

Además, el desarrollo de la industria y la competencia entre productores para atraer a la mayor cantidad de consumidores en “la sociedad de consumo” han forjado el Derecho del comprador moderno. El ordenamiento jurídico estatal en aras de la protección de sus ciudadanos se ha visto en la necesidad de regular tanto al comerciante como a la cadena de producción y a todos los actores en ésta responsabilizándolos inclusive por su actuar, lo anterior, en pro del consumidor propiamente.

Sobre la génesis de la desigualdad entre los empresarios y los consumidores en cuanto a las relaciones entre estas figuras; se destaca que:

“... la relación de consumo dio origen a la “Teoría libre mercado y el consumidor individual”, en la que hipotéticamente empresario y consumidor se encontraban en igualdad de condiciones en el contexto de un mercado libre regido por las reglas de la oferta y la demanda. La realidad se encarga de demostrar esta falacia, ya que, el consumidor era frecuentemente, víctima de abusos como consecuencia de detentar una situación de inferioridad en el mercado. Incluso el propio derecho mercantil, donde se desenvuelven la casi totalidad de las relaciones de consumo, se origina y desarrolla con una impronta del todo ajena a la realidad del consumidor. Este derecho tiene su génesis histórico en la edad media estrechamente vinculado al tráfico de mercancías entre comerciantes y por ello toma como punto de referencia a este sujeto y su actividad profesional. Podríamos decir que el derecho comercial se elabora de cara al proveedor y de espaldas al consumidor. A pesar de ello el consumidor no se encontraba completamente indefenso, pues, teorías y garantías tradicionales, como la de los vicios ocultos, conferían cierta protección al consumidor-comprador. Se empieza a regular al mercado, a través de leyes que reprimían los monopolios, que alentaban la lealtad comercial, y que exigían a los productos ciertas condiciones mínimas para ser comercializados, todo lo cual indirectamente, beneficiaba al consumidor.”²

Alrededor de la teoría del libre mercado, en las teorías liberales y neoliberales es que el Derecho del consumidor ha tenido un papel fundamental, desarrollándose a causa de una necesidad de protección a los consumidores. La falta de regulación de los derechos del consumidor conlleva a abusos en contra de estos, dado los intereses particulares de los comerciantes en su favor y en detrimento de los consumidores. Usualmente, los comerciantes buscan obtener el mayor beneficio posible de los productos y servicios ofrecidos a los consumidores

² UNAM. Facultad de derecho. La defensa de los derechos del consumidor desde una perspectiva internacional. Recuperado en: http://www.derecho.duad.unam.mx/amicuscuriae/descargas/junio09/DERECHOS_CONSUM_PERSPECT_INTNAL.pdf [consulta el 3 de Febrero de 2018]

Es de especial importancia resaltar que la regulación proteccionista del consumidor tiene como objetivo tutelar a los individuos ante la necesidad de consumir productos para solventar, al menos, las necesidades básicas para poder sobrevivir. Aunado a ello, los productores se benefician y lucran directamente al vender bienes o servicios, constantemente han sido, representados por empresarios con altos recursos, están contraposición de los consumidores lo que da como resultado la protección especial que proporciona el Derecho del consumidor.

Un antecedente histórico específicamente, en el siglo XX es el discurso brindado por John F Kennedy al Congreso Norteamericano en el 15 de marzo de 1962, manifestando que: “Consumidores, por definición, somos todos. Son el grupo mayoritario de la economía, afectando, siendo perjudicados, por la práctica totalidad de las decisiones económicas públicas y privadas... Pero son el único grupo importante en la economía que no están organizados eficazmente, cuya opinión es a menudo ignorada”³. El discurso anterior marca un hito en la historia del Derecho del consumidor, ya que, el presidente número treinta y cinco de los Estados Unidos de Norteamérica, critica la falta de regulación de las relaciones de consumo, con el fin de evitar abusos en contra de los consumidores.

Del mismo modo, el mundo actual de consumo y de globalización, ha conllevado a una dependencia ineludible de los seres humanos hacia los bienes y productos. Tal grado de dependencia ha conducido el derecho de consumo a un tema de derechos humanos. Su concretización y protección son de tal relevancia para la generalidad que eleva el tema de la protección del derecho del consumidor a un derecho humano.

³ Consumeralia: Jornadas de Consumo. (s.f.). op.cit.

II. Concepto del derecho del consumidor

El consumidor ha sido un producto del funcionamiento propio de la economía, por lo tanto, desde una perspectiva económica se podría definir al consumidor como

“...toda persona física o jurídica que adquiere bienes (cosas o servicios) como destinatario final de los mismos, es decir, con el propósito de no volver a introducirlos nuevamente en el mercado. En otras palabras, es el último eslabón en la cadena de producción-distribución-comercialización. La problemática jurídica de la protección del consumidor se centra en la noción de la libertad contractual, que data del Código de Napoleón, porque en este ámbito el Estado interviene en el juego de la contratación no con el objeto de resguardar un interés público, sino privado. Esta problemática empieza a evidenciarse hace no más de tres décadas.”⁴.

De la misma, forma, un elemento esencial de la conceptualización de consumidor radica en ser la “última cadena de la producción” de bienes y servicios. Es erróneo incluir dentro del concepto a todas las personas que consumen bienes y servicios porque los mismos comerciantes necesitan consumir de otros bienes y servicios con el fin de realizar el giro propio de su actividad. Sin embargo, es significativo resaltar que en este momento se considera como consumidor al pequeño productor que depende de los grandes proveedores para producir a pequeña escala y con poco valor agregado.

El concepto del Derecho del consumidor y, el establecimiento de un régimen proteccionista a través de los años; se relaciona con la participación ciudadana en cuanto la solicitud de tratamiento justo y adecuado con relación a los servicios y productos ofrecidos por los proveedores.

La normativa cuya función es la protección al consumidor se denomina derecho de consumidor, que se diferencia del derecho de consumo al considerar a éste como

⁴ Piris Cristian Ricardo. Universidad Nacional del Nordeste, Facultad de Ciencias Económicas. Recopilado el 25 de enero de 2018. Disponible en: http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf

sujeto de derechos. La legislación costarricense parte del consumidor como la figura débil dentro de la relación de consumo y merecedor de una tutela especial⁵.

Los derechos pertenecientes al consumidor llegan a materializarse como la respuesta del derecho a las nuevas situaciones suscitadas en la sociedad de consumo, dando nacimiento al derecho del consumidor como un derecho humano de tercera generación legal. A efecto de entender claramente el derecho del comprador, se debe precisar sobre la conceptualización propiamente del consumidor; dicho concepto varía en los diferentes ordenamientos jurídicos, pero parte de una noción general que se ha ampliado a supuestos tanto objetivos como subjetivos y cualitativos. Teniendo claro que existe normativa para la protección del consumidor dependiendo de diversas nociones respecto a su naturaleza; se protege por último al consumidor medio⁶, aquel que se encuentran en una posición de inferioridad a causa de un escaso nivel tanto en la formación como en lo económico, pudiendo ser consumidor final o consumidor cliente.

También, los derechos individuales de cada consumidor se derivan del marco plasmado por el derecho del consumidor; ya que, el primero se conforma por la normativa nacional e internacional, jurisprudencia y otras disposiciones relevantes en la materia y, el segundo refiere a los derechos específicos relativos a los consumidores.

También, se conceptualiza, el derecho del consumidor como un “conjunto global y armónico de normas jurídicas que tienen como objeto brindarle tutela al consumidor dentro de la relación de consumo, lograr un equilibrio de fuerzas, englobando normas jurídicas con el fin de crear, reconocer y asegurar el ejercicio de derechos específicos del consumidor para que oriente sus acciones”⁷

⁵ Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor #7472, 19 de enero de 1995, Costa Rica. Artículo 1.

⁶ Gonzales Vaque, Luis. (2004) La Noción de Consumidor Medio Según la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas. Revista de Derecho Comunitario Europeo. 17. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/909110.pdf> . [Consulta el 29 de junio de 2017] . pp 50

⁷Rivero Alemán, S. (2000). Disciplina del crédito bancario y protección al consumidor. Buenos Aires: Astrea,

III. Características relevantes

Las características más relevantes del Derecho del consumidor vienen a ser su autonomía, además, de sus caracteres multidisciplinario, tuitivo y estatutario; los cuales implican lo siguiente:⁸

- Su carácter autónomo deriva en que el derecho del consumidor se integra de instrumentos, principios, conceptos e institutos propios. Dicha autonomía no es absoluta, llegando a tener una conexión con la siguiente característica.⁹
- El carácter multidisciplinario del derecho del consumidor implica una conexión, con diversas ciencias, sobre todo económicas, sociológicas, de ingeniería, entre otros¹⁰.
- La tuitividad del derecho del consumidor, indica la búsqueda de la protección a los consumidores, dejando de lado el principio de igualdad formal ante la ley y protegiendo a la parte más débil de las relaciones de consumo; el consumidor.¹¹
- El carácter estatutario del derecho del consumidor implica que se viene a regular por normas de orden público, siendo la Ley LPCDEC en el entorno nacional.¹²

Con el propósito de comprender los dos últimos caracteres del derecho del consumidor mencionados, es necesario, tener clara la definición de consumidor de la LPCDEC, menciona: “Toda persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes o los servicios, o bien, recibe información o propuestas para ello. También, se considera consumidor, al pequeño industrial o al artesano -en los términos definidos en el Reglamento de esta Ley- que adquiera productos terminados o insumos para integrarlos en los procesos para producir,

⁸ Stiglitz, Gabriel. (1990) Protección jurídica del consumidor. Buenos Aires: Editorial de Palma.

⁹ Ibid.

¹⁰ Rivero Alemán, S (2000). Disciplina del crédito bancario y protección al consumidor. Buenos Aires: Astrea. P. 52.

¹¹ Stiglitz, Gabriel. (1990) Op.cit.

¹² Stiglitz, Gabriel. Op. Cit. (1990).

transformar, comercializar o prestar servicios a terceros.”¹³ De dicha definición se destaca la importancia que tiene el derecho de información para el consumidor; precisamente, el derecho a recibir información veraz y adecuada. Además, es relevante indicar que de la definición anterior se colige la protección inclusive a la etapa precontractual de la relación de consumo, y no solo protege la etapa contractual.

Sobre la tutela directa al consumidor que se deriva del artículo dos de la ley supra citada, ha indicado la jurisprudencia que el alcance de la protección cubre tanto al consumidor material como al consumidor jurídico.¹⁴

Siendo los anteriores quienes adquieren o quienes utilizan o disfrutan el bien. A lo cual ha indicado la SPCSJ en la resolución No. 295 de las catorce horas del veintiséis de abril de dos mil siete que: “La posición del derecho moderno, según este Órgano decidor, es que se le conciba como cliente, entendido a quien participa en las actividades comerciales en la posición de potencial adquirente -y no comprador efectivo-, de bienes y servicios con el titular de la oferta. Dependiendo de la etapa del proceso, se puede distinguir entre contratante y cliente. El primero, se denomina consumidor jurídico. Adquiere un bien o servicio mediante una relación jurídica típica, como, por ejemplo, la compra. El segundo es el consumidor material, quien no contrata el bien o servicio, puede potencialmente adquirirlo o utilizarlo. Este último es el centro de protección jurídica en el ámbito de la seguridad de los consumidores.”¹⁵ (Subrayado no es parte del original).

¹³Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Op cit. artículo 2

¹⁴ Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, Resolución No. 295- F-2007 de las 14:45 horas del 26 de abril de 2007

¹⁵ Ibid.

B: Los derechos del consumidor como derecho fundamental y los derechos del consumidor en Costa Rica:

I. La protección de los derechos del consumidor como un derecho fundamental

La necesidad de protección de los derechos de los consumidores ha calado tanto en el medio actual que se ha elevado a un tema de Derecho humanos, lo cual, se tratara continuación:

Primordialmente, hay que aclarar que: “El derecho del consumo comprende un aspecto fundamental de nuestras vidas. Al consumir (en cualquiera de sus niveles) se procura, satisfacer al menos, e insoslayablemente, nuestras necesidades elementales y alcanzar una adecuada calidad de vida. Ello nos lleva a procurar en el ámbito llamado mercado (como espacio de intercambio), los bienes y servicios que necesitamos. Somos, como consumidores, destinatarios finales de todos los bienes y del producto de la actividad comercial”.¹⁶ La necesidad del consumir en la modernidad es prácticamente inexorable, de ahí el que no se pueda acceder a bienes y servicios es un tema de supervivencia del ser humano.

Igualmente, el consumo de bienes y servicios, concretamente, el adecuado acceso que no vaya en detrimento de la salud o un medio ambiente sano atañe directamente, a la dignidad humana. Se resalta aquí el hecho de que el consumidor que se provee de estos bienes y servicios confía plenamente, en los productores, ya que, en escasas ocasiones el consumidor posee un conocimiento amplio o al menos suficiente sobre aspectos de especial relevancia como: origen, manipulación y tratamiento de los bienes y servicios que consumen.

Además, la dependencia actual de los seres humanos a consumir bienes tiene injerencia directa en el derecho del ser humano a desarrollarse plenamente en un ambiente sano y a la dignidad humana; por lo que determina de forma directa la calidad de vida de las personas.

¹⁶ Dialnet. Universidad de la Rioja: Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Los Derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. Recuperado en: file:///C:/Users/luisa/Downloads/Dialnet-LosDerechosDeUsuariosYConsumidoresSonDerechosHuman-5157806.pdf. [3 de febrero de 2018]

Debe destacarse que el acceso al consumo es un derecho humano, ya que, en nuestro medio actual es tan necesario que sin ello la supervivencia de muchas personas estaría muy limitada, por lo cual, la extensión de este acceso debe darse en toda la población. El garantizar el acceso del consumo de bienes y servicios, es proteger la calidad de vida de las personas.

Una política que defienda y promueva el acceso a los bienes y servicios en todos los estratos de una población, es una política que promueve justicia social dado que el acceso de dichos bienes marca la diferencia entre diversos estratos sociales, niveles de desigualdad y los diferentes parámetros de pobreza de una población. El acceder adecuadamente, a los servicios y productos necesarios para garantizar una vida digna es un tema esencial en la contienda constante de los países para mejorar los niveles de pobreza.

De lo anterior se deduce que la protección de los derechos del consumidor como un derecho humano, es un tema de vital importancia en los Estados, ya que:

“El derecho del consumidor, por su propia naturaleza de derecho humano, requiere mecanismos y procedimientos que atiendan adecuadamente las situaciones que se producen y que a veces no encuentran solución en los sistemas tradicionales. Estos a su vez tienen que cumplir con el requisito de eficacia, que implica la posibilidad de obtener una respuesta del sistema a los reclamos del consumidor en tiempo, modo y condiciones de acceso que no desnaturalicen la protección de los derechos. Tenemos por acertada la expresión que reza “si no hay garantías no hay derechos” o que “los derechos son lo que las garantías quieren que sean”. La existencia de instrumentos efectivos para la defensa de los derechos hace a su plena vigencia y ejercicio. Sin estos, los derechos constitucionales serían un auténtico catálogo de ilusiones.”¹⁷

De lo anterior, se extrae que no basta solo la regulación de los derechos de los consumidores, sino que, además, se garantiza mecanismos ágiles para proteger sus derechos en aras de procurar una justicia pronta y cumplida. El derecho del consumidor

¹⁷ Ibid.

al ser sensible y proteger la parte débil de las relaciones de consumo, debe ser proteccionista y garantista.

II. Clasificación de los derechos inherentes al consumidor

Los derechos que ostentan los consumidores siguen ciertos enfoques dedicados a crear un balance jurídico en una relación naturalmente desequilibrada. Dichos enfoques sientan las bases para los derechos inherentes al consumidor y el alcance de su protección, Rinesi¹⁸ los señala como:

- Por inexecución de obligaciones: La imposición de deberes jurídicos al comerciante a lo largo de la contratación con consumidores, dándose desde la etapa precontractual hasta la garantía.
- Restitutivo: Ante un eventual incumplimiento, tiene el consumidor la posibilidad de solicitar el cumplimiento forzoso, la resolución o la rescisión contractual.
- Preventivo: Se dice que no se ocupa la existencia de un daño material pues, en la materia puede haber daños de difícil reparación.
- Garantista: Se requiere el reconocimiento de una garantía por estándares de calidad del producto por parte del comerciante y/o fabricante; indistintamente, si se trata de bienes o servicios.
- Amparista: Reconocimiento constitucional de los derechos del consumidor
- Colectivo: puede defender el consumidor sus intereses o derechos tanto de forma individual como colectiva.
- Por abuso de posición dominante: Se trata de evitar situaciones en donde se dé un abuso por parte de las empresas en el mercado; situaciones que afecten la competencia y a los consumidores.

Los enfoques, mencionados crean la base para los derechos del consumidor; los cuales, se clasifican como “El conjunto de facultades que el ordenamiento jurídico les

¹⁸ Rinesi, J (2006). Relación de consumo y derechos del consumidor. Buenos Aires: Astrea, pp 93-108

confiere en sus relaciones de consumo con los proveedores de bienes y prestadores de servicios”¹⁹

El conjunto de derechos conferidos por el ordenamiento jurídico al consumidor deriva de una necesidad de tutelar a la parte débil de la relación de consumo, dado que el proveedor/comerciante cuenta con un mayor poderío económico; específicamente, existe una falta de conocimientos por parte del consumidor o una manipulación de la información por parte del proveedor/comerciante.

La falta de conocimiento se equipara, a una relación asimétrica, en donde la asimetría se da en la información dada al consumidor. “...los consumidores necesitan saber qué condiciones y precios se ofrecen en el mercado, que términos contractuales se incorporan a los contratos que celebran (...), requisitos que se cumple mejor del lado de las empresas que del lado de los consumidores (...)”²⁰ Lo anterior deriva en la protección del consumidor, la cual, trata de equiparar las condiciones respecto al empresario, con el fin de dar un equilibrio contractual entre consumidores y proveedores mediante la protección legal.

Del mismo modo, en la legislación costarricense se encuentra tutelado los principales derechos del consumidor, inclusive a nivel constitucional, plasmados en el artículo 46 de la Constitución Política; que indica: “Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos, a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias”²¹.

¹⁹ Ovalle Favela, J. (2005). Los Derechos de los Consumidores. Revista de Derecho Privado. 12, 4. Recuperado de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derpriv/cont/12/dtr/dtr4.pdf>. [Consulta el 26 de junio de 2017.

²⁰ Ford, Niamananco. Indagaciones Heréticas en torno a la idoneidad de los productos y servicios. Revista Peruana de Derecho de la Empresa. 2009. PP. 88-89

²¹ Constitución Política de Costa Rica, 7 de noviembre de 1949, Costa Rica, Art 46.

El anterior artículo constitucional se denomina la constitución económica y es la base de los derechos y garantías individuales que gozan los consumidores²². Los cuales, se analizan a continuación.

a. Protección de la Salud, el ambiente y la seguridad

El reconocimiento de la protección de la salud, ambiente y seguridad de las personas es un derecho inherente a toda persona, independientemente, de su comportamiento como consumidor o no. El cual, ha sido reconocida tanto por instrumentos internacionales como por jurisprudencia y doctrina.

A nivel internacional y supranacional, la protección de la salud y el medio ambiente se contempla en las Directrices de las Naciones Unidas de 1985. La anterior menciona que se debe: “ayudar a los países a lograr mantener una protección adecuada de sus habitantes en la calidad de consumidores”²³. En otras palabras, la directriz de la ONU implica las políticas de los países signatarios se deben orientar hacia la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud o seguridad.

En el ámbito de la normativa nacional, el derecho a la salud y a su protección se encuentra en el artículo 21 constitucional. El cual, contiene el derecho a la vida y complementariamente el derecho a la salud. La salud puede definirse como un: “estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedades o afecciones.”²⁴ Como consecuencia del deber Estatal de la protección de la salud, se deriva la necesidad de proveer servicios adecuados y eficientes de salud a los ciudadanos.

El cumplimiento del derecho a la salud implica que todo producto y servicio que se ofrezca y comercialice al consumidor:²⁵ 1) No puede afectar la salud ni la integridad

²² Jurado Fernández. Julio. La Jurisprudencia Constitucional y la Regulación del Mercado. Revista de Ciencias Jurídicas. 2006. PP. 37 a 68. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/.../12949> [Consulta el 27 de enero de 2018]

²³ Asamblea General de Las Naciones Unidas, Resolución 39/248. 1985

²⁴ Organización Mundial de la Salud. Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <http://who.int/suggestions/faw/es/> [Consulta 2 de febrero de 2018]

²⁵ Franciskovic Ingunza. Beatriz A. Protección a la Salud y Seguridad de los Consumidores. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/854190.pdf> [Consulta 4 de febrero de 2018]

física de los consumidores. 2) Debe cumplir los beneficios prometidos y 3) Deben ser comercializados y suministrados de forma que los consumidores conozcan la mejor forma de utilizarlos, e incluso que informen de los casos en que estos deban abstenerse de consumir los productos.

En relación con la protección al ambiente, la jurisprudencia de la Sala Constitucional ha reiterado la necesidad de un desarrollo sostenible, en otras palabras, una utilización inteligente y eficaz de los recursos naturales. El presente derecho al ambiente se analiza desde dos ópticas: la obligación del Estado a proteger y conservar el ambiente para que los habitantes puedan disfrutar de los recursos naturales; y la segunda el deber de todo habitante en hacer uso racional de los recursos ambientales. Ambos buscan proteger y garantizar el derecho a todos los ciudadanos²⁶.

La protección a la seguridad de los consumidores tiene una gran relación con la protección a la salud. Lo cual implica que al adquirir o contratar un servicio o producto, los consumidores lo hacen para su propio bienestar. Esto último a su vez está altamente relacionado con el derecho a la información, ya que, para optar al consumo, el consumidor debe realizarlo de manera informada.

b. Protección a los intereses económicos

Los intereses económicos y sociales se encuentran protegidos por el artículo 46 Constitucional, entendiéndose que la protección de éstos conlleva la defensa del ámbito patrimonial del consumidor, en otras palabras, los intereses económicos también, implican el derecho de los consumidores a exigir una indemnización cuando sus intereses patrimoniales se vean lesionados o vulnerados.

Además, para la protección adecuada de los intereses económicos se requiere que los productos o servicios ofrecidos al consumidor sean de calidad, que exista una justicia contractual; asimismo, del derecho a obtener una adecuada y efectiva reparación o resarcimiento en el caso de que sufran un daño.

²⁶ Voto 14288 de las 15:19 horas, del 09 de setiembre de 2009, de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.

El derecho a la protección de los intereses económicos y sociales necesita la tutela del patrimonio del consumidor de manera completa, a través de reglamentaciones adecuadas a la contratación entre comerciantes y consumidores, lo cual, tiene conexidad con la responsabilidad por daños, cláusulas abusivas en contratos de adhesión y garantía de cumplimiento de estándares de calidad que tienen los comerciantes con los consumidores.

Tal y como fue señalado con el derecho a la protección de la salud y del medio ambiente, el derecho a la protección de los intereses económicos de los consumidores; tiene una relación directa con el derecho a la información, dado que la decisión de consumo y las repercusiones en caso de verse lesionados los intereses patrimoniales; se llega a dar basado en la información recibida en la etapa previa a la contratación por parte del consumidor.

c. Derecho a la información (adecuada y veraz)

Inicialmente, se entiende, este derecho, como el Derecho a la “Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada”²⁷. De lo anterior se deriva que los comerciantes tienen el deber de comunicar todo lo necesario con respecto a los bienes o servicios que brindan a los consumidores. Esto abre la interrogante sobre ¿Qué información debe brindar?

La LPCDEC en su artículo 32, el cual, indica los Derechos de los Consumidores, precisamente en el inciso C) menciona: “El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio”²⁸, lo que da respuesta a la interrogante a que información deben proporcionar los comerciantes a los consumidores.

El suministrar información parte del hecho de que la media de los consumidores suele desconocer a fondo sobre los productos o servicios que consume, de ahí que “La obligación de información encuentra su fundamento en un desequilibrio de conocimientos entre los contratantes, desequilibrio que se acentúa en materia de consumo. Por ello la

²⁷ Diccionario de la Real Academia Española. Diccionario De la lengua española. Recuperado en: <http://dle.rae.es/?id=LXrOqrN> [Consultado el 3 de febrero de 2018]

²⁸ Ley del Consumidor 7472, Artículo 32.

información es el principal instrumento con que cuentan los consumidores para hacer frente a las técnicas agresivas del comercio moderno”²⁹.

En el medio actual, la competencia entre los comerciantes es un hecho, por lo que el derecho de tener información permite evitar que se cometan abusos o influencias indebidas, el conocimiento permite, de forma apropiada una decisión con fundamento.

El Derecho de los consumidores de recibir información tiene dos aspectos de relevancia que son, el recibir información adecuada y veraz. Por los cuales, los comerciantes deben de abstenerse de proporcionar a los consumidores un mensaje equivocado, y de dar la información suficiente para que el comprador pueda estar debidamente instruido sobre los bienes y servicios que consume. “Así, ha de “informar suficientemente al consumidor (...) de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre su decisión de consumo.” (inciso b ibídem) y, al propio tiempo debe dar a conocer los riesgos o recaudos que entraña o requiere el producto o servicio”³⁰

La información que tiene derecho a recibir los consumidores debe estar de forma tal que éstos puedan entenderla, considerarla y formar una conclusión que se manifieste en su decisión, lo que significa, permearse en todas las etapas de la contratación.

d. Libertad de Elección

El derecho a la libertad de elección “... se relaciona directa o de manera indirecta con los otros derechos del consumidor, fundamentalmente con su derecho a ser informado, a educación y a ser escuchado, también, se vincula con la publicidad, y desde luego va a tener sus particularidades o limitaciones cuando existen monopolios del mercado, así como cuando estemos en presencia de contratos de adhesión...”³¹

²⁹ Universidad de Castilla-La Mancha. El derecho del consumidor en los contratos con consumidores y usuarios en el nuevo texto refundido de la ley General para la Defensa de Consumidores y usuarios. Recuperado en <https://previa.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/8.pdf> [Consultado el 3 de febrero de 2018].

³⁰ Sentencia: 00628 Expediente: 12-004602-1027-CA Fecha: 15/06/2017 Hora: 09:20:00 a.m. Emitido por: Sala Primera de la Corte

³¹ Universidad de Costa Rica. Tesis de grado. Luis Diego Saborío Marín. Análisis al Derecho de elección del consumidor en Costa Rica. Recuperado en:

De esta forma, el derecho de elección atraviesa los demás derechos de los consumidores, existiendo una correlación con los otros derechos. Para que un consumidor pueda elegir con entera libertad, debe estar adecuadamente, informado sobre los productos o servicios a elegir para que opte conforme a sus necesidades y no sobre meras apariencias o influencias externas.

La libertad de elección es un derecho sensible, ya que, una simple presentación diferente de un producto o un nombre agradable puede marcar la diferencia en la elección de los consumidores. Sin tomar en cuenta cuál se ajusta mejor a sus necesidades y cumple mejor el propósito a realizar, por lo tanto, se destaca la imperiosa necesidad de informar de manera adecuada a los consumidores.

La competencia entre comerciantes para vender sus productos ha implicado hacerlos lo más llamativo posible, desde una perspectiva tanto visual como económica, tratando de obviar factores como estándares de calidad e inclusive factores salubres; por lo cual, se desprende la necesidad de regular a los comerciantes en defensa de los consumidores y su derecho de elección no sea influenciado por los comerciantes de forma indebida.

e. Trato equitativo y digno

Debido a la situación de desventaja ampliamente esbozada, la igualdad, da un parámetro necesario para tratar de evitar injusticias, la equidad la define la real Academia Española como: “Bondadosa templanza habitual, propensión a dejarse guiar, o a fallar, por el sentimiento del deber o de la conciencia, más bien que por las prescripciones rigurosas de la justicia o por el texto terminante de la ley”³².

En el Derecho del consumidor el derecho de equidad está estrechamente, relacionado con el de la justicia, pues, se busca propiciar un trato equitativo. En las relaciones de consumo, el trato equitativo y digno a los consumidores puede ser definido,

<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1514/1/22970.pdf> [consultado el 3 de Marzo de 2018]

³² Diccionario de la Real academia española, Edición del tricentenario. Recopilado en <http://dle.rae.es/?id=FzCUhhq> [Consultado el 3 de marzo de 2018].

por Kiper como: “el respeto debido al consumidor como persona, y en virtud del cual no podrá ser sometido a menosprecio o desconsideraciones ni mortificaciones”³³

El comerciante no debe colocar al consumidor ante situaciones de discriminación alguna que menosprecie o afecte el fuero interno del consumidor y la moral, por lo que los Estados deben velar por tutelar a los consumidores, ya que, el desprotegerlos afectaría su dignidad como seres humanos. La protección del trato equitativo de los consumidores en Costa Rica está tutelada a nivel constitucional en el artículo 46 citado anteriormente.

f. Educación

Otro derecho de los consumidores considerado como sustancial es el derecho a la educación, el cual, viene a estar regulado en el artículo 32 incisos C y D de la LPCDEC los cuales, mencionan: “...c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.” “...d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.”³⁴

Asimismo, del artículo citado se desprende que existe una estrecha relación entre el derecho a la educación y el derecho a la información. Dado que la educación pretende resguardar un acceso amplio a la divulgación de información que asegura la libertad de escogencia e igualdad de contratación en los consumidores. Viene a ser de gran importancia dado que “El consumo responsable de bienes y servicios requiere que los usuarios dispongan de la información necesaria para hacer las evaluaciones correspondientes, tomando en cuenta precio, calidad y durabilidad, entre otros factores.”³⁵

³³ Trato digno a los consumidores y usuarios. Perspectivas legales y jurisprudenciales. Dimensión práctica. Alexis F. C. Corti(1) y Laura I. Iorio. Recopilado en: <http://eltrabajoseguro.com/wp-content/uploads/2015/06/Trato-digno-a-usuarios-y-consumidores-11615.pdf>. [Consultado el 3 de marzo de 2018]

³⁴ Ley del Consumidor 7472, Artículo 32 incisos C y D

³⁵ Tambussi, C. (s.f.). Los derechos del consumidor como derechos humanos. Recuperado de <http://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf> [Consulta 6 de febrero de 2018].

Cabe destacar su sustancialidad, al mencionar que son derechos que se desarrollan a través de las relaciones concretas, sean tanto contractuales como extracontractuales, en donde se llevan a cabo acciones y comportamientos preventivos e informativos por parte de organizaciones estatales y no estatales. Se pretende así equiparar el conocimiento del consumidor con la información brindada por el comerciante.

También, se tiene que destacar que el deber de la educación para el consumo refiere a la divulgación de información que permita al consumidor realizar una decisión de consumo debidamente informada sobre los bienes y servicios que se le ofrecen en un ambiente de libre competencia e igualdad de contratación. La educación en los consumidores tiene un efecto tanto social como personal, ya que, es necesario proporcionar tal información que no solo incida en decidir el consumo (nivel personal), sino que indique el impacto que tiene esa decisión sobre otros consumidores (nivel social).

De manera que, es obligatorio, de implementar políticas que permitan la educación de los consumidores desde la educación escolar y asegurar su protección frente a los comerciantes, creando una cultura hacia el consumo informado y responsable. Lo anterior a través de programas oficiales de educación formal que contemplen los derechos del consumidor, además, de políticas para difundir y la educación informal que puedan hacer llegar el contenido a la población.

g. Reparación de daños

Existe una máxima del derecho en donde toda persona que reciba un daño tiene el derecho a ser resarcida. De ahí se desprende que en el derecho del consumidor existe tanto un derecho como un deber a resarcir los daños y perjuicios ocasionados por un producto o servicio a un consumidor en su integridad, propiedad o intereses morales.

En otras palabras, se traduce en un deber genérico de no dañar a los demás; específicamente, al consumidor en este caso, tomando como fundamento “la necesidad de evitar que los daños sufridos por las personas queden sin resarcimiento... planteando el legislador un giro importante en tema de responsabilidad civil del comerciante,

proveedor y productor, frente al consumidor, regulándola como una responsabilidad civil de carácter objetivo”.³⁶

Dicha responsabilidad se plasma en el artículo 41 de la constitución, estableciendo un deber judicial de impartir justicia pronta y de acuerdo con las leyes vigentes a toda persona quien sufra un daño en su persona o intereses; siempre y cuando que acuda a los encargados de impartir justicia. Con relación al consumidor, la Sala Constitucional ha establecido la necesidad de corregir las situaciones de desequilibrio para el consumidor dada la posición que ostenta en la cadena de consumo.

El desarrollo legislativo de dicha protección culmina con el artículo 35 de la LPCDEC, regulando el régimen de responsabilidad aplicable como: “El productor, el proveedor y el comerciante deben responder, concurrente e independientemente de la existencia de culpa, si el consumidor resulta perjudicado por razón del bien o servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos. Solo se libera quien demuestre que ha sido ajeno al daño. Los representantes legales de los establecimientos mercantiles o, en su caso, los encargados del negocio son responsables por los actos o los hechos propios o por los de sus dependientes o auxiliares. Los técnicos, los encargados de la elaboración y el control responden solidariamente, cuando así corresponda, por las violaciones a esta Ley en perjuicio del consumidor”³⁷.

De lo anteriormente citado, se desprende que el régimen de responsabilidad en relación con el consumidor y comerciantes/proveedores deviene de tipo objetivo, al implicar que no importa si la responsabilidad es contractual o no o por hecho lícito o ilícito. Por lo que responde a todo aquel que haya participado en la red contractual que finalmente, lleva un producto o un servicio al consumidor, sin importar si tiene una directa relación contractual o no con el consumidor³⁸.

³⁶ • Blanco, Ana Lucia Espinoza. 2017. Derecho Comercial Costarricense. Aspectos Generales Relevantes de la Contratación Mercantil en la Sociedad de la Información. [En línea] 2017. [Citado el: 1, 24, 2018.] <http://www.derechocomercial-cr.com/contratos>.

³⁷ Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Op. Cit, Art 35

³⁸ Blanco, Ana Lucia Espinoza. 2017. Op cit.

La SPCSJ ha señalado que el régimen de responsabilidad con relación al consumidor es una clase de responsabilidad civil objetiva especial. El régimen de responsabilidad relacionado al consumidor tiene una estrecha relación con la protección y tutela tanto administrativa como judicial, ya que, vienen a ser los mecanismos por los cuáles, el consumidor puede acceder a su protección y a una eventual reintegración del daño sufrido.

h. Protección y Tutela Administrativa y Judicial

En relación con el consumidor, existen derechos considerados como sustanciales e instrumentales. El derecho al acceso a la protección y tutela tanto en vía administrativa como judicial es un derecho considerado instrumental. Dicho derecho contempla la oportunidad que tienen los consumidores a tener la viabilidad de procedimientos y mecanismos que proporcionen una respuesta eficaz en un tiempo razonable a sus problemas, todo con base a los numerales 27 y 41 Constitucionales.

Asimismo, el artículo 46 de la LPCDEC señala que: “Para hacer valer sus derechos, el consumidor puede acudir a la vía administrativa o a la judicial, sin que éstas se excluyen entre sí, excepto si se opta por la vía judicial. En la vía judicial debe seguirse el proceso sumario establecido en los artículos 432 y siguientes del Código Procesal Civil”.³⁹ Cabe destacar de lo anterior que, con la reforma al Código Procesal Civil del 2016, dichos procesos se rigen igualmente, por el proceso sumario, pero se encuentra enumerado en el 184 aparte dos.

El artículo citado indica que el consumidor tiene derecho y es oportuno acudir a dos vías para presentar reclamos. La vía administrativa ante la CNC o la vía judicial ante los Tribunales de Justicia. Sin embargo, para procesos en donde se deba conocer sobre la anulación de contratos adhesivos o conocer sobre el resarcimiento de daños y perjuicios deben conocerse solamente, en vía judicial, a través de la vía sumaria.

Sobre la vía administrativa es significativo señalar que el procedimiento administrativo es iniciado por el consumidor, cuando acude a la PDAC, que forma parte

³⁹ Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Op, cit. Art 46.

del MEIC. El procedimiento administrativo viene a estar regulado en los artículos 46, 56 y 61 de la LPCDEC.

El derecho al acceso a la justicia tanto en vía administrativa como judicial permite a los consumidores el acceso a la protección efectiva cuando sus intereses se vean vulnerados. Sea de manera individual o colectiva, el acceso a la justicia permite el restablecimiento, compensación y/o resarcimiento de los derechos de los consumidores. Asimismo, es de suma importancia dado que hace posible una coexistencia pacífica al hacer valer la justicia de manera imparcial y de acuerdo con las leyes.

i. Representación

El derecho a la representación de los consumidores se da a través de la posibilidad que tienen los mismos de poderse agrupar para ser escuchados y acceder a la justicia; relacionándose con la protección administrativa y judicial. Lo anterior debido que se les permite agruparse para actuar en defensa de sus intereses frente a los comerciantes funcionando como un contrapeso frente a los beneficios de los comerciantes y/o productores; con el principal interés reconocido por ley, que es la defensa, educación e información del consumidor para protegerlo.

La representación se considera un derecho instrumental de los consumidores y se encuentra ligado con el derecho a la participación por la naturaleza de las decisiones que toman.

El sustento legal para el derecho a la representación se encuentra a nivel constitucional en los artículos 25 y 46, precisamente, por la libertad de asociación para fines legales y el deber del Estado de apoyar a organismos constituidos por consumidores, para la defensa de sus propios derechos e intereses. A pesar de que el Estado tenga el deber de apoyar dichos organismos, lo anterior no es obligado, de incentivar su formación o participar en los procesos que sean de interés.

En la LPCDEC, el desarrollo del derecho a la representación se hace en los artículos 32 inciso G y 54. El primero establece que: “G) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones

sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.”⁴⁰. Mientras que, el artículo 54 reza: “Las organizaciones de consumidores están legitimadas para iniciar como parte o intervenir, en calidad de coadyuvantes, en los procedimientos ante la CNC y ante los tribunales de justicia, en defensa de los derechos y los intereses legítimos de sus asociados.”.⁴¹

De igual manera, dada la función de las agrupaciones en defensa del consumidor, el derecho en cuestión tiene un ligamen con el derecho a la educación, principalmente su parte activa, dado que es una obligación del Estado la de crear, poner en funcionamiento las estructuras necesarias para dar el asesoramiento y asistencia al consumidor cuando éste lo requiera.

C: El Derecho de consumidor en el ordenamiento jurídico costarricense

Siendo el derecho de consumidor un sistema global de normas, principios, instituciones e instrumentos que están plasmados en el ordenamiento jurídico, deben tener un fundamento legal y jerarquizado en el valor de sus normas, dando lugar a que en el derecho del consumidor exista un bloque de legalidad.

El bloque de legalidad en materia del Derecho del Consumidor se compone “en un primer plano las normas (leyes y reglamentos) que, al crear derechos específicos protegen directamente al consumidor. Abarca también, otras normas que tratan de asegurar la aplicación eficiente de estos mismos derechos, así como aquellas que aseguran representación y voz adecuadas a los consumidores ante los órganos estatales con poder de decisión sobre el mercado. Por último, también, forman parte de su núcleo los mecanismos jurídicos que tratan de racionalizar y dirigir el comportamiento del consumidor.”⁴² En otras palabras, en Costa Rica, el bloque de legalidad en la materia a tratar se centra en la Constitución Política, las leyes y sus respectivos reglamentos, además, de la jurisprudencia de los tribunales.

⁴⁰ Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Op, cit. Art 32.G

⁴¹ Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Op, cit. Art 54

⁴² Ibid. Pp 91-92

1. Constitución Política de Costa Rica

Como fue mencionado de previo, a nivel constitucional la protección al consumidor deriva del artículo 46, al cual, se le denomina la Constitución Económica. El artículo establece que: “Son prohibidos los monopolios de carácter particular, y cualquier acto, aunque fuere originado en una ley, que amenace o restrinja la libertad de comercio, agricultura e industria. Es de interés público la acción del Estado encaminada a impedir toda práctica o tendencia monopolizadora. Las empresas constituidas en monopolios de hecho deben ser sometidas a una legislación especial. Para establecer nuevos monopolios en favor del Estado o de las Municipalidades se requerirá la aprobación de dos tercios de la totalidad de los miembros de la Asamblea Legislativa. Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias”⁴³.

El párrafo final del artículo 46 fue agregado vía reforma a la Constitución por medio de la ley 7607 de 1996, introduciendo la protección constitucional de los consumidores y usuarios⁴⁴ con una equivalencia conceptual y de intereses entre ambos. Asimismo, establece la protección de los consumidores y/o usuarios en potencia, refiriéndose nuevamente a la tutela especial de los consumidores que se inicia desde que se recibe la información⁴⁵.

El párrafo final del artículo constitucional en estudio funciona como base para la protección al consumidor, el cual, al relacionarse con los artículos 21, 25 y 41 sientan los principios constitucionales para los derechos del consumidor. Los derechos del consumidor como ya se ha mencionado son propiamente el derecho a la salud, el

⁴³ Constitución Política de Costa Rica, Op. cit., art. 46.

⁴⁴ Guías Jurídicas. 2015. Consumidores y Usuarios. Guías Jurídicas. [En línea] 2015. [Citado el: 8 29, 2018.]

http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAUMjAxMTtbLUouLM_DxblwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoA50IVsTUAAAA=WKE.

ambiente, la protección de la seguridad e intereses económicos, información, asociación, representación y reparación de daños. Para la materia de esta investigación, es de especial énfasis tomar en cuenta la protección de los intereses económicos de los consumidores, ya que, para el consumidor financiero la adquisición de productos o servicios financieros tiene un efecto directo a nivel patrimonial.

Es preciso enfatizar, la importancia que tiene el derecho a la información a nivel constitucional, por lo tanto, los consumidores pueden exigir el derecho a recibir información adecuada y veraz para realizar una decisión de consumo libre, voluntaria y sobre todo informada.

2. LPCDEC y su Reglamento

Es pertinente, acotar que la LPCDEC o Ley 7472 del 20 de diciembre de 1994, que entra a regir el 19 de enero de 1995, es el fruto de la formación legislativa en la defensa al consumidor en Costa Rica. La entrada en vigor de la ley LPCDEC es previa a la reforma Constitucional de 1996 al artículo 46 que otorga rango Constitucional a los derechos del consumidor. Al entrar en vigor antes de la reforma Constitucional se establecen los derechos del consumidor a nivel legal, brindando la protección necesaria que luego llegaría a ser de carácter fundamental.

Para la elaboración del proyecto de ley que usa de base para la redacción final, se utiliza como modelo la legislación mexicana. Un aspecto de importancia de la LPCDEC es que se combina tanto la regulación en materia de competencia, como la protección al consumidor en un solo texto normativo.

El objetivo principal de la LPCDEC, mencionado en su artículo uno es el de “proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al

funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas”.⁴⁶

En materia de protección al consumidor, la LPCDEC busca el equilibrio entre comerciantes y consumidores, para ello toma en consideración al consumidor como el último eslabón de la cadena de producir y digno de tutela. Asimismo, es de particular protección los intereses económicos e igualdad del consumidor ante el comerciante, dada la diferenciación en el poderío económico de ambas figuras. Lo anterior lo establece a través de la promesa del indubio pro-consumidor, la responsabilidad objetiva y solidaria del comerciante, productor o consignatario y la obligación del proveedor de brindar información veraz, oportuna y completa a los consumidores sobre los bienes y servicios que ofrece.

Los derechos y obligaciones de los consumidores y proveedores según, la LPCDEC se encuentran plasmados en los artículos 32 y 34, los cuales, establecen que:

- “Artículo 32°. - Derechos del consumidor. Sin perjuicio de lo establecido en tratados, convenciones internacionales de las que Costa Rica sea parte, legislación interna ordinaria, reglamentos, principios generales de derecho, usos y costumbres, son derechos fundamentales e irrenunciables del consumidor, los siguientes: a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el medio ambiente. b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales. c) El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio. d) La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación. e) La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección. f) Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente,

⁴⁶ Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Op. Cit. Art. 1

sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda. g) Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.”⁴⁷

- “Artículo 34°. -Obligaciones del comerciante. Son obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor, las siguientes: a) Respetar las condiciones de la contratación. b) Informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan de forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, la fecha de caducidad, el peso, cuando corresponda, de las características de los bienes y servicios, el país de origen, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto y la góndola o el anaquel del establecimiento comercial, así como de cualquier otro dato determinante, como sustancias adicionales que se le hayan agregado al producto original. En el caso de los productos agropecuarios, debe indicarse el país de origen de cada producto en un lugar visible del empaque, el envase o la etiqueta, así como la fecha de producción o procesamiento en el país de origen. Tratándose de productos no empacados o envasados, esta información deberá consignarse en un lugar visible y claramente legible de la góndola o el anaquel del establecimiento comercial donde se encuentren ubicados. En todos estos casos, los productos nacionales deberán identificarse con la frase: "Producido en Costa Rica" u otra que permita identificar claramente el origen del producto. La verificación de lo dispuesto en el párrafo anterior, en materia de información y trazabilidad, la deberán realizar el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), el Ministerio de Salud y el MH por medio de la Dirección General de Aduanas, de conformidad con lo que al efecto dispongan los reglamentos técnicos específicos aplicables a cada producto. Si se trata de productos orgánicos, esta condición deberá indicarse en un lugar visible. Además, la etiqueta del producto deberá indicar cuál es el ente certificador. De acuerdo con lo dispuesto en el reglamento de la presente ley, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta

⁴⁷ Ibid. Art 32

se pague al crédito, deben indicarse siempre, de forma visible, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la base, las comisiones y la persona física o jurídica que brinda el financiamiento, si es un tercero. c) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo (*)34 de esta Ley (*) (Actualmente, corresponde al 37) d) Suministrar, a los consumidores, las instrucciones para utilizar adecuadamente, los artículos e informar sobre los riesgos que entrañe el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el medio ambiente. e) Informar al consumidor si las partes o los repuestos utilizados en reparaciones son usados. Si no existe advertencia sobre el particular, tales bienes se consideran nuevos. f) Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado. g) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo (*)40 de esta Ley. (*) (Actualmente corresponde al 43) h) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo. i) Resolver el contrato bajo su responsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable. j) Fijar plazos prudenciales para formular reclamos. k) Establecer, en las ventas a plazos, garantías de pago proporcionales a las condiciones de la transacción. l) Cumplir con los artículos (*)35, (*)36, (*)37, (*)38, (*)39, (*)40, (*)41 y (*)41 bis de esta ley. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 1° aparte a) de la ley N° 7854 del 14 de diciembre de 1998) (*) (Actualmente corresponden a los artículos 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y 44 bis) m) Cumplir con lo dispuesto en las normas de calidad y las reglamentaciones técnicas de acatamiento obligatorio. n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, las medidas, las registradoras, las básculas y los demás instrumentos de medición, que utilicen en sus negocios. ñ) Extender la factura o el comprobante de compra, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente cobrado. En los casos de ventas masivas, se faculta al Ministerio de Economía, Industria y Comercio para autorizar el establecimiento de otros sistemas mediante los cuales se compruebe la compra. o) Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores.

Toda información, publicidad u oferta al público de bienes ofrecidos o servicios por prestar, transmitida por cualquier medio o forma de comunicación, vincula al productor que la transmite, la utiliza o la ordena y forma parte del contrato. El incumplimiento de alguna de las obligaciones enumeradas en este artículo, faculta al interesado para acudir a la CNC creada en esta Ley, o a los órganos jurisdiccionales competentes y para hacer valer sus derechos, en los términos que señala el artículo (*)43 de la presente Ley. (*) (Actualmente corresponde al 46)⁴⁸

Los artículos supra citados establecen el principal bloque de derechos y obligaciones que ostentan tanto consumidores como comerciantes en la legislación nacional, estableciéndose de manera taxativa.

También, el reglamento a la LPCDEC, Decreto Ejecutivo 36234 MEIC, publicado el primero de noviembre de 2010 en la Gaceta Numero 11; amplía los objetivos de la LPCDEC, además, de definir las reglas de interpretación del cuerpo normativo. Asimismo, delimita el ámbito de definiciones conceptuales presentes en la ley, al establecer los procedimientos necesarios para la aplicación y tutela de los derechos plasmados en la LPCDEC y Jurisprudencia de la Sala Constitucional.

De la misma manera, el rol que ha tenido la Sala Constitucional, en la defensa de los derechos de los consumidores ha sido crucial, dado que ha establecido las bases para la protección de los consumidores como las reglas interpretativas para la LPCDEC. La protección de la Sala IV a los derechos de los consumidores se ha dado tanto de manera previa como posterior a la entrada en vigor de la LPCDEC.

La primera resolución de la Sala Constitucional relacionada con la protección del consumidor, la cual, determina la perspectiva del consumidor dentro de la relación contractual como una de inferioridad, precisando la necesidad de una protección especial del mismo frente a los proveedores es la resolución 1441-92:

“En efecto, es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes

⁴⁸ Ibid. Art 32

de consumo que requiere adquirir para su satisfacción personal y su participación en este proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino en la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación, en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos que de previo a externar su consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios, que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos. Van incluidos por lo expresado, en una mezcla armónica, varios principios constitucionales, como la preocupación estatal a favor de los más amplios sectores de la población cuando actúan como consumidores, la reafirmación de la libertad individual al facilitar a los particulares la libre disposición del patrimonio con el concurso del mayor conocimiento posible del bien o servicio a adquirir, la protección de la salud cuando esté involucrada, el ordenamiento y la sistematización de las relaciones recíprocas entre los interesados, la homologación de las prácticas comerciales internacionales al sistema interno y en fin, la mayor protección del funcionamiento del habitante en los medios de subsistencia.”⁴⁹.

Para reforzar la tesis planteada por la resolución 1441-92, el voto 4463-96 de la misma Sala, establece nuevamente, la posición de inferioridad del consumidor frente a los comerciantes y proveedores de bienes o servicios, dando lugar a la necesidad de una protección especializada, dicha resolución establece:

“es notorio que el consumidor se encuentra en el extremo de la cadena formada por la producción, distribución y comercialización de los bienes de consumo que requiere adquirir para su gusto personal, y su participación en ese proceso, no responde a razones técnicas ni profesionales, sino a la celebración constante de contratos a título personal. Por ello su relación en esa secuencia comercial es de inferioridad y requiere de una especial protección frente a los proveedores de los bienes y servicios, a los efectos de que previo a externar su

⁴⁹ Voto 1441, de las 15:45 horas, del 02 de junio de 1992. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.

consentimiento contractual cuente con todos los elementos de juicio necesarios que le permitan expresarlo con toda libertad y ello implica el conocimiento cabal de los bienes y servicios ofrecidos”⁵⁰

De modo más reciente, con la entrada en vigor de la LPCDEC y la subsecuente reforma al artículo 46 de la Constitución Política, se encuentran las resoluciones 17747 del 2006 y 16567 del 2008; que definen el ámbito de acción del Derecho del Consumidor, además, de plasmar el derecho a la información como base para la relación de consumo. La anterior resolución indica que:

“El Derecho del Consumidor se encuentra constituido por un conjunto de normas, principios, instituciones e instrumentos, consagrados por el ordenamiento jurídico en favor de este, con el objetivo de garantizarle en el mercado, una posición de equilibrio en sus relaciones con el resto de los agentes económicos. En nuestro país, el artículo 46, párrafo 5°, de la Constitución Política, parcialmente reformado por la Ley No. 7607 del 29 de mayo de 1996, establece que "los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus intereses económicos; y a recibir información adecuada y veraz (...)"⁵¹.

También, una posición que prevalece la Sala Constitucional a través de sus resoluciones que involucran la protección al consumidor es la necesidad de brindar información adecuada y veraz al consumidor para que realice su decisión, con el fin de equiparar la relación asimétrica que hay entre consumidores y comerciantes. Dicha información brindada a través de la publicidad y promociones de bienes o servicios debe ser tal que, permita una decisión libre e informada en el consumidor; tal como lo establece el voto 16567 del 2008 de la misma Sala. Dicho voto reza:

“Por tal motivo, del cumplimiento de tales deberes de información, dependerá, correlativamente, la posibilidad concreta del consumidor de emplear los productos y servicios con plena seguridad en resguardo de su vida, su salud,

⁵⁰ Voto 4463-96, de las 9:45 horas, del 30 de agosto de 1996, Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.

⁵¹ Voto 17747, de las 14:37 horas, del 11 de diciembre de 2006. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.

integridad psicofísica, así como de modo satisfactorio para sus intereses económicos. En consecuencia, de igual forma que una falta de información por una inadecuada publicidad que induce al engaño y a la falsedad incidiría de forma perjudicial en la voluntad del consumidor al momento de elegir un determinado producto o servicio...”⁵²

Asimismo, el derecho a la información del consumidor debe ir en respeto de la libre competencia del mercado, en tenor del artículo 46 de la Carta Magna.

La jurisprudencia Constitucional a nivel nacional se ha desarrollado de tal manera en cuanto a la protección del consumidor que éste se encuentra ampliamente protegido. El artículo 46 Constitucional da la base a la protección del consumidor, así como también, sienta principios básicos de la economía como es la libertad de empresa, manteniendo un equilibrio que permita la competencia libre en el mercado con un especial énfasis en el derecho a la información que de él deriva.

Al conceptualizar el derecho del consumidor, además, de indicar cuáles son los derechos inherentes al consumidor, puede obtenerse un marco completo de la regulación atinente y facultades de los consumidores. Del acápite anterior puede extraerse las bases teóricas y jurídicas que aceptan desarrollar el trasfondo de los derechos atinentes a los consumidores de productos y servicios financieros, además, de la regulación que se aplica en el entorno nacional. Se derivan las bases fundamentales del tema a tratar, para desarrollar próximamente, de manera concreta la figura del consumidor de productos y servicios financieros.

⁵² Voto 16567, de las catorce horas y cincuenta y tres minutos del cinco de noviembre del dos mil ocho. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.

Capítulo II: El Consumidor Financiero y su Regulación en Costa Rica

Recientes acontecimientos económicos han enfocado la atención del público a las decisiones financieras realizadas por los consumidores; lo anterior sumado a las prácticas comerciales de las instituciones financieras. Puede discutirse que, al ser las operaciones bancarias, bursátiles y de seguros cada vez más complejas, la tarea de entregar información pertinente por parte de las entidades financieras a los usuarios es bastante ardua. Existe una creciente preocupación de que a los consumidores se les solicita asumir altos riesgos por su propio bienestar económico, tarea para la cual son pocos los usuarios del sistema financiero están listos para tomar.

A. Doctrina sobre el consumidor financiero

Debido a que existen varios bienes y servicios de consumo, existen varios tipos de consumidores. En la presente investigación se efectúa, especial énfasis en el consumidor de productos y servicios financieros, que, para efectos de la presente tesis, se define como las personas usuarias de las facilidades brindadas por las entidades financieras, las anteriores compuestas por aquellas entidades que participan por vía de intermediación financiera en el mercado. Por eso, a grosso modo, dichos usuarios consumidores de los productos y servicios financieros facilitados por las entidades financieras vienen a ser los consumidores de servicios o consumidor financiero.

Primeramente, para estudiar la teoría y concepto del consumidor financiero, existen temas que se deben analizar de previo. En un primer plano la idea básica de sistema financiero y derecho de mercados financieros son indispensables para examinar las subsecuentes secciones hasta llegar al tema del consumidor financiero. Se da un especial énfasis en el sistema financiero costarricense, sobre todo en sus funciones regulativas y de supervisión.

I. El Sistema Financiero

El sistema financiero puede definirse según, Loría Sagot como una:

“red de mercados donde se crean, intercambian y destruyen activos y pasivos financieros y se prestan servicios financieros. Es un sector de actividad económica, que, como cualquier otro, tiene sus propias instituciones, insumos, tecnologías, marcos jurídicos y regulatorios, para llevar a cabo una serie de servicios”⁵³.

Cabe destacar de la definición anterior que, en la actividad financiera, además, de crear e intercambiar, se destruyen activos o pasivos; lo que implica tanto una generación como una degeneración. Resaltando lo anterior la volubilidad de los sistemas financieros, que abarcan múltiples áreas que a su vez se dividen en secciones; por lo que un cambio en éstos afecta otras áreas del sistema financiero.

El funcionamiento del sistema financiero tiene la particularidad de que:

“sus mercados, precios, instrumentos, instituciones y políticas afectan a los demás sectores de la economía. A diferencia de otras actividades económicas, el negocio financiero se fundamenta, ante todo, en el factor confianza. Por ello su desempeño es altamente sensible ante la percepción que genere en cuanto a su nivel de riesgo y vulnerabilidad, entre otros aspectos”⁵⁴.

El sistema financiero se divide en dos mercados, del dinero y de los capitales. Dándose en el primero operaciones de corto plazo, y en el ulterior las operaciones de mediano a largo plazo. El sistema financiero se divide por las actividades que realizan diferentes sectores, siendo estas las actividades de banca, pensiones, seguros y valores; las cuales, traen los recursos captados para su uso.

⁵³ Sagot, Miguel A. Loría. «EL SISTEMA FINANCIERO COSTARRICENSE En los Ultimos 25 Anos: Estructura y Desempeno.» Academia de Centroamerica. s.f. <https://www.academiaca.or.cr/wp-content/uploads/2017/03/estructura-y-desempeno.pdf> (último acceso: 23 de Junio de 2017). Pp 3

⁵⁴ Sagot, Miguel A. Loría. Opcit. Pp. 5

Las funciones o servicios del sistema financiero de acuerdo con Bar y Jackson⁵⁵ se establecen como:

- Monetización de la economía: generalizar el uso del dinero como unidad de cambio universalmente aceptada, reduciendo el elevado costo de transacción asociado con el trueque; aumentando el tamaño de los mercados a través de la especialización e intercambio.
- Intermediación financiera: actúa el sistema financiero como un intermediario entre los ahorrantes e inversionistas; poniendo en contacto a los ahorrantes e inversionistas de manera que los recursos financieros se canalizan hacia las inversiones más rentables.
- Administración de riesgos: al realizar la intermediación financiera, asume el intermediario el riesgo de no pago por parte de los que utilizan los recursos brindados.
- Transformación de plazos, riesgos y rentabilidades: consiste en la transformación de instrumentos financieros de corto plazo en instrumentos de largo plazo; dependiendo de quién los vaya a utilizar y en qué contexto, canalizando el riesgo a las actividades más capaces de soportarlo.
- Servicios de apoyo fiscal: función de apoyo a los sistemas tributarios que presentan deficiencias en el acceso a los mercados financieros internacionales.

Para esclarecer como se compone el sistema financiero nacional y su regulación, se debe tratar los diferentes mercados que ofrecen productos y servicios, los cuales de manera simplificada serían según, Loría Sagot⁵⁶:

⁵⁵

Barr, Michael S., Jackson, Howell E. and Tahyar, Margaret E. 2016. Financial Regulation: Law and Policy, Chapter 1.1 - Finance Today. Social Sciences Research Network. [En Línea] 6 15, 2016. [Ciatdo en: 8 1, 2018.] https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2778111 .

⁵⁶ Sagot, Miguel A. Loría. Opcit. Pp. 7

1. Banca Comercial: se refiere al sector bancario nacional, banca privada y pública, esta se encuentra regulada por la SUGEF que a su vez regula también, las entidades de ahorro y crédito, las entidades financieras no bancarias.
2. Operadoras de seguros: anteriormente, se encontraba en monopolio de una institución pública, actualmente se encuentra compitiendo con varias instituciones privadas, se encuentran vigiladas por la SUGESE.
3. Las operadoras de pensiones, que se encuentran sometidas a la SUPEN.
4. Mercado de valores, el cual, refiere a los servicios que brinda de la BNV y los Puestos de Bolsa, que se encuentra regulada por la SUGEVAL.

El SFCR, se compone por aquellas instituciones tanto públicas como privadas cuya finalidad se rige para permitir la transferencia de activos entre ahorrantes, inversionistas y usuarios de crédito. En otras palabras, se conforma por:

“a.- los intermediarios financieros monetarios: la Autoridad Monetaria -sea el Banco Central- y los Departamentos Comerciales (bancos). b.- Los intermediarios financieros no monetarios, que son: 1-sector público: departamentos hipotecarios (Banco Popular y de Desarrollo Comunal), seguros (Instituto Nacional de Seguros), sistema de seguridad social (Caja Costarricense del Seguro Social -CCSS), y otros como el Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU), Instituto de Desarrollo Agrario (IDA), Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) Corporación Costarricense de Desarrollo (CODESA), etcétera, 2- Sector Privado: los Bancos, las Financieras., Mutuales de Desarrollo, etc....”⁵⁷

Además, tratándose la conceptualización del sistema financiero, y visto que los mercados son parte de éstos en una relación sistema – mercados, es menester esclarecer a lo que se refieren éstos y cuales entran dentro de esta categorización para identificar y orientar los servicios y productos financieros que los consumidores utilizan.

⁵⁷ Centro de Información Jurídica en Línea. CIJUL, Informe de Investigación CIJUL. MERCADO FINANCIERO, recuperado de <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MzUy>. Pp. 4

II. Los Mercados Financieros

Para obtener un acercamiento holístico al concepto de consumidor financiero y su relación con el sistema financiero, es necesario, desarrollar el concepto de mercado financiero el cual sirve de enlace entre ambas figuras.

Los mercados financieros son aquellos espacios en donde los activos financieros son trasladados o comercializados como bienes por una serie de actores (oferentes/demandantes) por medio de la canalización del ahorro para las necesidades de financiación⁵⁸.

En los mercados se comercializan una variedad de activos, tal como acciones y bonos a través de diversos intermediarios financieros, como bancos, fondos de pensiones, aseguradoras, puestos de bolsa mutuales; los cuales a través de la intermediación financiera captan ahorros de las personas y empresas y los reinvierten en activos.⁵⁹

El mercado per se es: “Un lugar, físico o virtual, en el que se intercambian productos o factores, generalmente a cambio de dinero⁶⁰” de esta definición se subraya que la entidad por la cual el consumidor adquiere servicios y productos puede ser un ente físico o una plataforma virtual. La manera de adquisición de los servicios desde una plataforma u otra no cambia la realidad jurídica de la relación entre comerciante y consumidor. Lo anterior conlleva a que los servicios ofrecidos desde plataformas virtuales no exoneran de responsabilidad al comerciante. Dicho mercado se compone por el mercado de crédito, el mercado de valores, que a su vez funcionan en conjunto de los mercados de seguros y de pensiones.

⁵⁸ Villegas, Marcelo: “Aspectos legales de las finanzas corporativas”. Primera Edición. Editora Dykinson. Madrid, España. Año 2001. Pp. 2..

⁵⁹ Vindas Sánchez, K. y Jiménez Chacón, E. 1996. Mercados, activos e innovaciones financieras. Recuperado de http://www.bccr.fi.cr/investigacioneseconomicas/sistemafinanciero /Mercados, _Activos_ Innovaciones _Financieras.pdf [Consulta del 19 de abril del 2018].

⁶⁰ Mascareñas, J. (2013). Introducción a los Mercados Financieros. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/jmas/mon/39.pdf> [Ultimo acceso: 25 de junio del 2017].

El mercado de crédito surge del mercado bancario; el cual: “tradicionalmente ha sido una actividad ejercida con carácter exclusivo por los bancos. Sin embargo, en la actualidad otras entidades de crédito, como son las cajas de ahorro y las cooperativas de crédito, concurren en el mercado con los bancos en el ejercicio habitual de esta clase de comercio.⁶¹” Mientras tanto, el mercado de valores es en donde se ha ampliado la gama de otros mercados que responden al nombre de mercado de valores.

Otra definición que abarca más a profundidad las relaciones del mercado financiero según el autor, Zunzunegui sería que:

“Los mercados financieros son el mecanismo a través del cual se intercambian activos financieros (como acciones, bonos y futuros) entre agentes económicos y el lugar donde se determinan sus precios (no tiene porqué ser un sitio físico). Su función es la de intermediación entre la gente que ahorra y la gente que necesita financiación, es decir, entre compradores y vendedores⁶²”.

Las características principales de los mercados financieros según Calvo⁶³ son:

- Amplitud: a mayor volumen de activos intercambiados en el mercado, mayor es posibilidad de las personas para satisfacer sus necesidades con relación a los productos y servicios financieros.
- Libertad: se espera que las barreras regulatorias sean las mínimas para que se pueda entrar al mercado, tanto como proveedor como consumidor.
- Transparencia: implica que los consumidores financieros cuenten con la suficiente información de manera accesible, transparente y económica; de igual manera se espera que haya un flujo de información adecuado entre agentes económicos.

⁶¹ Zunzunegui, Fernando: “Derecho del mercado financiero”. Editora Marcial Pons. Segunda Edición. Madrid, España. Año 2000. Pp. 22.

⁶² Ibid. pp. 23

⁶³

Calvo, Antonio. 2014. Manual del sistema financiero español. *Ariel Economía y Empresa*. [En Línea] 9 2014. [Citado: 4 20, 2018.] https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/29/28771_Manual_Sistema_Financiero.pdf.

- Flexibilidad: entre más rápida la reacción de agentes intervinientes en el mercado a los cambios, más flexible es el mercado.
- Profundidad: a mayor profundidad del mercado mayor es la cantidad de consumidores que adquieren cierto tipo de productos o activos financieros.

Esbozado el concepto de mercado financiero, que se caracteriza por tener amplitud en el volumen de negocios. Se señala la importancia de que haya una regulación de los mercados, basada en la pluralidad de instrumentos que pueden utilizar las entidades en sus relaciones. Lo anterior con la finalidad primordial de que los productos y servicios, sean ofrecidos con claridad al destinatario final.

III. El Derechos de los Mercados Financieros

El estudio del derecho de los mercados financieros sirve como fundamento para la protección al consumidor financiero, pues, la regulación y supervisión de los mercados afecta directamente a los consumidores. Es menester aclarar que el derecho de los mercados financieros no es parte del derecho del consumidor, no obstante, dentro del mismo, se refunde la figura del derecho del consumidor para proteger a los inversionistas de servicios y productos financieros. Lo anterior a causa de que es la raíz del estudio unitario a los aspectos financieros del derecho mercantil, los sectores de banca, bolsa, seguros y pensiones se unen en la búsqueda de un mercado eficiente, estable, transparente y de mayor protección al inversor/cliente⁶⁴.

El derecho de los mercados financieros se trata de la “disciplina académica que comprende el estudio del conjunto de normas que regulan los mecanismos que permiten garantizar la eficiente asignación del ahorro a la inversión”⁶⁵. En otras palabras, es aquel conjunto de doctrina y normas técnicas que regulan los mercados en donde se realizan operaciones financieras. Aplicándose específicamente al mercado bursátil, operaciones

⁶⁴ AA. VV., Estudios de Derecho del mercado financiero. Homenaje al Profesor Vicente Cuñat Edo, Universitat de Valencia, Valencia, 2011.

⁶⁵ Zunzunegui, Fernando. Opcit. Pp. 22

de ahorro y capitales, fondos de pensiones; además, de las actividades propias de las entidades de crédito sean o no bancarias. Se entiende que: “puede afirmarse que tanto el Derecho bancario como el bursátil forman parte del Derecho del mercado financiero. Al igual que otras ramas jurídicas derivadas del Derecho mercantil, se integra con normas de Derecho público y de Derecho privado.”⁶⁶

El derecho de los mercados financieros se integra con normas de Derecho Público, las cuales, hacen referencia a su ámbito regulatorio, de control, y las normas de Derecho privado, que atañe propiamente sobre las relaciones privadas entre los usuarios y los comerciantes (sujetos y contratos)⁶⁷. Explicándose así la diferencia que tiene esta disciplina jurídica con el derecho financiero que se integra con áreas tales como el derecho tributario⁶⁸.

Es menester subrayar que el derecho de los mercados financieros nace producto de la realidad económica. Debido a que tradicionalmente, el derecho bancario, bursátil y de seguros se han estudiado de manera independiente; pero hoy día dada la interrelación de las mencionadas disciplinas ante un propósito y funcionalidad común, jurídicamente se integran.

El derecho de los mercados financieros se rige bajo **tres** principios, que de acuerdo con Fernando Zunzunegui⁶⁹ son:

- Transparencia: busca la protección del inversor a través de normas de conducta que velan por la transparencia en los mercados y la correcta formación de precios e información de estos.
- Eficiencia del mercado: busca la eficiencia y el buen funcionamiento del mercado financiero a través de la estabilidad y la búsqueda de la liquidez, rentabilidad y solvencia de las entidades financieras a través de normas

⁶⁶ Enciclopedia-juridica.biz14.com. (2018). Derecho del mercado financiero. [En línea] Disponible en: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/derecho-del-mercado-financiero/derecho-del-mercado-financiero.htm> [Ultimo acceso en 19 May 2018].

⁶⁷ Zunzunegui, Fernando. Opcit. Pp. 28

⁶⁸ Ibid. pp 21.

⁶⁹ Ibid. pp 33

prudenciales. Se busca, además, la protección del ahorrador/inversor frente a la asimetría informativa.

- Solvencia de los intermediarios: A través de normas prudenciales, se dan medidas necesarias para asegurar la solvencia de las empresas de servicios de inversión y salvaguardar su liquidez y estabilidad.

La razón por la cual, los principios del derecho de los mercados financieros se les considera de importancia es que:

“Son el fundamento último de toda la legislación financiera, consistiendo en la necesidad de garantizar la estabilidad y el eficiente funcionamiento de los mercados financieros con el fin de proteger a los agentes implicados, en especial a los clientes e inversores, y en última instancia, proporcionar a las economías las condiciones de financiación, óptimas, pero prudentes para impulsar su prosperidad a largo plazo.”⁷⁰

⁷⁰ Tapia Hermida. Alberto J. Manual de Derecho del Mercado Financiero. Editorial Iustel. ISBN 978-84-9890. Madrid. España. 2017. Pp 273.

IV. El Agente Económico

Los agentes económicos se definen legalmente en la LPCDEC de Costa Rica como:

“En el mercado, toda persona física, entidad de hecho o de derecho, pública o privada, participe de cualquier forma de actividad económica, como comprador, vendedor, oferente o demandante de bienes o servicios, en nombre propio o por cuenta ajena, con independencia de que sean importados o nacionales, o que hayan sido producidos o prestados por él o por un tercero”⁷¹.

Debidamente de la definición anterior se destaca que puede ser una entidad pública o privada, por lo que el Estado (Central o descentralizado) puede actuar como un agente económico. Por lo cual, el interviniente puede ser directo o indirecto, público o privado dentro los mercados financieros.

Dentro de los agentes económicos que intervienen en el sistema financiero, es procedente mencionar a la Administración Pública y grupos financieros.

⁷¹ Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica. 1995. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea] Gobierno de Costa Rica, 19, 1995. [Citado el: 9, 23, 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481..

1. Administración Pública

Como interviniente del mercado financiero se encuentra la administración pública, la cual, se ha definido como: “el conjunto de entes públicos que conforman la organización administrativa de un ordenamiento jurídico determinado.”⁷². De manera consecuente, la administración pública viene a ser una amplia gama de entes y órganos públicos.

La LPCDEC trata a la administración pública en su artículo dos como:

“Órganos y entes públicos de la Administración Central y descentralizada del Estado a los que esta Ley y leyes especiales atribuyan competencias en materia de restricciones al ejercicio de las actividades comerciales, la regulación y el control del comercio de determinados bienes o la prestación de servicios...”⁷³

Del mismo modo si se analiza el presente artículo, se indican sobre los órganos de la administración que tienen competencia en la regulación o restricción sobre el control del comercio y mercado financiero y la prestación de servicios; tales como las superintendencias de pensiones, valores y entidades financieras; además, de la comisión nacional de consumidor, MEIC, entre otros.

No obstante, la cita anterior deja por fuera un área de la administración pública que brinda precisamente servicios financieros en materia de seguros, valores, banca y pensiones. Dichas son empresas que se desarrollan como entes públicos, pero brindan servicios relacionados al área derecho privado. Ejemplos de éstos son, instituciones como el INS, el BCR, BN, Banco Popular y de Desarrollo Comunal entre otros que brindan los servicios financieros en materia de pensiones, seguros, puestos de bolsa (valores) y banca⁷⁴.

⁷² Jinesta Lobo. Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Editorial Jurídica Continental Tomo I (Parte General) 2 Edición, San José. Costa Rica. 2009. Pp. 36

⁷³ Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica. 1995. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Opcit. Artículo 2.

⁷⁴ Jinesta Lobo. E. 2009. Op.cit. pp. 173

Existen dos perspectivas en que actúa la administración pública en los mercados financieros. Una en la que se procede con sus potestades de imperio regulando y supervisando. Otra en donde interviene como sujeto privado brindando servicios, productos financieros, como empresas públicas de derecho privado. Lo anterior partiendo del estado costarricense como empresario en entidades como son los bancos públicos e Instituto Nacional de Seguros. Esto ocurre debido a los esfuerzos del Estado costarricense en ser Estado Empresario, donde decide participar en actividades consideradas típicamente de índole privada. Para motivos de la investigación es significativo indicar que a pesar de que existe una doble vertiente en la administración pública, ambas son de importancia en materia de protección al consumidor financiero; ya que, la arista regulatoria de la administración debe velar por la protección del consumidor de manera general al vigilar a las entidades y fijar guías de mercado. Mientras que, los entes públicos no estatales deben velar por el ofrecimiento adecuado de los servicios en relación con los consumidores, en otras palabras, deben aplicar la normativa y guías de protección al consumidor financiero en su área de práctica.

En Costa Rica,

“a diferencia de lo que acontece en América Latina, los bancos comerciales propiedad del Estado tienen un peso significativo en el sistema bancario nacional. El grupo constituido por los tres bancos estatales (BN de Costa Rica, BCR y Banco Crédito Agrícola de Cartago) y el Banco Popular y de Desarrollo Comunal; concentran alrededor del 70 % de los activos, pasivos y la cartera crediticia del sistema bancario nacional”⁷⁵.

De esta forma refleja, la importancia que tiene la Administración Pública en relación con el consumidor financiero; sobre todo la Banca Pública, la misma “registró un mayor dinamismo en comparación con la privada, en el acumulado de sus resultados finales al cierre de 2016, respecto al 2015.”⁷⁶

⁷⁵ Sagot, Miguel A. Loría. Opcit. Pp. 63

⁷⁶ Cisneros, M. (2017). Utilidades crecieron más en banca pública que en la privada. [en línea] El Financiero, Grupo Nación. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/utilidades-crecieron->

En materia de Valores, “Hacia los principios de los noventa la infraestructura del mercado había crecido, de la mano con el aumento del volumen de transacciones. Operaban entonces 22 puestos de bolsa autorizados por la BNV, 5 de los cuales pertenecientes a entidades públicas (incluyendo los 4 bancos estatales) ...”⁷⁷

Es de suma importancia indicar que, en materia de Seguros, la administración pública tiene una función importante a través del Instituto Nacional de Seguros. El cual, desde la apertura del mercado de seguros en el 2008, compite con aseguradoras internacionales como MAPFRE y ASSA.⁷⁸ En su actual competencia el INS abarca una gran parte del mercado de seguros, con un 75 % y creciendo sus ingresos en respecto del 2016.⁷⁹

Tratándose de litigios con empresas públicas de Derecho Privado, tales se remiten a la jurisdicción contencioso-administrativa; dado que la administración pública tiene un interés directo en el manejo de recursos públicos. Principalmente, en la materia de banca. Reforzando lo anterior, se encuentra la sentencia de la Sala de Casación No. 45 de las 15:30 horas del 17 de mayo de 1978, estima que:

“eventualmente en una empresa pública, ente de derecho privado, por sus fines públicos, origen legal, por ejemplo, la propiedad de la mayoría de las acciones y sistemas de control o tutela... puede ejercer una función administrativa, puesto que una cosa es el ropaje jurídico que se adopte a los efectos de la realización de la actividad de la empresa y otra la organización y fines de esta, que son en principio de derecho público...”⁸⁰.

Sumando a lo anterior, de manera más reciente y con la vigencia del CPCA, el TCA ha declarado que, en materia de conflictos provenientes de una relación mercantil

mas-en-banca-publica-que-en-la-privada/OTHQR2QNXNFRTG76JOLNYP6YHA/story/ [Ultimo acceso en en 23 jul. 2018].

⁷⁷ Sagot, Miguel A. Loría. Opcit. Pp. 40

⁷⁸ Ibid. pp. 33

⁷⁹ Cisneros, M. 2018. Industria de seguros creció 15% en 2017, por encima de lo que creció la producción nacional. [en línea] El Financiero, Grupo Nación. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/industria-de-seguros-crecio-15-en-2017-por/MF3ZNLAEUBALRKJFSYKSD673ME/story/> [Accessado en 24 jun. 2018].

⁸⁰ Jinesta Lobo. E. 2009. Op.cit pp 176

privada, la competencia de la jurisdicción contencioso-administrativa es procedente. Tal es el caso de la resolución 0708-2008 de las 3:00 horas del 19 de septiembre de 2008, la cual reza:

“Se trata de un caso Civil de Hacienda puro derivado de una relación mercantil privada por parte de un Banco del Estado y que conoce esta jurisdicción en virtud de la intervención de un ente de derecho público, según lo dispone el artículo 2 inciso c) del CPCA, que nos da la competencia. Es decir, no enfrentamos en este litigio, no a una relación jurídica administrativa, se trata de una relación comercial de consumo, derivada de un contrato de servicios de banca electrónica entre el BCR y la señora (XXX) a través del cual se le facilitó la posibilidad de acceder a sus cuentas mediante lo que se denomina *Internet Banking*”⁸¹

Lo anterior denota que puede distinguirse la administración pública en una doble óptica. Puede verse como la gama de entes encargados de regular la materia de derecho de consumidor y del mercado financiero, además, velar por su protección; o aquellas empresas publicas entes de derecho privado que brindan servicios y se califican como comerciantes.⁸²

⁸¹ Resolución 0708-2008 de las 3:00 horas del 19 de septiembre de 2008 del Tribunal Contencioso Administrativo.

⁸² Sentencia: 00092 Expediente: 13-003184-1027-CA 03/09/2015 04:00:00 p.m. Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV

SÉTIMO: SOBRE LOS CONTRATOS BANCARIOS: A partir de la doble capacidad de actuar de la Administración (primeros cuatro artículos de la Ley General de la Administración Pública), en el caso de los contratos de orden bancario, la jurisprudencia ha establecido que es de naturaleza privada, en virtud de que dicha actividad se rige por el Derecho Mercantil, aun cuando sean desplegados por bancos del Estado. Teniendo, acorde al numeral mil veintidós del Código Civil, fuerza de ley entre las partes, siéndoles aplicable también las disposiciones mercantiles vigentes en el país, incluyendo claro está el Código de Comercio.

2. Los grupos financieros

Dentro del mercado financiero, cuando se da la agrupación de “dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera...”⁸³, se da la creación de un grupo financiero. Dentro de un grupo financiero es indispensable que de las instituciones miembros cuenten con una empresa controladora o una empresa responsable, por ejemplo, un banco en donde existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen. Ejemplos de instituciones financieras que pueden formar parte de los grupos financieros serían bancos, casas de cambio, aseguradoras, puestos de bolsa, casas de cambio, entre otras más.

En Costa Rica, la regulación a los grupos financieros se encuentra en el artículo 141 de la Ley Orgánica del Banco Central, la cual reza:

“Artículo 141.- Constitución de grupos financieros Los grupos financieros deberán estar constituidos por una sociedad controladora y por empresas dedicadas a prestar servicios financieros organizadas como sociedades anónimas, tales como bancos, empresas financieras no bancarias, almacenes generales de depósito, puestos de bolsa, sociedades de inversión, empresas de arrendamiento financiero, así como bancos o financieras domiciliados en el exterior, acreditados como tales por la autoridad foránea correspondiente. Además, la Junta Directiva (*) del Banco Central podrá autorizar a otras empresas nacionales o extranjeras como parte del grupo, siempre y cuando se dediquen a la actividad financiera exclusivamente. Como excepción, el grupo financiero podrá tener una o varias sociedades propietarias o administradoras de los bienes muebles o inmuebles del grupo. En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, la empresa controladora podrá ser un organismo de naturaleza cooperativa.”⁸⁴

⁸³ CONDUSEF. (s.f.). ABC de Educación Financiera. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educacion-Financiera.pdf> [Último acceso: 29 de junio del 2017].

⁸⁴ Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N 7558, 27 de noviembre de 1995, San José, Costa Rica.

Del anterior artículo se destaca la necesidad de una institución controladora, además, que en la realidad nacional los grupos financieros vienen a ser los oferentes de productos y servicios financieros. Dichos se componen de bancos, fondos de inversión, organizados como sociedades anónimas; además, de cooperativas de ahorro y crédito.

En Costa Rica, existen 18 grupos financieros, hay más ejemplos, de estos en BN, BCR, BAC Credomatic, BCT, IMPROSA, Caja de Ande, Coopenae, Grupo Mutual, Coopealianza, entre otros.

V. Productos y Servicios Financieros

Los productos y servicios financieros vienen a ser el medio de conexión entre los consumidores y los grupos financieros por medio de la prestación de un servicio, venta de un producto o el ofrecimiento de uno o ambos conlleva dicho vínculo. Cuando se llega a ofrecer un servicio financiero, considerando las obligaciones del comerciante, éste se proporciona de manera clara y precisa hacia el cliente consumidor; para que el mismo entienda qué clase de relación va a existir.

Es menester considerar que los servicios financieros son el proceso de adquisición de los bienes financieros.⁸⁵ En otras palabras, los agentes ofrecen servicios financieros para la adquisición de los productos financieros que ofrecen, tales como hipotecas, seguros, pensiones, entre otras. Los servicios financieros pueden hacer al consumidor más apetecible un producto financiero de otro dependiendo del oferente. Los productos financieros llegan a ser lo que se les ofrece a los consumidores financieros (siendo tanto particulares como empresas), y que estos adquieren; siendo los servicios los medios por los cuales se adquieren los productos⁸⁶.

⁸⁵ Asmundson, I. (2011) ¿Qué son los servicios financieros?. Revista Finanzas y Desarrollo. Marzo., p. 46. Recuperado de <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf> . [1 de julio de 2017].

⁸⁶

Zunzunegui, Fernando. 2013. Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos (Financial Services and Products Consumer's Basic Rights). Social Sciences Research Network. [En línea] noviembre 29, 2013. [Último acceso en: Julio 15, 2018.] https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2622954.

Asimismo, ejemplos de los servicios financieros vienen a ser servicios de banca como depósitos, préstamos, fondos reembolsables, administración de sistemas de pago, transferencias de fondos, emisión de valores, gestión de activos, servicios de seguros, administración de fondos de pensiones, entre otros más. Mientras tanto, muestras de productos financieros vienen a ser tales como créditos al consumo, avales, créditos hipotecarios, depósitos y cuentas bancarias, seguros de vida, seguros de accidente, fondos de pensiones, entre otros.⁸⁷

Nuevamente, los servicios financieros llegan a ser esenciales para el desarrollo económico a través de la intermediación financiera; lo anterior a causa de que el sector financiero actúa como intermediario. Natalia Chacón, enfatiza esa función como:

“Un proveedor de servicios financieros conecta, por medio de su estructura, dos tipos distintos de consumidores por medio de productos financieros que permiten la normal operación de la entidad, situación que sería en extremo difícil sin la intermediación. Por ejemplo, a los ahorrantes se les paga, según el tipo de producto, una tasa de interés por mantener su dinero en una entidad y esa entidad utiliza los recursos de sus ahorrantes para otorgar préstamos, por los cuales cobra una tasa de interés más alta. Entonces la diferencia entre el interés que paga y el que gana se convierte en su ganancia. Lo mismo pasa con las entidades aseguradoras y con las primas que pagan sus asegurados. Es meramente, una situación de prestación del servicio de intermediación financiera.”⁸⁸

Los servicios financieros cumplen como ya se ha señalado la función esencial de intermediación financiera a través de los grupos financieros o de bancos, fondos de pensiones y puestos de bolsa. Los servicios y productos financieros al ofrecerse al consumidor a través de condiciones específicas, que varían según, la naturaleza del producto y oferente, se efectúan en su mayoría por medio de contratos de adhesión.

⁸⁷ Zunzunegui, Fernando. 2013. Op. Cit.

⁸⁸ Chacón Conejo, Natalia Melissa; Mora Díaz, Daniel Esteban. Los Derechos del consumidor financiero en la Nueva Arquitectura Financiera Internacional: su aplicación en Costa Rica. Tesis de Licenciatura en Derecho. Facultad de Derecho. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2015. Pp. 67

Por último, se explica, que los servicios financieros son básicamente, servicios de intermediación mediante los cuales bancos, compañías de seguros, fondos de pensiones y otras entidades financieras utilizan el dinero de los consumidores, para ofrecer productos financieros y últimamente generar ganancias. Dichos productos financieros son puestos a disposición del público según, sus condiciones específicas, varían según, la naturaleza del producto. En relación con el tema final de esta investigación: “los productos y/o servicios financieros son de larga duración, por lo que durante todo ese tiempo se pueden generar muchos problemas en contra de los consumidores. Este factor temporal hace que sea difícil para el consumidor poder evaluar, desde el inicio, el verdadero costo de un producto financiero, así como su riesgo desde el inicio”⁸⁹

VI. Consumidor Financiero

Para entender el concepto de consumidor financiero, debe dejarse claro que de manera anterior se indica que el consumidor es toda persona física o entidad de hecho, de derecho que, en calidad de destinatario final, adquiere, disfruta y utiliza de bienes, servicios; recibe información o propuestas para adquirirlos.

El consumidor financiero se conceptualizar como “1--- “Un sujeto que requiere de los servicios bancarios para su vida cotidiana (operativa). 2--- Aquel cuya actividad genera ingresos y gastos a las instituciones vigiladas (financiera). 3--- El principal activo de las instituciones financieras (comercial). 4—Un individuo entre muchos, que suscribe contratos de adhesión con las entidades vigiladas (jurídica)”⁹⁰ Es menester destacar que, como una clase especial de consumidor, este ostenta los mismos derechos que los demás consumidores. Es decir, que el consumidor financiero es aquella persona cuya

⁸⁹ Mellado, María Herrera. 2015. Universidad de Granada. Analisis de Derecho Comparado Sobre la Reforma Financiera y el Sistema de Protección del Consumidor en Estados Unidos y España. [En línea] 2015. [Citado el: 13 de Julio de 2018.] <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/42880/25704151.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. pp. 274

⁹⁰ Zapata de Arbeláez, A. (s. f). El consumidor financiero en la perspectiva de la reforma financiera. [En línea] 2017 [Citado el: 27 de junio del 2017]. Recuperado de <http://www.protectora.org.ar/economia---y---finanzas/el---consumidor---financiero---y---su---protección---en---la---actualidad/6393/>

conexión con las entidades financieras es la prestación de un servicio financiero o la utilización de un producto financiero; que se le hayan ofrecido.

En la actualidad, en el ordenamiento jurídico costarricense, no existe una regulación expresa que atañe al consumidor financiero; existiendo normas separadas e independientes que tutelan al consumidor y a los entes financieros por aparte. Lo anterior dado que “la noción general de consumidor no coincide con la del sujeto protegido por la regulación financiera. Sin embargo, el sujeto de la regulación financiera es el cliente, noción distinta y más amplia a la del consumidor”⁹¹.

Es de especial relevancia, disponer de un marco legal uniforme para los sectores financieros, que regule de manera directa, precisa y comprensible los derechos y deberes de los consumidores y las entidades financieras. Lo anterior debido a que a pesar de que ostenta los mismos derechos del consumidor, el consumidor financiero, por terminología legal no se le considera un comprador; y su protección se da por medio de analogía con la legislación de protección al mismo.

Considerando que los servicios financieros cuentan con un alto grado de complejidad; sumado a su facilidad de ser brindados a través de medios electrónicos lo que ha conllevado a su utilización expandida en la sociedad, teniendo consecuencias en sus usuarios, congruentes a dicho grado de expansión⁹². Suscitan en la realidad nacional, problemas tales como falta de debida información, incumplimientos contractuales y cláusulas abusivas que afectan a los usuarios de dichos servicios.

Siendo que un propósito de importancia de la regulación financiera versa en el equilibrio de intereses entre las entidades financieras y los consumidores. De ahí viene la importancia el fortalecimiento del régimen de protección de los consumidores, dado que en la realidad los consumidores financieros afrontan un grave desbalance en cuanto

⁹¹ Zunzunegui, Fernando. 2013. Op. Cit.

⁹² Zunzunegui, Fernando. 2008. Revista de Derecho del Mercado Financiero. La regulación jurídica internacional del mercado financiero. [En línea] Mayo de 2008. [Citado el: 22 de Junio de 2018.] <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2008/05/zunzunegui-regulacion-juridica-internacional-mercado-financiero.pdf>.

a su capacidad económica, información y poder de negociación en contraste a las entidades financieras.

La falta de regulación expresa al tema, aunado a los problemas suscitados por los servicios brindados por los integrantes del sistema financiero; provocan la necesidad de una protección integra, uniforme y adecuada al consumidor financiero. Demostrándose la necesidad de una investigación sobre la normativa nacional y su desarrollo, además, de la normativa internacional concerniente al tema para determinar el tratamiento de la protección que se ha creado jurisprudencialmente, por vía de la Sala Primera y TCA, los cuales, han creado una tipología por vía jurisprudencial, con especial tratamiento de la materia de banca.

Por otra parte, en vista de lo complejo y sofisticado de los servicios financieros, los cuales presentan relaciones asimétricas, deviene la importancia de una protección a los consumidores de los referenciados servicios y productos. Tomando en cuenta las subsecuentes controversias que presentan para los consumidores del mercado financiero, de ahí es que prevalece la importancia de que exista una regulación expresa y, además, instrumentos que amparen al consumidor financiero, definiendo un marco a nivel normativo que proteja sus derechos y garantías.

B. Normativa nacional de protección al consumidor financiero.

En el siguiente acápite se describe la regulación que tutela al consumidor de servicios y productos del sistema financiero costarricense, en conjunto con las entidades encargadas de velar y tutelar al consumidor financiero. Se reitera que el sistema financiero:

“... es el conjunto de instituciones y participantes que generan, captan, administran y dirigen el ahorro. Se rige por las legislaciones que regulan las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permiten la transferencia de éstos entre ahorrantes e inversionistas, cumpliendo así una importante función en toda la economía”⁹³

En Costa Rica, el sistema financiero se encuentra tutelado por un órgano principal que es el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASIFF), este es el órgano superior de las cuatro Superintendencias encargadas regular y supervisar los distintos mercados financieros, las cuales son: La SUGEVAL, SUGESE, SUGEF y SUPEN los cuales, se detallaran el cuadro a continuación.

I. Las entidades reguladoras del sistema financiero costarricense y su marco normativo.

En el cuadro a continuación se detallan las entidades reguladoras del sistema financiero, con mayor énfasis en su marco normativo, facultades, funciones, características y las entidades que vigilan. Dicho cuadro sirve para establecer la manera en que se regula y se tutelan los mercados financieros en, Costa Rica, en relación con el consumidor de productos y servicios financieros.

⁹³ SUGEVAL, Superintendencia General de Valores. [En línea] [Citado el 29 de marzo de 2018.] <https://www.sugeval.fi.cr/mercadovalores/Paginas/SistemaFinanciero.aspx>

	CONASSIF	SUGEVAL	SUGESE	SUGEf	SUPEN
MARCO NORMATIVO	LEY 7732 Ley Reguladora del Mercado de Valores (17 de diciembre de 1997) Ley Orgánica del BCCR	Ley 7732 Reguladora del Mercado de Valores Disposiciones vinculantes del CONASSIF	Ley Reguladora del Mercado de Seguros 8653	Ley 7558: Ley Orgánica del BCCR	Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias Ley de Protección al Trabajador
FUNCIONES Y FACULTADES	Velar y supervisar las superintendencias creadas para cada mercado financiero Ser un órgano de dirección superior y de supervisión Dar uniformidad de criterios a las demás superintendencias que regulan el sistema financiero nacional ⁹⁴ . Nombrar y remover a los superintendentes generales Autorizar las reglas y directrices para la regulación,	Tutelar a las personas físicas y jurídicas que intervengan en los mercados de valores, los mercados de valores, puestos de bolsa, actos o contratos que se transan en mercados de valores y los valores propios. Funciones de ⁹⁶ : <ul style="list-style-type: none"> Regulación : fijar reglas claras para el mercado de valores Fiscalización: verificar el cumplimiento 	Entidad responsable de autorización, regulación y supervisión de las personas físicas o jurídicas que intervengan en actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, oferta pública y realización de negocios de seguros. ⁹⁷ Fin de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros	Velar por la estabilidad, solidez y funcionamiento del sistema financiero nacional Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño, grado de riesgo.	Autorizar, regular, supervisar y fiscalizar los planes, fondos, gestores y regímenes contemplados en el sistema nacional de pensiones Supervisar los regímenes básicos y complementarios de pensiones, además del fondo de capitalización laboral Atender las denuncias y consultas relacionadas con el otorgamiento de pensiones o entidades que las administran

	<p>supervisión, fiscalización y vigilancia</p> <p>Ordenar, intervenir, suspender y solicitar liquidación de los sujetos regulados por las superintendencias</p> <p>Aprobar normas generales de organización de las superintendencias</p> <p>Ejercer potestades conferidas por ley⁹⁵</p>	<p>to de la normativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusión de información y educación al público: ofrecer al inversionista la información necesaria para tomar sus decisiones. 	<p>Velar por la estabilidad y el funcionamiento eficiente del mercado de seguros</p> <p>Velar por la entrega de amplia información al asegurado.⁹⁸</p>	<p>Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el BCCR a participar en el mercado cambiario</p> <p>Dictar normas generales y directrices que estimen necesarias para promover estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas</p> <p>Cumplir con las demás funciones asignadas por ley.⁹⁹</p>	<p>Atender las denuncias y consultas relacionadas con el otorgamiento de pensiones o entidades administradoras</p> <p>Autorizar productos relacionados con pensiones</p>
ENTIDADES QUE VIGILA	SUGEF SUGEVAL	Los, Emisores de valores, Bolsas de valores, Puestos de	Las personas, físicas o jurídicas, que intervengan en	Sistema Bancario Nacional. asociaciones	Sistema Nacional de pensiones. Operadoras de

⁹⁴ CONASSIF. Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. [En línea] [Citado el 29 de marzo de 2018.]: <http://www.conassif.fi.cr/quienessomos/>

⁹⁶ SUGESE. Superintendencia General de Seguros de Costa Rica. ¿Qué es SUGESE? [En línea] [Citado el 18 de mayo de 2018.] http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/

⁹⁷ SUGESE. Superintendencia General de Seguros de Costa Rica. [En línea] [Citado el 18 de mayo de 2018.] http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/

⁹⁵ Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. N 7558, 27 de noviembre de 1995, San José, Costa Rica

⁹⁸ Ley reguladora del Mercado de Seguros. N 8653. Primero de Julio del 2008, San José. Costa Rica.

⁹⁹ SUGEF. Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica. [En línea] [Citado el 27 de mayo de 2018.] https://www.sugef.fi.cr/sobre_sugef/antecedentes_/.

	SUPEN SUGESE	bolsa, Grupos financieros no bancarios, Centrales de valores, Entidades de custodia, Proveedores de precios de mercado, Sociedades administradoras de fondos de inversión y sus fondos, Sociedades calificadoras de riesgo, Sociedades de anotación en cuenta y cualquier otro que disponga la legislación vigente ¹⁰⁰	los actos o contratos relacionados con la actividad aseguradora, reaseguradora, la oferta pública y la realización de negocios de seguros ¹⁰¹	cooperativas. empresas financieras no bancarias. intermediación financiera de las organizaciones cooperativas	pensiones privadas y públicas.
CARACTERÍSTICAS	Integrado de la siguiente manera, Consejo de: Cinco miembros que no serán funcionarios públicos, que son designados por la Junta Directiva de BCCR.	Además de regular a los oferentes de valores, autorizar a los entes que proveen servicios bursátiles, aprobar, suspender, revocar fiscalizar y velar por los entes vigilados. Además, tiene como propósito el propiciar que los	La SUGESE, se menciona: "Somos el Supervisor que vela por el respeto de los derechos del CONSUMIDOR, la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros" ¹⁰³	Esta Superintendencia en la encargada por velar que él Mercado Financiero de Costa Rica sea un sistema estable y solido en el cual de confianza internacionalmente como de forma nacional	En el caso de pensiones, el órgano de supervisión debe incluir dentro de sus propósitos el objetivo de la estabilidad del sistema en el largo plazo y la seguridad para los participantes del

¹⁰⁰ ¹⁰⁰ SUGEF. Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica. [En línea]. Op.cit

¹⁰¹ SUGESE. Superintendencia General de Seguros de Costa Rica. [En línea] [Citado el 18 de mayo de 2018.] http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/

¹⁰³ SUGESE. Superintendencia General de Seguros de Costa Rica. [En línea] [Citado el 18 de mayo de 2018.] en http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/#HERMES_TABS_1_1

<p>Permanecerán en sus puestos al menos durante cinco años y podrán ser reelegidos una única vez.</p> <p>Presidente puede ser reelegido ejerciendo su función en periodos de dos años.¹⁰²</p>	<p>sujetos que intervienen en los mercados de valores lo hagan con transparencia, protegiendo así a los inversionistas</p>	<p>Derechos básicos de los consumidores: 1) Libertad de elección entre aseguradoras. 2) Recibir información de las aseguradoras e intermediarios. 3) Que las aseguradoras, intermediarios y proveedores de servicios auxiliares mantengan la confidencialidad de la información. 4) Recibir información completa y correcta de parte de las aseguradoras. 5) Recibir servicios de intermediación de seguros por parte de los entes autorizados al efecto. 6) Obtener de los agentes información respecto a si actúan en nombre de la entidad</p>			<p>sistema, lo que permita el otorgamiento de beneficios en los regímenes. Por tanto, es necesario que el ordenamiento jurídico le brinde al supervisor las herramientas necesarias de tal forma que pueda asumir el compromiso de velar por el buen funcionamiento del sistema de pensiones y por el cumplimiento de sus objetivos.¹⁰⁴</p>
--	--	--	--	--	--

¹⁰² Ley Reguladora del Mercado de Valores. República de Costa Rica. [En línea] [Citado el 27 de mayo de 2018.]

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29302

¹⁰⁴ Ley Reguladora del Mercado de Valores. República de Costa Rica. Op.cit

			<p>aseguradora y por cuenta de ella.</p> <p>7) Obtener de las sociedades corredoras de seguros y sus corredores, información imparcial que le facilite la adquisición de la cobertura más conveniente a sus necesidades e intereses.</p> <p>8) En los seguros colectivos, recibir en su calidad de asegurados, los certificados individuales de cobertura.</p>	
--	--	--	--	--

Del cuadro anterior se desprende que en, Costa Rica, se aplica un modelo de supervisión especializado, por lo que existen cuatro superintendencias: La SUGEVAL, SUGESE, SUGEF y SUPEN. Las anteriores son órganos de desconcentración máxima del BCCR, cuya razón central de ser es velar por la estabilidad y eficiente funcionamiento de sus respectivos mercados. Además, existe un órgano superior con el fin de tutelar a las Superintendencias, dar uniformidad de criterios, intervenir en ciertos mercados y sancionar en algunos casos los entes supervisados, y resolver conflictos de competencias.

Dicho modelo presenta una serie de dificultades como el no tener una especialización y aplicación de mismos criterios a mercados financieros distintos, problemas de

burocracia debidos a la concentración del dominio de regulación, es complejo caro y, además, de provocar objetivos indefinidos e imprecisos.

Partiendo de que los medios de protección son los garantes de los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros, en Costa Rica, existen múltiples entidades encargadas de tutelarlos sectorialmente para cada mercado financiero. En materia de seguros existen las defensorías del asegurado, que se originan a través de una iniciativa reglamentaria que viene a ser el acuerdo SUGESE 06-13, por lo que con respecto a la protección de los consumidores financieros en los demás mercados, los asegurados se encuentran mejor tutelados, pues, solamente en la Ley Reguladora del mercado de Seguros existe una conceptualización clara del consumidor de seguros; además, existen múltiples defensorías del asegurado, propias a cada aseguradora. Sin embargo, se crítica dichas defensorías por ser juez y parte, asimismo, que sus resoluciones son privadas. Lo que genera la problemática que no se tiene acceso a cuáles son los temas más controvertidos en seguros y no se da una transparencia que permite mejorar la protección de los asegurados.

Igualmente, del anterior cuadro y de la regulación correspondiente al sector seguros puede desprenderse que dicho sector es el que cuenta con mayor protección al consumidor; pues, la ley 8653 establece que la normativa y regulación en materia de seguros se ajuste a los mejores estándares internacionales de la IAIS. Lo anterior implica que la ley tratara de estar cerca de las mejores prácticas internacionales y estándares de supervisión en materia de seguros. El principio 19 de la IAIS establece que los clientes en materia de seguros deben recibir un trato justo antes de celebrar el contrato, hasta el fenecimiento de la relación contractual. Específicamente, el artículo primero de la ley del INS es un fiel reflejo de lo anterior, debido a que indica que sus acciones están en conformidad a las mejores prácticas comerciales¹⁰⁵.

¹⁰⁵ Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica. 2008. Ley del Instituto Nacional de Seguros y su reforma realizada mediante el articulo 52 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N8653 del 22 de julio de 2008. *Sistema Costarricense de Informacion Juridica*. [En Linea] Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica, 7 22, 2008. [Citado: 11 1, 2018.]

Además, se prevé el reglamento sobre la divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, con el fin de que la información que llegue a los consumidores e influye en sus decisiones, sea transparente, la cual, se divulgue por algún medio de difusión.

En la información que se generalice para los consumidores debe ser transparente y veraz, además, de estar expresada en forma tal que sea comprensible para los consumidores. El reglamento en mención establece que, en caso de verificarse la publicidad engañosa, la SUGEF puede ordenar suspenderla, e inclusive puede ordenar publicar por el mismo medio, la aclaración de dicha publicidad.¹⁰⁶

La regulación del mercado de seguros en Costa Rica es en la que se reconoce de forma expresa la protección del consumidor de seguros, por lo que la normativa atinente a dicha área vela y protege al consumidor de servicios y productos de seguros. En el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros considera que:

“la supervisión prudencial procura el eficiente funcionamiento del mercado de seguros y la protección de los derechos e intereses de los asegurados, por ello, conforme al artículo 29 inciso n) de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros; Ley 8653, se impone un deber legal a la SUGESE y al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, de regular la creación, la definición del funcionamiento y la operación de una instancia que proteja los intereses del asegurado o beneficiario de un seguro, respecto de la resolución de disconformidades con la aseguradora en materia de ejecución del contrato de seguros”¹⁰⁷

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=38129&nValor3=0&strTipM=TC.

¹⁰⁶ Superintendencia General de Servicios Financieros. 2012. Reglamento Sobre Divulgación de Información y Publicidad de Productos y Servicios Financieros. [En línea] [Citado el 27 de mayo de 2018.] [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2010-07%20\(v3%20febrero%202012\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2010-07%20(v3%20febrero%202012).pdf)

¹⁰⁷ Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. 2011. Sistema Costarricense de Información Jurídica. Reforma Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. [En línea] 2014 de 2 de 11. [Citado el: 26 de 8 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=76701&nValor3=95872&strTipM=TC&IResultado=4&nValor4=1&strSelect=sel.

El fin de dicho reglamento es crear un mecanismo propio para cada entidad aseguradora, para la resolución de controversias entre los asegurados y las aseguradoras propiamente en materia contractual. Además, define el concepto de consumidor de seguros¹⁰⁸ basada en la LPCDEC.

Se debe disponer de algún medio electrónico (correo, fax, internet) o un medio físico (medio escrito, personal), las aseguradoras deben crear un registro de expedientes en el cual se anota, los datos básicos del tomador de seguros, debe identificar la póliza, además, documentar de forma adecuada, el siniestro para posteriormente fundamentar de manera conveniente la solicitud. Además, es menester señalar la obligación de en caso de no adoptar la solicitud del consumidor, éste debe fundamentar debidamente y de forma que sea comprensible para el consumidor. Por lo que debe establecer el rechazo, así como informar los medios con los cuales cuenta en caso de continuar inconforme. Para especificar los procedimientos a seguir para la atención del consumidor, la aseguradora debe crear un manual para éste, es revisado anualmente. Al mismo tiempo, de forma informativa las aseguradoras deben emitir un informe cada trimestre en el cual de modo público informa de la estadística de sus decisiones, además de sus criterios generales.

¹⁰⁸ Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. 2013. Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. [En línea] CONASSIF, 25 de 6 de 2013. [Citado el: 17 de 8 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=75349&nValor3=111000&strTipM=TC&IResultado=5&nValor4=3&strSelect=sel.%20Recopilado%20el%2017%20de%20agosto%20de%202018..

“De conformidad con los alcances de la definición establecida en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 y la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 es la persona física o entidad de hecho o de derecho, que, como destinatario final, adquiere, disfruta, utiliza y/o suscribe un contrato de seguro, así como los servicios derivados del mismo, o bien, recibe información o propuestas para ello. Todos los derechos enunciados tanto en dichas leyes como en este Reglamento para el consumidor también serán reconocidos a los beneficiarios de los contratos, en los casos en que no sean la misma persona y de conformidad con el vínculo común de intereses personales, familiares o económicos con el asegurado o tomador y el siniestro haya acontecido. También se considera consumidor de seguros al pequeño industrial o al artesano -en los términos definidos en el Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor- que adquiere, disfruta, utiliza y/o suscribe un contrato de seguro, así como los servicios derivados del mismo, en los procesos para producir, transformar, comercializar o prestar servicios a terceros” Disponible en

El reglamento de Defensa y protección del Consumidor de seguros, además, establece un procedimiento para atender denuncias ante la SUGESE, la cual “...conocerá de escritos de quejas relacionados con las transgresiones a los derechos del consumidor de seguros, en particular: a. Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos. b. Derecho a la libertad de elección entre aseguradoras, intermediarios, productos y servicios auxiliares. c. Derecho a obtener información adecuada y veraz, antes de la contratación y durante la vigencia del contrato. d. Derecho a un trato equitativo y no discriminatorio. e. Derecho al, in dubio pro-consumidor”¹⁰⁹.

Sumando a lo anteriormente citado, se encuentra a disposición del consumidor un formulario para que realice el escrito de queja de forma física o electrónica. Además, se pueden presentar consultas ante la SUGESE de manera amplia sobre los servicios de entidades aseguradoras y los derechos de los consumidores.

Con respecto a la carta de Derechos de los consumidores de seguros, los que se dividen entre los derechos como usuarios de la SUGESE y ante los intermediarios de seguros:

“Como usuario de la Sugese, usted tiene derecho a: Obtener respuesta oportuna de sus solicitudes y reclamos en un máximo de treinta días naturales. · Recibir un trato igualitario, digno y respetuoso. Obtener información pública de forma gratuita, exceptuando los costos de reproducción. Conocer el estado de sus requerimientos, quejas y denuncias, así como el funcionario responsable de éstos. · Contar con acceso a los servicios de forma personal, virtual o telefónica. Exigir transparencia en los procedimientos. · Solicitar información pública relevante para el consumidor y orientación acerca del mercado de seguros y sus participantes. · Tener acceso a educación y divulgación sobre el consumo adecuado de productos y servicios del mercado de seguros. Los derechos de los consumidores de seguros, ante las aseguradoras e intermediarios de seguros son: · Derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos. Derecho a la libertad de elección entre aseguradoras, intermediarios,

¹⁰⁹ Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. 2013. Op.cit

productos y servicios auxiliares según lo dispuesto en el contrato. Derecho a obtener información adecuada y veraz, antes y después de la contratación. Derecho a un trato equitativo y no discriminatorio. En caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, prevalecerá siempre lo más favorable al consumidor. Derecho a una atención ágil, mediante resolución motivada y por escrito de las reclamaciones, quejas y peticiones del consumidor de seguros, en un máximo de treinta días naturales. Derecho a la protección de sus datos.”¹¹⁰

II. Sistemas de Protección al Consumidor Financiero:

En el presente apartado se analizan los principales sistemas de protección al consumidor financiero en Costa Rica, que fungen como garantes de los derechos de los consumidores de productos y servicios financieros.

Inicialmente, los sistemas de protección institucional al consumidor financiero, fuera del ámbito judicial; son la OCF, la comisión de la defensa del consumidor a través de la plataforma de apoyo del MEIC y las defensorías del asegurado.

En materia de productos y servicios financieros, la OCF, es un ente especializado que protege a los consumidores, específicamente, en materia de Banca. Esta Oficina nace como producto de una Asociación de Bancos privados, inclusive es financiada por estos. Carece de imperatividad al ser opcional y voluntaria para los consumidores, no obstante, para los Bancos sujetos a dicha oficina, sus resoluciones son obligatorias. En caso de no ser favorables para los consumidores y que estos no estén de acuerdo, pueden acudir a otras instancias administrativas o judiciales. Los casos que se ventilan están sujetos a una cuantía máxima de 20 000 dólares, lo que excluye cualquier controversia por un monto mayor. Subsiste la dificultad de que la banca pública no se encuentra suscrita a esta oficina, por lo que no se ventila en esta vía alguna controversia

¹¹⁰ Banco Nacional de Costa Rica. Banco Nacional de Costa Rica. Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros. [En línea] [Citado el: 17 de 8 de 2018.] <https://www.bncr.fi.cr/CorredoraSeguros/Documents/Carta%20para%20los%20consumidores%20de%20seguros.pdf>.

con un banco estatal, los cuales, ostentan la gran mayoría de consumidores de servicios bancarios.

La iniciativa de la OCF marca un hito de la necesidad de tutelar a los consumidores financieros, debido a la especialidad y sensibilidad de la materia sobre el consumidor promedio, causan una enorme desventaja frente al ente que provee servicios o productos financieros; lo que a su vez es un incentivo para que los consumidores utilicen bancos privados.

De forma, que, con respecto a la PDAC, ésta debe ser la entidad por excelencia que vela por los consumidores y específicamente, de los consumidores financieros. No obstante, dicha plataforma esencialmente, sobre materia financiera tramita lo previsto en el reglamento de tarjetas de débito y crédito. En lo referente a los demás mercados se declaran incompetentes. Sobre el procedimiento es el siguiente, se acude en dicha plataforma en forma física, electrónica o vía telefónica en la cual se entabla la queja, es necesario cumplir con ciertos requisitos como es el plazo de un mes después de ocurrir el hecho; se hace una revisión sobre si le compete a dicha plataforma. En caso de serlo se abre el proceso administrativo, en cual, solo se sanciona al comerciante y se puede obligar a cumplir lo contratado con el consumidor, dicha sanción va únicamente a la caja chica del estado. No hay indemnización por daños y perjuicios.

Dicha plataforma excluye de su competencia, la mayoría de las controversias alrededor de los derechos de consumidores financieros, ya que, principalmente, en esta materia son competentes en lo referente de tarjetas de crédito y débito, aunado a lo anterior, cuestiones como el plazo para acudir a dicha vía excluye aún mas los casos que se puedan ventilar.

Es oportuno, señalar que dicha vía presenta aspectos que son idóneos para los consumidores financieros, como son los medios en los cuales se entablan procesos: de manera física, electrónica, e inclusive telefónica. Además, de tener especialistas que asesoran a los consumidores, cuenta con mediadores y que sus plazos de respuesta son relativamente cortos en comparación con la vía judicial.

En el caso de las defensorías del asegurado, las anteriores se originan a través de una iniciativa reglamentaria que es el acuerdo SUGESE 06-13¹¹¹, ya que, solamente en la Ley Reguladora del mercado de Seguros existe una conceptualización del consumidor de seguros. Las defensorías de los asegurados son oficinas que disponen las mismas aseguradoras para resolver las controversias; que en caso de que no se resuelva conforme para un asegurado, este deba acudir a otra vía como la judicial o administrativa.

Las mencionadas defensorías presentan la dificultad de que la aseguradora actúa en una doble perspectiva de juez y parte, además, éstos pueden aplicar sus criterios propios para dirimirlas; siendo la objetividad el principal problema.

Las anteriores son las instancias especializadas, con una oficina abierta al público en la cual, se empieza un proceso. Además, existe en la SUGEVAL y la SUPEN un sistemas para interponer denuncias a través de la página electrónica de ambos superintendencias o de manera física, se realiza una investigación de los entes a su supervisión, e inclusive se llega a sancionar a la entidad financiera.

C. Análisis de resoluciones de la Sala Primera y TCA que perfilan al consumidor de servicios financieros

Considerando que la regulación relativa al consumidor de productos y servicios financieros en Costa Rica es escasa y dispersa, dicho implica tratamiento de la figura del consumidor financiero se ha realizado en la vía judicial principalmente, por El TCA y la SPCSJ; principalmente, en materia bancaria y de forma esporádica en materia de seguros. Por lo que se analizan específicamente, los temas que refieren de forma directa en materia bancaria al uso de mecanismos electrónicos como internet banking y sus variables, uso de tarjetas de crédito, la responsabilidad objetiva de los prestadores de servicios (bancos) por daños ocasionados al cliente por parte de terceros y en el mercado de seguros en especial el derecho a la información que tiene el tomador de seguros.

¹¹¹ Consejo Nacional de Supervision del Sistema Financiero. 2013. Op.cit

Históricamente, las relaciones entre personas físicas y entidades financieras se han considerado relaciones estrictamente comerciales. El tema de los derechos de los clientes bancarios ha sido principalmente analizado por la jurisprudencia desde la óptica de la responsabilidad civil, sobre todo en el tema de la sustracción de fondos de las cuentas de los clientes bancarios, sin embargo, de lo anterior se extraen una serie de principios y conceptos aplicables a los servicios financieros o de crédito. Lo anterior al considerar que los contratos de cuenta corriente, así como la generalidad de la oferta financiera, bancaria y las relaciones que de ellos subsecuentemente, derivan se consideran relaciones de consumo.

De lo anterior, la situación jurídica del cliente financiero (consumidor) es de inferioridad, requiriendo de una especial tutela frente a la posición e intereses de los productores y oferentes de servicios que ha sido analizada por los Tribunales de Justicia, específicamente, el Contencioso Administrativo y la Sala Primera.

En el ordenamiento jurídico costarricense, la jurisprudencia en su sentido formal hace referencia a las sentencias de las salas de casación, la de los tribunales superiores en caso de procesos que no admiten casación, y las sentencias de la sala constitucional cuyas resoluciones son vinculantes.

En la temática a tratar existen sentencias de la SPCSJ, y sentencias del TCA, que, si bien en sentido formal no conforman jurisprudencia propiamente dicha, es necesario aclarar que, por lo novedoso de la temática, dichas sentencias vienen a ser un parámetro de referencia de los principales asuntos discutidos en materia del consumidor financiero. Cabe destacar que por diversos factores dichos asuntos no llegan o no llegarán a casación, debido a factores como sentencias favorables para los consumidores el monto obligatorio para casación. Por lo expuesto, es preciso, destacar la necesidad de analizar las sentencias que ha elaborado el Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

El objetivo principal del presente análisis es señalar los alcances y las limitaciones del tratamiento judicial a la figura del consumidor financiero.

En materia de banca fundamentalmente, en el tema del Derecho de la información la sentencia número 00499 del 11 de mayo de 2017 de la SPCSJ establece la obligación del predisponente de informar adecuadamente al consumidor, la cual, señala:

“A juicio de esta Sala, tratándose de un negocio en el cual el consumidor procura financiamiento, el deber de información a cargo del predisponente de los detalles aparejados al precio, comprende todos los ribetes necesarios para poder determinar la dimensión de las obligaciones pecuniarias que se adquieren, y las condiciones de las cuales dependen. Conforme a los hechos probados que sirven de base a este asunto, la actora contrató un préstamo de colones, moneda de curso legal que, sin embargo, fue traducido o convertido a una unidad de valor de carácter financiero, que no es de uso común para consumidores promedio. Así, aunque se prestaron colones y debía pagarse en colones, el capital adeudado se referenció a una unidad de cuenta diferente, cuya determinación dependía de una serie de variables ciertamente objetivas y ajenas a los contratantes (Índice de Precios al Consumidor.... No obstante, tal redacción es insuficiente para colegir que, con esos datos, la consumidora se encontraba en condiciones de anticipar una variable que podía afectar sus condiciones de pago, cual es que, aumentando el valor de las UD's, la cantidad de colones que debía honrar, por concepto de capital, aun en buen pago de su parte, podía experimentar incrementos sucesivos.”¹¹²

En dicha sentencia se establece el deber de los Bancos de informar en forma adecuada y veraz a los consumidores de estos servicios, en un estado previo a la suscripción. Dado que el consumidor no está especializado en los servicios que adquiere, por lo que la responsabilidad de brindar la totalidad de la información y los posibles riesgos que acarrea la operación bancaria de crédito.

¹¹² Sentencia: 00499 Expediente: 13-003184-1027-CA Fecha: 11/05/2017 Hora: 10:10:00 a.m.
Emitido por: Sala Primera de la Corte

La importancia de informar al consumidor se refiere principalmente, en el consumidor medio, lo que implica que no es de pertinencia para el consumidor profesional alegar la falta el deber de información. La sentencia número 00408 del 20 de marzo de 2014 la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, menciona:

“.. el Tribunal enmarca el examen del sub-lite en la normativa de consumo, a la que hace por demás referencia a través de la cita del antecedente 32-2001 de la Sección VII de ese mismo órgano. Conviene advertir que independientemente de que ese sea el marco normativo aplicable a este asunto (en virtud del carácter de comerciante que se atribuye a la parte actora), **a partir del principio dispositivo que informa la materia** recursiva y en vista del reclamo mismo de los casacionistas, esta Sala tiene por vedado entrar a determinar la pertinencia de su aplicación a este caso concreto. En ese sentido debe partirse de que para los juzgadores ese análisis, estimó que ese **derecho de información no fue violentado** por la entidad bancaria, en el tanto la señora Zamora Díaz, en su condición personal y como representante de la sociedad, firmó el 8 de mayo de 2008 tanto el contrato de préstamo mercantil como la hipoteca que lo garantizaba, y en el primero de ellos se establecía la tasa de interés. Añadió, **por las condiciones personales de los actores, quienes se han desenvuelto en actividades comerciales “toda su vida”, no es posible que no hayan comprendido los alcances y efectos de las tasas de interés corriente...**”¹¹³
(La negrita no es parte del original).

Es de importancia destacar que se ha establecido en reiterados fallos¹¹⁴ “que los contratos de cuenta corriente (incluso la electrónica), así como la generalidad de la oferta financiera y bancaria, forman parte de ese tipo de relaciones comerciales en las cuales,

¹¹³ Sentencia n° 00408 de Sala 1ª de la Corte Suprema de Justicia, de 20 de marzo de 2014

¹¹⁴ Sentencia n° 00119 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 26 de Noviembre de 2015: “Este tema ha sido ya objeto de examen por parte de este Tribunal, en las sentencias números 1112-2009 de las 13 horas con 30 minutos del 15 de junio de 2009, número 602-2010 de las dieciséis horas treinta minutos del diecinueve de febrero del dos mil diez, número 2758-2010 de las once horas con cuarenta y cinco minutos del veintiocho de julio del dos mil diez y la número 3699-2010 de las once horas con cincuenta y siete minutos (sic) del treinta de setiembre de dos mil diez.”

el destinatario del servicio o bienes se constituye como consumidor, categoría a la cual, debido a la dinámica del comercio, se han consagrado derechos y obligaciones”¹¹⁵.

De esta manera, y específicamente, en las relaciones bancarias subsiste la relación de consumo a pesar de estar entre comerciantes, como se aprecia en la sentencia de Sala Primera supra indicada, y en refuerzo de la anterior el tribunal contencioso ha indicado: “...la empresa actora viene en su calidad de cliente del banco demandado, por lo que se configuran los elementos esenciales para la existencia de una relación comercial de consumo que se rige por las reglas de la citada Ley de Protección al Consumidor”¹¹⁶. Lo anterior pese a indicar la LPCDEC hace la diferenciación entre comerciante y consumidor, los cuales, se excluyen entre sí.

Con relación al tema de la responsabilidad objetiva derivada de los daños ocasionados a los consumidores, es transcendental subrayar que dicho Régimen de responsabilidad se funda en la existencia de un nexo causal entre el comerciante y el daño sufrido por el consumidor, partiendo no de la culpa, sino del daño provocado por el riesgo de determinada actividad.

Dicha responsabilidad objetiva “especial” implica que:

“Con el fin de salvaguardar a la víctima quien debe ser resarcida por el daño sufrido, se da paso a los factores objetivos de atribución de responsabilidad, que se basa en un criterio bajo el cual lo que en verdad importa es la existencia del daño en sí y una inversión de la carga de la prueba, a esto llamamos “criterio de atribución”, en el que una persona es responsable por los riesgos que ha creado. La responsabilidad objetiva es aquella que se le atribuye a una persona, pero en este caso, no existe una voluntad del que causa el perjuicio, deberá hacerse cargo del mal ocasionado y deberá responder, por medio de una restitución o indemnización en cuanto al daño. La responsabilidad objetiva tiene un alcance restringido y un alcance amplio. El alcance restringido se fundamenta en la obligación, mediante una indemnización, que tiene un tercero de reparar el daño causado, es decir, existe un nexo causal entre el obrar humano y el perjuicio.

¹¹⁵ Sentencia n° 00119 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 26 de noviembre de 2015

¹¹⁶ Sentencia n° 03699 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, de 30 de septiembre de 2010

En un sentido amplio, la responsabilidad objetiva se alude en particular a la teoría del riesgo”.¹¹⁷

En Costa Rica, preliminarmente, la responsabilidad objetiva en el derecho del consumidor se ha desarrollado a través de la jurisprudencia: a través de la Sala Primera en su resolución No. 655-F-2007 donde analiza la protección del consumidor a raíz del numeral 46 Constitucional, la cual indica:

“La protección del consumidor. Esta protección se refleja en materia de la responsabilidad del comerciante frente al consumidor ya que se estableció legalmente (art. 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor) una responsabilidad objetiva o por riesgo creado, que la Sala califica de "responsabilidad civil objetiva especial". Debido a este tipo de responsabilidad, le corresponde al comerciante probar que el daño cuyo resarcimiento se le requiere, ocurrió por fuerza mayor o por culpa de la víctima, o sea, debe demostrar que "ha sido ajeno al daño" y que se ha fracturado el nexo de causalidad entre el hecho y el daño, como única excepción de su responsabilidad. Esta resolución se publica el 5 de marzo de 2009...”.¹¹⁸

En el caso de los consumidores financieros, específicamente, de servicios bancarios (tarjetas de crédito), menciona la sentencia 1568 del 29 de noviembre de 2012, de la SPCSJ que:

“El Banco es proveedor del servicio principal anotado (custodia y administración de los dineros), así como del accesorio o relacionado (las tarjetas de crédito o débito ligadas a esa actividad); el cliente asume entonces el carácter de consumidor. Por ende, resulta aplicable a esta relación el régimen de responsabilidad objetiva que prevé el canon 35 de la Ley del Consumidor. Como

¹¹⁷Universidad de las Américas. La responsabilidad objetiva en los derechos del consumidor en el Ecuador. Alexandra Mireya Franco Granda. 2009. [En línea] [Citado el: 30 de 8 de 2018.] en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/232/1/UDLA-EC-TAB-2012-23.pdf>

¹¹⁸ Blanco Espinoza. Ana Lucia. La Responsabilidad frente al consumidor. . [En línea] [Citado el: 30 de 8 de 2018.] http://www.derechocomercial-cr.com/responsabilidad_civil/consumidor#yss

en reiteradas ocasiones se ha señalado, este sistema dispone en general que los inconvenientes de una actividad lucrativa –como lo es la bancaria- sean asumidos por quien la despliega. No obstante, se configura como objetiva (al prescindir de la culpa y del dolo), la atribución de responsabilidad no opera de pleno derecho o en forma automática. De esta manera, además de la carga de demostrar la conducta lesiva del agente, el esquema no está exento del deber de acreditar la existencia de la lesión y el nexo de causalidad.

El señor Odio Narváez es consumidor de los servicios de cuenta de ahorro y tarjeta de débito asociada, y conforme al artículo 35 de la Ley del Consumidor, frente a los riesgos que ese servicio le genere son responsables solidarios todos los sujetos que participen en su prestación, BN, comercio afiliado y cualquier otro intermediario. Por esta razón, y para efecto del consumidor, la responsabilidad del Banco no se exime por el supuesto hecho de un tercero fundado en la posible desatención del comercio afiliado a sus deberes de identificar al tarjetahabiente. Tal es una circunstancia que tiene relevancia únicamente entre esos dos sujetos, no ante el consumidor, quien en virtud de esa solidaridad decidió solo demandar a uno de los integrantes de esa cadena, al Banco.”¹¹⁹

Lo cita anterior implica que fuera de justificar el accionar del TCA y subsecuentemente, la SPCSJ en casos de casación. Se sienta la base a la razón de porque se aplica el régimen de responsabilidad objetiva del derecho del consumidor a los casos suscitados de sustracciones de dinero a través de los servicios bancarios de *internet banking* y tarjetas de crédito.

¹¹⁹ Resolucion1568 del 29 de noviembre de 2012 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia.

Específicamente, al caso de tarjetas de crédito y el subsecuente robo de información y dinero de misma; la Sala Primera se ha referido en cuanto a la responsabilidad que:

“Tratándose de una cadena de consumo, asumió la reparación de un detrimento que bien pudo corresponder a otros de los agentes de la cadena. En el sub judice, el Banco no demostró haber realizado ese cotejo de vouchers (por el contrario, estima que no era su deber como sostiene en el recurso), y ese examen es una medida que está a su alcance, es una previsión lógica ante la posibilidad de sustracción o pérdida, y que demás está decir se extrae del propio contrario de servicios bancarios, en cuanto dispone el deber del cliente de reubicar los comprobantes y el derecho del banco de verificar la firma... Si bien es un hecho ajeno al Banco, la actuación omisiva del ultimo respecto de las medidas de seguridad que a posteriori pudo adoptar, contribuye a generar la lesión al peculio del actor. Si la entidad hubiese cumplido con su deber de custodia, habría verificado no solo que el comprobante estuviese firmado, sino que la firma estampada coincidiera con la rúbrica de la cedula de identidad del señor Odio Narvaez, cuya fotocopia debe estar en su poder”¹²⁰

Del anterior extracto se desprende que el régimen de responsabilidad objetiva en materia de consumidor permea a todos los integrantes de la “cadena de producción” protegiendo los usuarios de tarjetas de crédito o débito, aun en casos en donde no está vinculado directamente, con el banco, como es el comprar un producto con una tarjeta de crédito. La Sala Primera estima que la entidad Bancaria aun así tenía responsabilidad, dado que las anteriores aparte de ser servicios ofrecidos por el banco; son facilidades derivadas del contrato de cuenta corriente, aunado a que tenía la posibilidad de verificar la veracidad de lo actuado con el cotejo de las firmas en los vouchers.

¹²⁰ Ibid.

Un criterio de importancia para la aplicación del régimen de responsabilidad objetiva en materia de banca ha sido la existencia del riesgo; la cual, es inherente a la actividad bancaria. Lo anterior debido a que las entidades financieras cumplen la función de intermediación financiera, captando fondos del ahorro público para su posterior custodia y utilización.

“No cabe duda de que se encuentra sometida a una ineludible obligación de garantizar la seguridad de las transacciones realizadas, ya sea, en ventanilla o mediante cualquier otro medio puesto a disposición de los clientes...La responsabilidad que le fue imputada al Banco se fundamenta, no en la sustracción del dinero por un tercero, sino en la existencia de un riesgo en el funcionamiento propio del servicio que ofrece, lo que permite imputar el origen del daño al funcionamiento del servicio. Lo anterior, a pesar de disponer de mecanismos que permiten mayor seguridad.”¹²¹

La existencia de un riesgo es inherente a la actividad bancaria, sobre todo en la utilización de plataformas electrónicas como el Internet Banking. La Sala Primera, en reiteradas ocasiones, ha aplicado el régimen de responsabilidad objetiva establecida por el artículo 35 de la LPCDEC; lo anterior en las resoluciones 513 del 30 de abril de 2010, 395 del 23 de abril de 2009 y 516 del 27 de mayo de 2009. Dichas establecen que:

“Al igual que en el antecedente, en el sub-lite se tiene que el BN de Costa Rica presta a sus clientes el servicio de Internet Banking, de modo que se está frente a una relación de consumo, a la que resulta aplicable el canon 35 de la Ley de comentario, tal y como dispuso el Tribunal. Debe descartarse entonces la idea de someter el conflicto a la normativa comercial que regula la cuenta corriente, pues, la responsabilidad endilgada al demandado obedece a la existencia de un riesgo en el servicio que ofrece, y no por la sustracción del dinero.”¹²²

¹²¹ Resolución número. 000300-F-S1-2009 De la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. San José, a las once horas veinticinco minutos del veintiséis de marzo de dos mil nueve.

¹²² Resolución 513 del 30 de abril de 2010 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia

Sumado a lo anterior, el TCA, en la sentencia 109 del 12 de noviembre de 2012, ha indicado que:

“En este sentido, el Tribunal ha sido claro, que los contratos de cuenta corriente con servicios electrónicos asociados, Internet Banking, tarjetas de crédito o débito; están contempladas como variación de las relaciones económicas de consumo, en este caso, de servicios bancarios y financieros, por lo que son de total y plena aplicación a las normas de responsabilidad fijadas por la Ley 7472.”¹²³

Asimismo, la resolución 11 del 11 de febrero del 2014, proveniente del TCA, resalta de manera explícita que:

“VII.- Sobre el régimen jurídico de responsabilidad aplicable a las relaciones de comercio electrónico de índole bancario. el fallo No. 2758-2010 precitado, en el cual, sobre el tema en concreto se señaló: "De esas resoluciones, se puede extraer el criterio unánime de que el régimen de responsabilidad objetiva que debe aplicarse en asuntos como el presente, es el dispuesto en los artículos 31 y 35 de la Ley de Promoción de la Competencia y de Defensa Efectiva del Consumidor, esto debido a que estamos en presencia de una relación comercial de consumo, en la cual el BN de Costa Rica, pese a que es una administración pública, brinda un servicio comercial de Internet Bankin, el cual se califica como un servicio mercantil privado, por lo que dicha institución bancaria no está actuando dentro de sus potestades administrativas, sino como un sujeto de derecho privado y debe regularse por la normativa respectiva, como lo es la Ley de Promoción de la Competencia y de Defensa Efectiva del Consumidor. Asimismo, la empresa actora actúa en su calidad de cliente del banco demandado, por lo que se configuran los elementos esenciales para la existencia de una relación comercial de consumo que se rige por las reglas de la citada Ley de Protección al Consumidor. (...) Además, de lo dicho por este mismo TCA, este órgano jurisdiccional considera que la Ley de Promoción y Defensa del Consumidor, regula un régimen jurídico

¹²³ Sentencia 109 del 12 de noviembre de 2012 del Tribunal Contencioso Administrativo Sección V.

especial, que debe ser aplicado sobre el régimen jurídico general, como sería en este caso la normativa comercial sobre cuentas corrientes, o sobre la materia contractual, por lo que, desde esta simple óptica, debe aplicarse las reglas de la responsabilidad objetiva que regula la citada Ley de Protección del Consumidor. Asimismo, y bajo los mismos argumentos indicados anteriormente, este Tribunal no está de acuerdo con el alegato de la parte demandada en el sentido de que se apliquen las normas del Código de Comercio, específicamente en lo concerniente a los contratos de cuentas corrientes, ya que, como ha quedado expuesto, la normativa de protección al consumidor es un régimen especial que se encuentra sobre el general del Código de Comercio.”¹²⁴

Queda claro de las anteriores sentencias que las relaciones entre los bancos y consumidores financieros, específicamente, para los servicios de Internet Banking y tarjetas de crédito; se reconocen claramente como relaciones de consumo y por ende están sujetas al régimen de responsabilidad objetiva de la LPCDEC. De igual manera, se reafirma, que el servicio de Internet Banking a pesar de ser ofrecido por una administración pública, viene a ser un servicio mercantil privado y por ende nuevamente sujeto al mencionado régimen regulatorio.

Con respecto al mercado de Seguros, el énfasis de las resoluciones judiciales que conciernen al consumidor de seguros hace especial referencia al derecho de la información que tiene el tomador de seguros. La Sala Primera de la Corte, en su resolución 232 del 9 de abril de 2017 indica que al consumidor de productos del mercado de seguros se considera amparado bajo el régimen de protección al consumidor, debiendo respetar la obligación de brindar información clara y veraz al tomador de seguros dado que:

“en las relaciones de consumo masivo de productos, son los productores o sus intermediarios quienes se responsabilizan por la calidad del bien o el servicio que venden. Situación que es clara en la relación de venta de seguros, en tanto, estima, el consumidor de seguros está comprando un servicio intangible a la

¹²⁴ Sentencia n° 00011 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 11 de Febrero de 2014

Aseguradora, a través de un intermediario que se denomina “agente de seguros ” y que, entre sus principales funciones y obligaciones respecto del asegurado, está justamente la de asesorar y brindar todo tipo de información relativa a las pólizas; por lo cual, se exime de este ejercicio al consumidor del seguro, quien paga dentro de la prima, la comisión hacia el agente de seguros, para desarrolle estas funciones”¹²⁵

De lo anterior se destaca la importancia que tiene el deber de informar al cliente con información clara y veraz, dado que llega a incidir en la decisión del cliente. Tanto en materia de banca como en materia de seguros es de suma importancia obligación por parte del comerciante de informar claramente al consumidor sobre el producto o servicio que va a adquirir.

En la sentencia 00123 del TCA del 8 de diciembre de 2015 hace referencia al deber de informar por parte de las aseguradoras en las operaciones de seguros, por lo que es necesario, aclarar al tomador de seguros:

“... la forma en que opera una póliza de seguro de vida, la política comercial y los alcances de las coberturas, contribuyen sensiblemente a los consumidores para comprender y entender la trascendencia de sus actos y las consecuencias del consumo de productos financieros, de ahí que formulemos un atento pero enérgico llamado de atención en ese sentido, para que en el caso particular de la MUCAP, en lo sucesivo comunique y explique estos temas a sus clientes para evitar, precisamente, situaciones como la que nos ocupa...”¹²⁶.

Aunado a ello, dicha sentencia posteriormente hace énfasis en la importancia de que los consumidores de seguros sean informados adecuadamente, ya que, en la Constitución Política de Costa Rica: “...establece el derecho fundamental de los consumidores a recibir información adecuada y veraz. Supone incorporar en el contrato o fórmulas de adhesión que son firmadas y las que son las presentadas a quien opta por seguro, detalles de la ejecución del seguro. O bien debe darse información y advertir estas particularidades. La presencia de estos presupuestos es determinante en un

¹²⁵ Sentencia: 00232 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia del 9 de marzo de 2017

¹²⁶ Sentencia no 00123 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 8 de diciembre de 2015

mercado de seguros que, hasta hace poco tiempo, se regía por un esquema de monopolio, lo que incide directamente, en el ejercicio de la libertad de elección inherente a la condición de consumidor, quien no cuenta con mayores opciones para establecer vinculaciones comerciales de esta naturaleza...”¹²⁷

En nuestro país el tema del consumidor financiero, sobre todo en los mercados de valores y pensiones no ha sido de mucha incidencia en los despachos judiciales; y sobre todo en las Salas de Casación. Es necesario, destacar que existen otras vías que ya se han mencionado anteriormente, por las cuales, los consumidores pueden acudir para proteger, sus derechos en las operaciones financieras. El tema central por el cual versan las sentencias estudiadas es el derecho de la información, lo cual, tiene asidero en el hecho de que en los mercados financieros la transparencia y la información adecuada es vital para conformar un sistema financiero sólido y estable. Se destaca de lo anterior la importancia que tiene el derecho a la información, además, de la aplicación del régimen de responsabilidad objetiva en caso de vulneraciones a los derechos del consumidor.

No obstante, se ve limitado por la falta de una determinación propia sobre el consumidor de productos y servicios financieros. Las resoluciones anteriormente, tratadas aplican un perfil del consumidor financiero en función de uno genérico del consumidor, pero no crea un perfil específico del consumidor financiero, haciendo únicamente mención a principios o aspectos generales relacionados a la figura del cliente, sin entrar a definir que es la imagen propia del consumidor financiero. Sumado a las limitaciones mencionadas anteriormente, se reitera que las resoluciones analizadas solamente corresponden a sectores de la administración pública que actúan como sujetos de derecho privado; quedando por fuera del análisis judicial los sectores privados del mercado financiero, sin perjuicio de que deben atenerse a la misma normativa. El análisis de la figura del consumidor financiero por los tribunales ha resaltado la imperiosa necesidad de regular de forma adecuada la figura a través de normativa uniforme, tal y como se ha realizado en países como España y Colombia.

¹²⁷ ibid

En Costa Rica, se aplica un modelo de supervisión especializado, por lo que, existen cuatro superintendencias: la SUGEVAL, SUGESE, SUGEF y SUPEN. Además, existe un órgano superior con el fin de tutelar a las Superintendencias, dar uniformidad de criterios, intervenir en ciertos mercados, sancionar en algunos casos los entes supervisados y resolver conflictos de competencias. Dicho modelo presenta una serie de dificultades, como el no tener una especialización para la aplicación de mismos criterios, conceptualización, garantías a los consumidores de los mercados distintos financieros y además de provocar objetivos indefinidos e imprecisos.

En Costa Rica, la legislación vigente no contiene un perfil específico y uniforme que tutele al consumidor financiero. Sin embargo, por jurisprudencia se ha aplicado un “perfil genérico” del consumidor financiero que hace alusión a la LPCDEC y el reconocimiento que esta ley hace al consumidor en general. Difícilmente puede encontrarse un tratamiento específico de la figura en normativa como el acuerdo 6-13 de la SUGESE, el cual, reconoce como consumidores con principios propios a los consumidores de seguros.

La legislación costarricense se caracteriza por ser dispersa y encontrarse dividida administrativamente, en múltiples organismos que regulan y supervisan los mercados financieros. Además, existe una atomización de entes administrativos y privados, que tratan de velar por los derechos del consumidor financiero en Costa Rica, cada una con sus diferentes enfoques particulares, tal como las defensorías de los asegurados en el sector de seguros, las contralorías de servicios en los bancos públicos y la OCF en el sector bancario.

Con respecto a la PDAC del MEIC; en materia financiera esencialmente, tramita lo referente a tarjetas de crédito y temas puntuales sobre la contratación. Además, tiene las limitantes propias de la regulación y protección al consumidor, previstos en la LPCDEC y su reglamento, tal como el plazo de un mes para acudir a dicha vía. En dicho proceso administrativo eventualmente, se sanciona al comerciante y se obliga a cumplir o dejar sin efecto lo contratado por el consumidor; la indicada sanción va únicamente, a la caja chica del Estado, por lo que, no existe la condena al pago de daños y perjuicios.

En nuestro medio hay esfuerzos para regular el consumidor financiero, tal como el expediente legislativo número 18.893, que pretende sentar bases de una protección a los intereses de los consumidores de productos y servicios financieros; pero, solamente para el sector del mercado de crédito. El anterior deja por fuera el sector de seguros, pensiones y valores, resaltando que los esfuerzos recientes se centran en materia de crédito, dando un tratamiento aislado a la figura.

En Costa Rica, la legislación vigente no contiene un perfil específico y uniforme que tutele al consumidor financiero. Si embargo, por jurisprudencia se ha aplicado un “perfil genérico” del consumidor financiero que hace alusión a la LPCDEC y el reconocimiento que esta ley hace al consumidor en general. Escasamente puede encontrarse un tratamiento específico de la figura en normativa como el acuerdo 6-13 de la SUGESE y el dictamen C-015-2015 de la PGR, los que reconocen como consumidores con principios propios a los consumidores de seguros y de servicios bancarios.

La legislación costarricense, se caracteriza por ser dispersa y encontrarse dividida administrativamente, en múltiples organismos que regulan y supervisan los mercados financieros. Además, existe una atomización administrativas y privadas, que tratan de velar por los derechos del consumidor financiero en Costa Rica, cada una con sus diferentes enfoques particulares, tal como las defensorías de los asegurados en el sector de seguros y la OCF en el sector bancario.

Además, jurisprudencialmente se ha dado la aplicación de normas generales del consumidor, y no se ha definido un perfil propio del consumidor financiero. En materia normativa la figura del consumidor financiero está poco regulado, sin embargo, está especificado en normativa de menor rango, como el acuerdo 6-13 de la SUGESE y el dictamen C-015-2015 de la PGR. El tratamiento judicial refleja la aplicación de un perfil general de la figura; destacando la importancia de la protección al derecho a la información de los consumidores.

De las resoluciones estudiadas, sobresalen las limitantes de que, en la realidad nacional, los casos relacionados a temas de consumidor financiero son de poca incidencia en los despachos judiciales. A pesar de que hay otras vías en existencia para

ventilar las problemáticas, el consumidor no se encuentra lo suficientemente informado sobre su existencia o como acudir a ellas.

No obstante, de lo anterior, el TCA, a pesar de no ser la vía idónea para dirimir controversias en temas de consumidor, reconoce que las relaciones entre los bancos públicos y sus clientes son relaciones de consumo y no comerciales. De igual manera, se han reconocido principios básicos de la tutela al consumidor, como el derecho a la información y la responsabilidad objetiva del comerciante.

Se logra demostrar que en CR si hay regulación tanto general del sistema financiero y en algunos casos hay una regulación específica que lo cubre; pero que viene a ser insuficiente para abarcar una protección efectiva. Siendo sus principales limitantes tanto procesales como de fondo al no haberse establecido la figura del consumidor financiero en Costa Rica. Se reconoce que no hay un perfil que cobije al consumidor financiero de manera íntegra, estando la regulación dispersa en diferentes cuerpos normativos de diferente rango.

El desarrollo doctrinario en Costa Rica es básicamente nulo, existe una grave carencia de estudios doctrinarios sobre el consumidor financiero como consecuencia, en materia legislativa, no existe una protección robusta y específica sobre el tema. A excepción del caso en materia de seguros, en el cual, existe un gran esfuerzo para la tutela de los consumidores de seguros

Del estudio anterior, destacan una serie de retos en la legislación costarricense. El capítulo por seguir trata del estudio analítico de dos legislaciones extranjeras con un amplio desarrollo en defensa y conceptualización del consumidor de productos y servicios financieros; lo anterior para considerar como se regula la figura en el extranjero.

Capítulo III. Regulaciones extranjeras y su regulación del consumidor financiero: España y Colombia

El desbalance entre consumidores financieros, los proveedores de productos y servicios financieros provocan la necesidad de protección a través de la normativa. Dicha responsabilidad recae esencialmente en dos factores: la regulación y la supervisión. En Costa Rica, como se desprende del capítulo anterior, la legislación es dispersa y se encuentra dividida en múltiples organismos que regulan y supervisan. Al mismo tiempo, existe una atomización de entidades administrativas, privadas y judiciales que tratan de velar por el consumidor financiero en nuestra Nación, cada una con sus diferentes enfoques particulares.

Para una correcta regulación y supervisión: “siguiendo la línea de Shakesby, la legislación no es suficiente si no existe una correcta supervisión que garantice la aplicación de esa legislación en la práctica”¹²⁸. Desde un principio se ha establecido que el corazón de la necesidad para la protección del consumidor financiero nace en el desequilibrio de la capacidad informativa entre los proveedores y consumidores. La protección de los consumidores propone atacar dicha asimetría informativa a través de la regulación y supervisión¹²⁹. Lo anterior con el fin de que los consumidores individuales puedan obtener información suficiente sobre los productos/servicios financieros que vayan a adquirir/contratar. Los cuales, como ya se ha establecido anteriormente, pueden ser de difícil comprensión para sus adquirentes, aunque toda la información haya sido revelada.

La necesidad de una regulación y supervisión adecuada con relación al consumidor financiero es imperativa para la solidez económica de un país, así como la inclusión financiera. El realizar un análisis de regulaciones extranjeras, puede dar una

¹²⁸ Zunzunegui, Fernando. 2018. El Parlamento Europeo a favor de proteger al consumidor financiero. Revista de Derecho del Mercado Financiero. [En línea] 21 de 6 de 2018. [Citado el: 25 de 7 de 2018.] <http://www.rdmf.es/2018/06/europa-proteccion-consumidor-financiero/>.

¹²⁹ Rutledge, Susan L. 2010. Consumer Protection and Financial Literacy : Lessons from Nine Country Studies. Banco Mundial. [En línea] 2010. [Citado el: 8 de 6 de 2018.] <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/3816>.

perspectiva sobre cómo resolver los principales problemas que presenta la legislación costarricense, específicamente, en el tema del consumidor financiero.

El presente acápite se centra en el análisis de legislaciones extranjeras cuyo desarrollo en el tema, presentan importantes avances que brindan un marco de referencia en comparación con el sistema nacional. El propósito ulterior del análisis sirve para contrastar las principales diferencias entre países cuyo desarrollo en la protección del consumidor financiero ha sido ejemplar. Las legislaciones por utilizar son la colombiana y española, dado que contienen un sistema normativo similar al costarricense.

En el caso español la regulación se ha derivado de acatar los procesos normativos de la UE en materia bancaria; aparte que dicho sistema sirve de referente a la normativa colombiana.¹³⁰ El sistema colombiano, es considerado por ser una de las mejores en torno a la inclusión financiera, aparte de lo mencionado anteriormente.¹³¹ El manual de Buenas Prácticas para la protección al consumidor financiero del Banco Mundial establece que:

“la mayoría del trabajo sobre protección al consumidor financiero ha tenido lugar en naciones industrializadas. Sin embargo, en los últimos años, una labor valiosa se ha realizado en países en vías de desarrollo y mercados emergentes como Brasil, China, Colombia... En la medida en que los métodos efectivos se han hechos evidentes e incorporados en las revisiones futuras de las buenas prácticas.”¹³²

¹³⁰

Baron, Constanza Blanco. 2012. La información como instrumento de protección de los consumidores., DIALNET.uniroja. [En línea] 2 6, 2012. [Citado el: 8 19, 2018.] file:///C:/Users/paulo/Downloads/Dialnet-LaInformacionComoInstrumentoDeProteccionDeLosConsu-3995678.pdf. pp. 135

¹³¹ Banco Interamericano de Desarrollo. 2014. Banco Interamericano de Desarrollo. Cinco países latinoamericanos entre los diez mejores para la inclusión financiera. [En línea] IADB, 6 de 11 de 2014. [Citado el: 29 de 7 de 2018.] <https://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2014-11-06/microscopio-global-2014%2C10975.html>.

¹³² Banco Interamericano de Desarrollo. 2014. Op.cit

A. España:

De manera adecuada, la regulación financiera de España se enmarca en la normativa de la UE, las cuales, se han adoptado en el Derecho interno y dan uniformidad con el resto de los países de la UE. De lo anterior se desprende de estudiar los caracteres esenciales de la normativa de la UE que influyen al Derecho Español.

A través de los mecanismos internacionales y la coordinación entre diversos países se han dado grandes avances esto debido a las diferentes experiencias que se han dado entre los diversos países que conforman la UE, y los mercados financieros que conforman cada uno; además debe prevalecer el esfuerzo de uniformidad de la UE.

Señala, Zunzunegui que el mercado financiero en el cual ha avanzado más en la coordinación internacional a nivel europeo es en la ordenación financiera, por lo que la Supervisión Bancaria de la UE da hincapié para la mayoría de las reformas del Derecho Bancario Comunitario.¹³³

Dentro de este ámbito de cooperación y de comunitarismo es que se desarrolla el Derecho de los Mercados financieros en España, consecuentemente, se han establecido una serie de principios que deben regir la materia financiera internacional, y se adopte en el Derecho interno. Indica Zunzunegui: condiciones para una supervisión bancaria, autorizaciones y estructura, regulación prudencial y requisitos, métodos de desarrollo de la supervisión financiera, requisitos de la información, poderes formales de los supervisores y Banca Transfronteriza.¹³⁴

La injerencia del derecho comunitario de la Unión Europea se refleja principalmente, con las directrices que emite el parlamento europeo, dichas directrices deben ser adoptadas por los países miembros.

¹³³ Zunzunegui, Fernando. Op. cit. Pp. 58

¹³⁴ Ibid. Pp. 59

Dentro de las principales directivas del Parlamento Europeo y del consejo es la 2014 / 65/ UE. Que en lo que interesa dice:

“La presente Directiva pretende abarcar a las empresas cuya profesión o actividad habituales sea prestar servicios o realizar actividades de inversión con carácter profesional. Por consiguiente, debe excluirse de su ámbito a toda persona que tenga una actividad profesional de otra naturaleza. Es necesario establecer un régimen regulador general para la ejecución de operaciones sobre instrumentos financieros, independientemente de los métodos de negociación empleados, con el fin de asegurar una buena calidad de ejecución de las operaciones de los inversores y de preservar la integridad y eficiencia general del sistema financiero. Debe establecerse un marco coherente y ajustado al riesgo que regule los principales tipos de sistemas de ejecución de órdenes empleados actualmente en los mercados financieros europeos. Para ello hay que reconocer la aparición, paralelamente a los mercados regulados, de una nueva generación de sistemas de negociación organizada que deben estar sometidos a ciertas obligaciones para preservar el funcionamiento eficiente y ordenado de los mercados financieros y para garantizar que dichos sistemas de negociación organizada no se beneficien de los vacíos legales (...) «Artículo 14 bis 1. Los Estados miembros exigirán a las sociedades de gestión que establezcan y apliquen políticas y prácticas de remuneración que sean acordes con una gestión sana y eficaz del riesgo y propicien este tipo de gestión, y que no induzcan a asumir riesgos incompatibles con los perfiles de riesgo, el reglamento o los documentos constitutivos de los OICVM que gestionan, ni comprometan el cumplimiento de la obligación de la sociedad de gestión de actuar en el mejor interés del OICVM.”¹³⁵

¹³⁵ Parlamento Europeo. 2014. Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva. Revista de Derecho del Mercado Financiero. [En línea] 15 de 5 de 2014. [Citado el: 1 de 9 de 2018.] <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2016/09/Mifid-II.pdf>.

La anterior directiva, regula el mercado de valores, por lo que establece como finalidad determinar que personas ofrezcan servicios y productos bursátiles, para mantener la solidez y transparencia en un mercado en el cual dichos caracteres son esenciales, y, además, determinan la estabilidad de la economía de una nación.

Los entes que brinden servicios y productos al público deben sujetarse a una regulación, y cumplir con requisitos que determina la propia nación, los cuales, están sujetos a tratar de determinar un mercado de valores eficiente y ordenado. La integridad y la eficiencia ayudan a preservar la solidez del sistema financiero.

Evitar el pago de comisiones excesivas que pongan en riesgos el flujo constante de inversión en el mercado de valores, se da como una obligación de los Estados miembros. Para evitar el riesgo de la inversión y en sí la falta de inversión; se vuelve imperativo adoptar medidas atinentes para regular y supervisar dicho mercado.

La importancia de la transparencia de los mercados financieros se refleja en el Reglamento (UE) No 600/2014 del parlamento europeo y del consejo de 15 de mayo de 2014, trata de solucionar la transparencia en el sistema financiero, por lo tanto, trata de crear un marco operativo uniforme para todos los países miembros con el fin de evitar lagunas y vacíos que serán utilizados en contra de los consumidores de servicios y productos financieros y en detrimento de la transparencia y estabilidad del sistema financiero, dicho reglamento trata de:

“... suprimir los últimos obstáculos a la negociación y falseamientos significativos de la competencia debidos a divergencias entre las legislaciones nacionales y para evitar que puedan surgir esos obstáculos y esos falseamientos, es necesario adoptar un reglamento que establezca normas uniformes aplicables en todos los Estados miembros.”¹³⁶

¹³⁶ Parlamento Europeo. 2014. Reglamento (UE) No 600/2014 relativo a los mercados de instrumentos financieros y por el que se modifica el Reglamento (UE). Revista de Derecho del Mercado Financiero. [En línea] 14 de 5 de 2014. [Citado el: 28 de 8 de 2018.] <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2016/09/MiFIR.pdf>.

El deber de mantener transparente el sistema financiero, se destaca, con la directiva de regular y supervisar no solo la negociación de productos y servicios financieros, sino que desde el pre – negociación hasta la post – negociación, lo queda una protección mayor a los consumidores financieros, dando más confianza y estabilidad al sistema.

Para destacar, específicamente, la necesidad de las transparencias en los mercados financieros se establece que:

“Las empresas de servicios de inversión que, por cuenta propia o por cuenta de sus clientes, efectúen operaciones con acciones, certificados de depósito, fondos cotizados, certificados y otros instrumentos financieros similares negociados en un centro de negociación, harán público el volumen y el precio de esas operaciones y la hora en que se hayan concluido.”¹³⁷

En materia de seguros la UE directiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo y del consejo, reconoce la protección especial que debe darse a los consumidores de servicios, productos financieros en el mercado de seguros, propiamente con su particularidades y especialidades del mercado en sí. Dado que cada mercado tiene sus propias particularidades y principios.

En materia de seguros:

“Todos los consumidores deben gozar del mismo nivel de protección a pesar de las diferencias entre los canales de distribución. A fin de garantizar que se aplique el mismo nivel de protección y que los consumidores puedan beneficiarse de normas comparables, en particular en el ámbito de la divulgación de información, es fundamental que haya unas condiciones de competencia equitativas entre los distintos distribuidores”¹³⁸

¹³⁷ Parlamento Europeo. 2014. Op.cit. art 20

¹³⁸ Parlamento Europeo. 2016. DIRECTIVA (UE) 2016/97 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 20 de enero de 2016. Diario Oficial de la Unión Europea. [En línea] 20 de 1 de 2016. [Citado el: 15 de 8 de 2018.] <https://www.boe.es/doue/2016/026/L00019-00059.pdf> .

Particularmente, en seguros el Derecho de la información se tiene que tratar de velar por mantener una protección adecuada a los consumidores en todos los niveles de la contratación (intermediarios, subcontratantes), así como también, en los contratos. donde no se tiene como objeto principal el contratar un seguro, pero es necesario para desarrollar la actividad, como es las actividades de alquiler de vehículo o agencias que proporcionen servicios de viajes.

La directriz en mención trata de velar que los Estados miembros tengan uniformidad en la protección de los asegurados, tomadores y beneficiarios de seguros, específicamente, en el Derecho de la información, además que

“Los requisitos en materia de integridad contribuyen a que el mercado de los seguros sea sólido y fiable, y a cumplir el objetivo de proteger adecuadamente a los tomadores de seguros. Entre estos requisitos se hallan el no tener antecedentes penales, o cualquier otro equivalente nacional, en relación con determinados delitos como los delitos contemplados en la legislación en materia de servicios financieros, los delitos contra la honestidad, los delitos de fraude, los delitos financieros y cualesquiera otros delitos contemplados por el Derecho de sociedades o la legislación en materia de quiebra e insolvencia”¹³⁹

Las principales características del Derecho del Mercado Financiero de la comunidad europea según, Zunzunegui¹⁴⁰ son:

- Disponer de una autoridad monetaria que pueda llegar a asumir facultades de supervisión de las entidades financieras.
- Proteger la eficiencia del mercado financiero en un ámbito de libre concurrencia...
- Disponer de un estatuto especial para las entidades financieras en el que se distinguen dos grandes categorías de entidades, las de crédito y las empresas de servicios de inversión...
- Tener previsto un régimen de los contratos financieros protector del usuario de los servicios financieros.

¹³⁹ Parlamento Europeo. 2016. Op.cit. art 30.

¹⁴⁰ Zunzunegui, Fernando. Op cit. pp. 63-64

Vista la regulación Comunitaria europea que permea el Derecho interno español, a continuación, se determina, una regulación propia de España, por lo que se realiza un análisis de Derecho, específicamente, sobre la regulación del sistema financiero y de los consumidores de productos y servicios financieros.

La regulación concerniente a la protección del consumidor financiero en España se origina con la Ley 44/2002 del 22 de noviembre de 2002 o la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (Ley de Reforma Financiera)¹⁴¹. La anterior trasladó el ordenamiento español al ordenamiento comunitario, originando un marco legal eficiente y competitivo a las entidades financieras de España; aparte de reforzar la protección de los usuarios de productos y servicios financieros. El enfoque de protección gira sobre tres ejes, cada uno siendo un mercado financiero (crédito, valores y seguros). Cabe señalar la particularidad, que la regulación del sector de pensiones en España se encuentra dentro del Código del Mercado de Seguros.

En el sector bancario, la ley fundamental es la Ley 10/2014¹⁴² o Ley de Disciplina e intervención de entidades de crédito. Dicha normativa sentó las bases para la protección al consumidor financiero en España. La presente, en conjunto de otras normativas conexas, se encuentran en el código del mercado bancario del boletín oficial del Estado español. Es importante, reiterar que cada entidad financiera debe tener su propia normativa reguladora en acorde a la ley 10/2014 y vienen a ser supervisadas a través del Ministerio de Economía y Hacienda; quien delega su competencia al BDE¹⁴³.

¹⁴¹ Derecho Mercantil Info. 2014. Fuentes del Derecho del Mercado Financiero. Derecho Mercantil. [En línea] Derecho Mercantil, 2 de 1 de 2014. [Citado el: 28 de 7 de 2018.] <https://www.derechomercantil.info/2014/01/fuentes-derecho-mercado-financiero.html>.

¹⁴² Gobierno de España. 2014. Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia, relaciones con las Cortes e Igualdad, 27 de 6 de 2014. [Citado el: 24 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-6726#dd>.

¹⁴³ Gobierno de España. 1988. Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Agencia Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 30 de 7 de 1988. [Citado el: 25 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1988-18845>.

Artículo 18. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 42 de esta Ley, corresponde al Banco de España la competencia para la instrucción de los expedientes a que se refiere este Título y para la imposición de las sanciones correspondientes. Cuando el Banco de España imponga sanciones por infracciones muy graves dará cuenta razonada de su adopción al Ministro de Economía y Competitividad. El Banco de España remitirá con periodicidad trimestral al Ministerio de Economía y Competitividad la información esencial sobre los procedimientos en tramitación y las resoluciones adoptadas.

La mencionada normativa se complementa con la Ley 16/2011 del 24 de junio de 2011 o Ley de contratos de crédito al consumo¹⁴⁴; quien refuerza el contrato de préstamo para el consumo con normativas de carácter imperativo.

Tal y como ya se ha mencionado, la Ley 10/2014 sentó las bases para la protección al consumidor financiero, recalcando el deber de información de las entidades financieras y el derecho a la información que tienen los clientes. Estableciendo una serie de sanciones para las entidades de crédito sujetas a la ley. Es pertinente enfatizar que las entidades de crédito sujetas a la Ley 26/1988 y Ley 10/2014 son aquellas que señala como entidades de crédito el apartado segundo del artículo 1 del Real Decreto Legislativo 1298/1986¹⁴⁵. Con respecto al derecho de la información y responsabilidad de las entidades de crédito, establece la Ley 26/1988 que constituyen infracciones muy graves las siguientes:

“artículo 4: j) El incumplimiento del deber de veracidad informativa debida a sus socios, a los depositantes, prestamistas, y al público en general, así como el incumplimiento del deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la Ley reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en dicha Ley. Todo ello siempre que, por el número de afectados o por la importancia de la

144

Gobierno de España. 2011. Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 6 24, 2011. [Citado el: 7 26, 2018.] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-10970>.

¹⁴⁵ Gobierno de España. 1988. Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Op.cit.

Artículo 1.º Definición. 1. A efectos de la presente disposición, y de acuerdo con la Directiva 77/780, de 12 de diciembre, de la Comunidad Económica Europea, se entiende por "entidad de crédito" toda Empresa que tenga como actividad típica y habitual recibir fondos del público en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas que lleven aparejada la obligación de su restitución, aplicándolos por cuenta propia a la concesión de créditos u operaciones de análoga naturaleza. 2. Se conceptúan entidades de crédito: a) El Instituto de Crédito Oficial. b) Los Bancos. c) Las Cajas de Ahorro y la Confederación Española de Cajas de Ahorro. d) Las Cooperativas de Crédito... (negrita no es parte del original)

información, tales incumplimientos se estima como especialmente relevantes... ñ) El incumplimiento de las políticas específicas que, con carácter particular, hayan sido exigidas por el BDE a una entidad determinada en materia de provisiones, tratamiento de activos o reducción del riesgo inherente a sus actividades, productos o sistemas, cuando las referidas políticas no se hayan adoptado en el plazo y condiciones fijados al efecto por el BDE y el incumplimiento ponga en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.”¹⁴⁶

De igual manera, se consideran infracciones graves al usuario de productos y servicios financieros:

“Artículo 5: f) La realización de actos u operaciones prohibidas por normas reglamentarias de ordenación y disciplina o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado....n) El incumplimiento del deber de veracidad informativa debida a sus socios, a los depositantes, prestamistas, y al público en general, así como el incumplimiento del deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la Ley reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en dicha Ley, cuando no concurren las circunstancias a que se refiere el párrafo j) del artículo anterior...v) El incumplimiento de las políticas específicas que, con carácter particular, hayan sido exigidas por el BDE a una entidad determinada en materia de provisiones, tratamiento de activos o reducción del riesgo inherente a sus actividades, productos o sistemas, cuando las referidas políticas no se hayan adoptado en el plazo fijado al efecto por el BDE y el incumplimiento no sea constitutivo de infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.”¹⁴⁷

¹⁴⁶ Gobierno de España. 1988. Op.cit. Artículo 4

¹⁴⁷ Ibid. artículo 5.

La Ley 16/2011, como se indica anteriormente, se presenta para reforzar la regulación del sector bancario, sobre todo en relación con el contrato de crédito al consumo. Es importante nombrar, que la mencionada normativa considera como consumidor al usuario de los servicios de crédito, dándose un paso firme hacia la protección del consumidor financiero en concordancia a lo que establece el derecho del mercado financiero. Dicha ley, refuerza con normativa de carácter imperativo el contrato de crédito al consumo, el cual, estipula que se da cuando: “un prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación.”¹⁴⁸ Se entiende como las partes del contrato:

“1. A efectos de esta Ley, se entenderá por consumidor la persona física que, en las relaciones contractuales reguladas por esta Ley, actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional. 2. El prestamista es la persona física o jurídica que concede o se compromete a conceder un crédito en el ejercicio de su actividad comercial o profesional. 3. El intermediario de crédito es la persona física o jurídica que no actúa como prestamista y que en el transcurso de su actividad comercial o profesional, contra una remuneración que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado: 1.º Presenta u ofrece contratos de crédito, 2.º asiste a los consumidores en los trámites previos de los contratos de crédito, distintos de los indicados en el inciso 1.º), o 3.º celebra contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.”¹⁴⁹.

La ley 16/2011 refuerza la protección del consumidor de servicios financieros en el sector bancario en España, ya que, establece la obligación para el prestamista de presentar al consumidor la información necesaria para la obtención del crédito, sea antes, durante o al finalizar la relación contractual, a través de un soporte duradero que le permita al consumidor conservar la información. Aparte establece que el incumplimiento al deber de información da derecho a que se anule el contrato. Es

¹⁴⁸ Gobierno de España. 2011. Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Op.cit. Artículo 1

¹⁴⁹ Ibid. Artículo 2

transcendental destacar que se establece, asimismo, la obligación de proteger los datos personales de los usuarios. Los artículos 8, 9 y 10 de la Ley 16/2011, establecen el carácter vinculante, además, de la información que debe configurar tanto en el contrato de crédito, al igual que en la publicidad sobre préstamos. Dicha información debe contener el tipo de crédito, información del prestamista y del consumidor, el importe total del crédito y la duración del contrato, medios de pago, el tipo de deudor, tasa anual equivalente y tasa moratoria, servicios accesorios del contrato, periodicidad de pagos y condiciones adicionales, consecuencias de no pago, las garantías exigidas, existencia o no del derecho de desistimiento; además de los derechos de asistencia al consumidor además de cualquier información que considere pertinente el prestamista¹⁵⁰.

En los artículos 11 a 14, se plantea un refuerzo al derecho a la información y asistencia con el que cuentan los consumidores. Dicho implica que los prestamistas o intermediarios del crédito deben facilitar al consumidor explicaciones individuales y adecuadas para que este pueda evaluar si el crédito se ajusta a sus intereses, necesidades y situación financiera. Deben entregar los prestamistas/intermediarios un documento con la misma información que contiene el artículo 10 anteriormente mencionado.

La ley 16/2011 contiene tres artículos de importancia, siendo estos los artículos 14, 18 y 28. Dichos implican el deber de los prestamistas de verificar la solvencia del deudor, además de indicarle al deudor que tipo de deudor son. Pero sobre todo plantean el derecho de desistimiento en contratos de crédito, en donde los consumidores tienen la facultad de dejar sin efecto el contrato celebrado, comunicándoselo a la otra parte en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna. Dicho desistimiento debe ejercerse en un plazo que inicia desde la fecha de suscripción del contrato o cuando se cambie el contenido del contrato¹⁵¹.

¹⁵⁰ Ibid. Artículo 10

¹⁵¹ Ibid. Artículo 28.

“Derecho de desistimiento. 1. El derecho de desistimiento de un contrato de crédito es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado, comunicándoselo así a la otra parte contratante en un plazo de catorce días naturales sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna. El plazo para ejercer el derecho de desistimiento se iniciará en la fecha de suscripción del contrato de crédito o bien, si fuera posterior, en la fecha en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información recogida en el artículo 16.”

En el sector de banca, es importante, insistir un principio que se hace presente en la normativa que lo rige, este inicio, se refiere a transparencia reforzada. Dicho principio vela porque la información que recibe el consumidor tenga un doble control; un control de doble análisis de la información y del contenido legal. Velando que la misma información publicitada sea la presente en el contenido del contrato. Se pretende así dar un control eficiente a las cláusulas contractuales de manera anterior y posterior a la postulación de un contrato de crédito al público, dándole un valor esencial al derecho a la información de los consumidores, garantizando la transparencia en la información que reciben.

En el sector del mercado de valores, la regulación fundamental se encuentran las Leyes 24/1988 (Ley del Mercado de Valores), 3/1998, 26/2003, 43/2007 y 47/2007; y los Reales Decretos 1814/1991 y 217/2008. Para efectos de la presente investigación, son de relevancia la Ley 47/2007 que modifica la Ley 24/1988 y el Real Decreto 217/2008.

La Ley 47/2007, específicamente, en los artículos 62 a 70 hace un especial énfasis al derecho a la información que reciben los clientes de las entidades financieras (clientes minoritas/clientes potenciales) de previo a realizarse el contrato. Se hace un especial énfasis al modo de inversión, las condiciones contractuales, el soporte físico en el que se presenta la información (debe ser duradero), la información de la empresa y como puede comunicarse el cliente con la misma, los costes asociados y posibles riesgos del instrumento financiero.

Es interesante señalar que la Ley 47/2007, propiamente, en el apartado b del inciso cuatro del artículo 62, menciona explícitamente la protección al consumidor de servicios financieros a distancia en los casos cuando la ley elegida por las partes para regir el contrato sea la de un Estado no comunitario, siempre que el contrato tenga un vínculo estrecho con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo. El artículo anterior indica que se aplica lo “dispuesto en el artículo 7.3¹⁵² de la Ley

¹⁵² Gobierno de España. 2007. Ley 47/2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 20 de 12 de 2007. [Citado el: 26 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-21913>.

22/2007 de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, considerando al cliente como consumidor y a la empresa como proveedor.”¹⁵³. Lo anterior refuerza una protección al consumidor de servicios financieros en el régimen español, sobre todo en el sector de entidades de valores que comercializan a distancia.

Sobre el deber de información presentado por la Ley 47/2007, establece el artículo 78 bis del mismo cuerpo normativo, una clasificación sobre los clientes, dividiéndolos entre profesionales y minoristas, siendo los profesionales aquellos quienes puedan tomar sus propias decisiones de inversión y valorar de manera correcta los riesgos, siendo ejemplos las entidades financieras y personas jurídicas autorizadas por Estados e inversionistas institucionales aparte de las entidades de capital de riesgos y sociedades gestoras. Con dichos clientes, existe una diferenciación en el deber de información que si se marca a favor del cliente minorista. Los artículos 79 bis, quater y quinquies refuerzan lo establecido por los artículos 62 a 70, con especial énfasis a las excepciones que hace referencia los artículos 62 de la Ley 47/2007 y 7 de la Ley 22/2007.

Contrastándose con la Ley 47/2007, se encuentra el Real Decreto Legislativo 217/2008, en donde da una mención expresa de los usuarios de empresas de servicios de inversión como consumidores, nuevamente, haciendo especial énfasis al derecho que tienen los consumidores de ser informados. La mencionada ley se aplica expresamente,

Artículo 3) En cuanto al contrato a distancia: a) la existencia o no de derecho de desistimiento, de conformidad con el artículo 10 y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar con arreglo al artículo 11, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho y su pérdida cuando, antes de ejercer este derecho, se ejecute el contrato en su totalidad por ambas partes, a petición expresa del consumidor; b) las instrucciones para ejercer el derecho de desistimiento, indicando, entre otros aspectos, a qué dirección postal o electrónica debe dirigirse la notificación del desistimiento; c) la duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos; d) información acerca de cualquier derecho, distinto del contemplado en la letra a), que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda contener el contrato en ese caso; e) el Estado o Estados miembros en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor, antes de la celebración del contrato; f) las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y a la jurisdicción competente para conocer el asunto; g) la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa se presentan, y la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato y ejecutarse las prestaciones derivadas del mismo, de acuerdo con el consumidor.

¹⁵³ Gobierno de España. 2007. Ley 47/2007. Op.cit. Artículo 62: <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-2824>

a las entidades de crédito e inversión mencionadas por la Ley 24/1988 en su artículo 65 y las sociedades de valores, agencias de valores, sociedades gestoras de carteras y empresas de asesoramiento financiero. Tales empresas son aquellas cuya actividad principal consiste en prestar servicios de inversión con carácter profesional a terceros. Nuevamente, se hace un especial énfasis al deber de información en un soporte duradero a los clientes en donde se liste información como las condiciones del contrato y riesgos de la actividad, entre otros.

Los tribunales españoles en la sentencia SJPI N° 11, Vigo, del 19 de febrero de 2013, establecen que las empresas de Asesoramiento financiero, tienen un especial deber de informar al consumidor/cliente minorista de manera cabal:

“En el caso que nos ocupa el producto es demasiado complejo como para que el cliente no experto en los mercados financieros lo pueda solicitar por sí mismo (...). Los elementos que caracterizan a una recomendación personalizada explícita o implícita son dos: que la propuesta vaya dirigida a un inversor concreto y que se presente como idónea para este inversor basándose sus constancias personales (sic) (...). Según los criterios de la CNMV, si una entidad no quiere prestar asesoramiento en materia de inversión no sería suficiente con la utilización de un disclaimer o descargo de responsabilidad la documentación entregada al cliente (...) o con indicarlo expresamente en los procedimientos internos o comunicaciones internas a la red comercial (...). Lo verdaderamente relevante para analizar si existe o no asesoramiento es determinar si se ha producido una recomendación personalizada (...). En el segmento comercial genérico (banca comercial o banca universal), cuando se presentan recomendaciones de inversión en el ámbito de la idoneidad, se sitúan más frecuentemente en la esfera del asesoramiento en materia de inversión que se ha denominado anteriormente asesoramiento puntual (...). Antes de emitir recomendaciones personalizadas, la entidad debe obtener una determinada información para poder concluir si el producto es o no idóneo para el cliente (...). Debe considerarse como no idónea toda operación que implique un grado de riesgo no acorde al perfil del inversor o también será no idónea aquella recomendación de un producto que aumenta el

riesgo y los costes potenciales de perder la totalidad de la inversión cuando el perfil del cliente es conservador (...). Las entidades que prestan servicios de asesoramiento financiero en materia de inversión deberán actuar en interés del cliente.”¹⁵⁴

La principal normativa en el área de seguros consiste en el Real Decreto Legislativo 6/2004 del 29 de octubre en donde se da la base para la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados. La Ley 6/2004 tiene como principal objetivo la regulación de las aseguradoras privadas y el trato que tienen con los tomadores de seguros, tal como es señalado en su primer artículo¹⁵⁵. La ley por tratar proviene de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo del 23 de setiembre de 2002, relativa a la comercialización de servicios financieros destinados a consumidores tales como seguros de vida.

La Ley 6/2004 tiene como ámbito objetivo las actividades de seguro de vida, reaseguro, operaciones de prevención de daños vinculadas a la actividad aseguradora y seguros de capitalización. Contiene dentro de su regulación preceptos como operaciones prohibidas en materia de competencia, las autorizaciones necesarias, para competir en materia de seguros, tipos de seguros, clasificación de las operadoras de seguros y condiciones para el ejercicio de la actividad aseguradora. La regulación que contiene propiamente, la regulación que atañe a la protección de los intereses del tomador de seguros de conforme a lo planteado por el derecho del mercado financiero, se encuentran en los artículos 25, 40, 41, 53, 60 y 81. Dichos artículos plantean tanto la

¹⁵⁴ Revista de Derecho del Mercado Financiero. 2013. Asesoramiento Financiero. Revista de Derecho del Mercado Financiero. [En línea] 9 de 4 de 2013. [Citado el: 26 de 7 de 2018.] <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2013/04/sinopsis-rdmf-asesoramiento-financiero.pdf>.

¹⁵⁵ Gobierno de España. 2004. Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] 6 de 11 de 2004. [Citado el: 25 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-18908>.

Artículo 1. Objeto de la ley y definiciones. 1. Esta ley tiene por objeto establecer la ordenación y supervisión del seguro privado y demás operaciones enumeradas en el artículo 3.1, con la finalidad de tutelar los derechos de los asegurados, facilitar la transparencia y el desarrollo del mercado de seguros y fomentar la actividad aseguradora privada...

protección de los datos del cliente de seguros, así como el derecho que tiene el tomador de recibir información adecuada y veras sobre el instrumento de seguros.

El artículo 25 hace referencia propiamente, al deber que tienen las entidades aseguradoras de proteger la información personal de los clientes que tengan en sus ficheros, debiendo informar al cliente en caso de haber una cesión de los ficheros informativos; para que pueda el cliente ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación.

Los artículos 40 y 41 señalan la importancia que tiene el derecho a la información para el sector de seguros, dado que establecen las infracciones administrativas tanto graves como gravísimas cuando se da:

“El incumplimiento del deber de veracidad informativa debida a sus socios, a los asegurados y al público en general, siempre que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tal incumplimiento pueda estimarse como especialmente relevante, así como la realización de cualesquiera actos u operaciones con incumplimiento de las normas reguladoras de la publicidad y deber de información de las entidades aseguradoras.”¹⁵⁶

Señalan los artículos citados, las infracciones, mientras que, los artículos 53, 60 y 81 refuerzan el deber de información al tomador de seguros por parte de las entidades. Ambos artículos plantean el deber de informar los detalles del tipo de póliza, los riesgos inherentes y obligaciones en un soporte duradero; además, de indicar las cualidades de la aseguradora, sucursal o agente¹⁵⁷. Un factor de diferenciación entre ambos artículos

¹⁵⁶ Gobierno de España. 2004. Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados. Op.cit. art 41

¹⁵⁷ Ibid.

Artículo 60. Deber de información al tomador. 1. Antes de celebrar un contrato de seguro, la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre el Estado miembro y la autoridad a los que corresponde el control de la actividad de la propia entidad aseguradora, extremo que deberá, asimismo, figurar en la póliza y en cualquier otro documento en que se formalice todo contrato de seguro. 2. Antes de celebrar un contrato de seguro distinto al seguro de vida, si el tomador es una persona física, o cualquier contrato de seguro de vida, la entidad aseguradora deberá informar al tomador sobre la legislación aplicable al contrato, sobre las disposiciones relativas a las reclamaciones que puedan formularse y sobre los demás extremos que se determinen reglamentariamente. 3. En los seguros de vida en que el tomador asume el riesgo de la inversión se informará de forma clara y precisa acerca de que el importe que se va a percibir depende de fluctuaciones en los mercados financieros, ajenos al control del asegurador y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros. En aquellas modalidades de seguro de vida en las que

es que el 51 plantea el deber de información para los contratos de seguros distintos a los contratos de seguros por grandes riesgos y el artículo 60 hace referencia al seguro de vida.

En cuanto a las pensiones la regulación española es de bastante interés, dado que se suma la regulación de las pensiones en el sector de seguros. Existe en España un esfuerzo de acatar las resoluciones de la UE sobre protección al usuario, sobre todo las provenientes de la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación. Dicha autoridad pretende ejercer una serie de funciones relacionadas con la protección de los consumidores y las actividades financieras del mercado de seguros y pensiones de jubilación.¹⁵⁸

La normativa existente regula principalmente, el contenido del contrato y materia de integración en el mercado de pensiones, sin considerar al usuario como consumidor; pero dando especial énfasis al derecho a la información y educación financiera que se consideran como el pináculo de la protección al consumidor de servicios financieros con base al derecho de los mercados financieros. Dicha consiste en el Real Decreto 304/2004 y el Real Decreto Legislativo 1/2002. Ambos cuerpos normativos orientan la nueva regulación de las inversiones de los fondos de pensiones, estableciendo una mayor seguridad jurídica a los sujetos intervinientes en el proceso de inversión, y aumentando el nivel de transparencia e información hacia los partícipes sobre todo a través del deber de información, el cual debe darse en las especificaciones de los planes de pensiones¹⁵⁹. De igual manera, el artículo 25 del Real Decreto Legislativo 1/2002 establece como sancionable el “incumplimiento del deber de veracidad informativa

el tomador no asuma el riesgo de la inversión se informará de la rentabilidad esperada de la operación, considerando todos los costes. Las modalidades a las que resulta aplicable, así como la metodología de cálculo de la rentabilidad esperada se determinarán reglamentariamente. 4. Antes de la celebración de un contrato de seguro de decesos o seguro de enfermedad, en cualquiera de sus modalidades de cobertura, la entidad aseguradora deberá informar al tomador del seguro sobre los criterios a aplicar para la renovación de la póliza y actualización de las primas en periodos sucesivos, en los términos que se determinen reglamentariamente.

¹⁵⁸ Hermida, Alberto Javier Tapia. 2011. Documentos de Trabajo del Departamento de Derecho Mercantil. Universidad Complutense. [En línea] 4 de 2011. [Citado el: 28 de 7 de 2018.] <https://eprints.ucm.es/12588/1/AESPJ.pdf>.

¹⁵⁹ Gobierno de España. 2002. Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 13 de 12 de 2002. [Citado el: 28 de 7 de 2018.]. Artículo 18

debida a las comisiones de control, partícipes, beneficiarios y al público en general, siempre que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tal incumplimiento pueda estimarse como especialmente relevante.”¹⁶⁰ Lo anterior revela la importancia que tiene la obligación de información tanto para el sector de pensiones como para los demás sectores.

De lo anterior, se desprende que un sistema integrado como el español, concentra sus esfuerzos regulatorios y de supervisión en instituciones como la CNMV y el MH junto el BDE. Los esfuerzos de supervisión y regulación se centran en los ejes de la publicidad, transparencia, información y educación; dando lugar a principios como el principio de transparencia reforzada; que pretende velar el acceso a información veraz y ecuánime por parte de los consumidores, tal como plantea el derecho de los mercados financieros. La regulación española demuestra que el pináculo de la protección al consumidor de productos y servicios financieros se centra en el acceso a la información, y que la protección al derecho a la información brinda la mayor protección que pueden recibir los consumidores de productos y servicios financieros. A continuación, se prosigue a analizar el sistema y la regulación colombiana.

B. Colombia:

El motivo por el cual se regula el sistema financiero deriva de la especialización de la materia, la sensibilidad del sistema financiero en conjunto con la afectación que podría generar en la economía de un país. Además, de lo anterior los consumidores de los productos y servicios financieros se encuentran en una relación asimétrica, de desventaja ante la especialidad técnica de los oferentes y la capacidad económica de éstos.

Sobre la supervisión del sistema financiero es necesario señalar ciertos parámetros a considerar, el encargado debe ampararse en un marco legal,

“el cual se inscriban los estándares mínimos que deben cumplir los supervisados. De la misma manera, el esquema debe ser lo suficientemente flexible para permitir al supervisor ejercer su mandato sobre los siguientes temas:

¹⁶⁰ Gobierno de España. 2002. Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones. Op.cit. artículo 25

1. Requerir y verificar información a las instituciones supervisadas. 2. Imponer sanciones de acuerdo con el incumplimiento de las normas. 3. Poder intervenir a una institución financiera cuando sea requerido. 4. Poder revocar permisos de funcionamiento”¹⁶¹.

Las facultades anteriormente, indicadas son necesarias, para la protección de los consumidores del sistema financiero, lo que atañe directamente, en una adecuada supervisión, y estabilidad; aunado a ello que las relaciones financieras parten de la solidez y confianza de los oferentes de servicios y productos financieros.

Los autores, Estrada y Gutiérrez¹⁶² señalan, que los tipos o modelos de supervisión que existen del sistema financiero son:

1. El Modelo de supervisión especializado, el cual hay una entidad, ya sea una intendencia especializada que se encarga de tutelar un sector o mercado del sistema financiero, la cual, da una supervisión especializada, sin embargo, eleva los costos la diversidad de intendencias y provoca pluralidad de criterios.
2. El modelo de supervisión integrado, el cual unifica en una Superintendencia la supervisión de los sectores más grandes y relevantes del sistema financiero, este modelo es más eficiente y menos costoso para el Estado, evita la pluralidad de criterios, además de una comunicación de directrices más eficiente y eficaz, tiene la dificultad de no tener una especialización y aplicación de mismos criterios a mercados financieros distintos, además, de problemas de burocracia debidos la concentración del poder de regulación e igualmente, suele provocar objetivos indefinidos e imprecisos.
3. Modelo de supervisión de picos gemelos; este modelo supone la creación de dos entidades, las cuales, actúan de forma independiente como dos agencias diferentes, sin embargo, sin perder la integridad entre ambas. Se dividen las funciones de supervisión y otra el tema del consumidor; definiendo claramente, los objetivos a realizar por parte de cada entidad, facilita el tema de la burocracia,

¹⁶¹ Estrada, Dairo Ayiber y R., Javier Gutierrez. 2009. Universidad de Antioquia. Supervisión y regulación del sistema financiero: modelos, implicaciones y alcances. [En línea] 10 de 3 de 2009. [Citado el: 29 de 7 de 2018.] <http://www.scielo.org.co/pdf/pece/n13/n13a3.pdf>.

¹⁶² Estrada, Dairo Ayiber y R., Javier Gutierrez. 2009. Op.cit. Pp. 64.

además separa el poder de supervisión entre las agencias evitando el conflicto de intereses y además evita la duplicidad de funciones.

Es significativo, que el modelo especializado es el utilizado en Costa Rica con algunas variantes, además que el sistema de integrado es el caso de Colombia, el cual, se expone a continuación, y el sistema de picos gemelos, ha sido el último sistema desarrollado por lo que es el más moderno, siendo implementado en Australia y Holanda.

En Colombia, el sistema financiero se encuentra regulado por la SFC, dicha es una entidad autónoma por lo que tiene su propia personalidad jurídica y recursos propios, no obstante, se encuentra adscrita al Ministerio de Economía de dicho país, y ejerce funciones de inspección, control y vigilancia de las entidades que realizan actividades financieras, asimismo, sanciona dichas entidades. Igualmente, la SFC tiene como fines de la supervisión, preservar la estabilidad, seguridad y confianza tanto a nivel nacional como a nivel internacional.¹⁶³

La Superintendencia Financiera de Colombia¹⁶⁴ indica que el sistema financiero colombiano se encuentra conformado por las siguientes entidades:

- Establecimientos bancarios.
- Establecimientos de Crédito diferenciándose del anterior en que el primero capta recursos en cuentas y depósitos a la vista o a término, y el segundo solo capta depósitos a la vista o término.
- Corporaciones financieras, las cuales, tienen como propósito la financiación de proyecto e inversión.
- Compañías de Financiamiento comercial con el objetivo de facilitar la comercialización de bienes (es importante que son entidades reguladas por la SFC pese a no captar recursos del público).

¹⁶³ Superintendencia Financiera de Colombia. Superintendencia Financiera de Colombia. Acerca de la SFC. [En línea] Gobierno de Colombia. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/nuestra-entidad/acerca-de-la-sfc-60607> .

¹⁶⁴ Superintendencia Financiera de Colombia. Superintendencia Financiera de Colombia. Información al Consumidor Financiero. [En línea] Gobierno de Colombia. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/nuestra-entidad/acerca-de-la-sfc-60607> .

- Cooperativas financieras que captan recursos del público y realizan funciones de Crédito.
- Sociedades de Servicios Financieros que por su actividad captan recursos del publico dentro de estas se encuentran las siguientes: sociedades fiduciarias (reciben determinados bienes de un tercero para lograr un determinado fin), Almacenes Generales de Depósito (se encargan a la custodia, distribución y venta por cuenta de otros, Sociedades administradora de depósitos, Sociedades de intermediación cambiaria, Sociedades de capitalización (constituye capitales independiente de su modalidad, y tienen como fin promover el ahorro).
- Entidades aseguradoras, entre las que se incluyen entidades de seguros, reaseguros, cooperativas de seguros, así como también los intermediarios.

La SFC tiene un ámbito de supervisión unificado mucho más amplio que las diversas superintendencias que hay en Costa Rica, de lo cual prevalece que inclusive supervisa entidades que realicen actividades de financiamiento, que no captan directamente, recursos públicos, como es el caso de los fondos de capitalización que obtienen dichos recursos inclusive por medio de sorteos. Lo que provoca una tutela más amplia, lo que deriva en más confiabilidad de estos servicios por parte de los consumidores.

En el caso colombiano, existe un marco integral de supervisión, el cual, aplica para todas las entidades reguladas, este marco circunscribe los márgenes de vigilancia y control, también da parámetros para sancionar a las entidades que incumplan con dicho marco de actuación.

Se establecen múltiples principios y, además, define conceptos básicos para el sistema financiero, esto en pro de dar a las entidades vigiladas un parámetro mínimo para su actuación, independientemente, de la entidad a que se refiera o la actividad financiera que se realiza con el consumidor financiero, o entre otra entidad financiera.

Dicho marco se realiza para que la Superintendencia en cuestión pueda cumplir con sus objetivos en amparo del:

“Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011- se instituya una acción de naturaleza jurisdiccional de protección al consumidor financiero y, en desarrollo del postulado constitucional consagrado en el artículo 116 de la Constitución Política, le fueron asignadas a la SFC facultades jurisdiccionales para conocer de las controversias que se susciten entre sus entidades vigiladas y los consumidores financieros “... relacionadas exclusivamente, con la ejecución, el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público” (Título VIII, Capítulo I, artículo 57)”¹⁶⁵.

El marco Integral de supervisión trata de supervisar a las entidades vigiladas por el riesgo de las actividades que desempeñan, lo que permite determinar y prever eventualidades financieras indeseadas en el sistema financiero colombiano, al mismo tiempo, de administrar la potencialidad de dichos riesgos.

Además, de lo anterior, trata de Supervisar a las entidades a través de Principios previstos en el marco integral supra indicado, los cuales son ¹⁶⁶:

- Intensidad de supervisión e intervención: La intensidad de la supervisión realizada sobre las ES/CF dependerá de la naturaleza, tamaño, complejidad, perfil de riesgos y de las potenciales consecuencias que pueda provocar su desaparición al sistema financiero. Cuando se hayan identificado riesgos y ámbitos de preocupación, el grado de intervención será conmensurable con la evaluación de riesgos, y las facultades legales que le han sido otorgadas a la SFC.

¹⁶⁵ Superintendencia Financiera de Colombia. 2017. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] 4 de 8 de 2017. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=pubFile1025896&downloadname=2017073832.docx>.

¹⁶⁶ Superintendencia Financiera de Colombia. 2018. Marco Integral de Supervisión. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] 3 de 9 de 2018. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/nuestra-entidad/marco-integral-de-supervision-10085454>.

- Evaluación de la Estructura de Gobierno de Riesgos: Uno de los objetivos principales de la supervisión basada en riesgos es evaluar la efectividad de la Estructura de Gobierno de Riesgos. Ésta, como parte esencial del Gobierno Corporativo de una ES/CF, es la estructura a través de la cual la Junta Directiva y la Alta Gerencia establecen y toman decisiones sobre la estrategia y aproximación al riesgo de la ES/CF; articulan y monitorean la adherencia al apetito de riesgo y a los límites de riesgo vis-a-vis la estrategia; e identifican, miden, administran y controlan los riesgos.
- Una estructura de Gobierno de Riesgos efectiva: incluye una cultura de riesgos fuerte, un Marco de Apetito de Riesgo bien desarrollado y articulado a través de la Declaración de Apetito de Riesgos, y responsabilidades claramente definidas para la función de Gestión de Riesgos, en particular, y para las demás funciones de control, en general.

Expuesta el marco de Supervisión integral y la metodología basada en Riesgos de la SFC, es necesario, tratar lo relativo a los consumidores por lo que éstos pueden acudir a la Superintendencia en cuestión cuando haya falta de una entidad hacia alguna instrucción o noma, de las cuales velan. Al mismo tiempo, acude cuando no se ha prestado un servicio de forma adecuada.

La Superintendencia rechaza cualquier asunto que no tenga una vinculación con los productos o servicios de alguna entidad de las cuales supervisa. También, es competencia exclusiva de los jueces de la República de Colombia las siguientes facultades: “ordenar el pago de Indemnizaciones, ordenar la devolución de dineros, intervenir en el desarrollo de procesos judiciales.” ¹⁶⁷

¹⁶⁷ Superintendencia Financiera de Colombia. Competencia de la SFC en el Trámite de Quejas. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] Gobierno de Colombia. [Citado el: 8 de 4 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/11267>.

De modo que, tiene potestades de actuación contra el uso de cláusulas abusivas, aún más en contratos de adhesión por parte de las entidades vigiladas por lo que:

“Las entidades vigiladas por la SFC deben abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o den lugar a un abuso de posición dominante contractual. (Literal e) del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009). Está prohibida expresamente la incorporación de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión que utilicen las entidades vigiladas, las cuales se tendrán como no escritas o sin efectos, así como aquellas conductas que impliquen prácticas abusivas (artículos 11 y 12 de la Ley 1328 de 2009). Esta Superintendencia mediante Circular Externa 039 de 2011 estableció de manera previa y general ejemplos de cláusulas y prácticas que se consideran abusivas”.¹⁶⁸

Sobre el Régimen de protección al consumidor Financiero en Colombia, se establece una defensoría del consumidor financiero, la cual, da una protección especial a todos los consumidores del país que tengan algún, conflicto duda o controversia con alguna entidad regulada. Los defensores del consumidor financiero actúan con total autonomía de la entidad vigilada. Las principales funciones de las defensorías son:

“a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes. b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de estos. c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad

¹⁶⁸ Superintendencia Financiera de Colombia. Cláusulas y/o Prácticas Abusivas. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] Gobierno de Colombia. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10083729>.

vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes”.¹⁶⁹

La ley número 1328 del 2009 conocida como la Reforma Financiera es la que plasma las principales normas en materia de financiera, del mercado de valores, seguros, consumidor financiero y otras disposiciones relativas. Dicta normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.

En el artículo cinco de ley indicada, plasma los siguientes derechos de los consumidores financieros:¹⁷⁰

“a) (...) Principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. (...)

c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

¹⁶⁹ Gobierno de Colombia. 2009. Ley 1328 de 2009. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] 12 de 7 de 2009. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/ley1328.pdf>. Artículo 13

¹⁷⁰ Gobierno de Colombia. 2009. Ley 1328 de 2009. Op.cit. Artículo 5.

e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el DCF, la SFC y los organismos de autorregulación.”

Además, de los principios expuestos en la reforma financiera, se establecen una serie de buenas prácticas para los consumidores, en las que destaca primordialmente, el informarse de manera adecuada y exigir dicha información a la entidad con la que suscribe algún producto o servicio financiero. Una base de información para los consumidores de productos financieros la cual debe ser cierta, suficiente y oportuna, asimismo, debe permitir que el consumidor medio pueda comparar los servicios o productos que le ofrecen las diversas entidades financieras.

Dispone de un sistema sancionatorio, el cual en caso de incumplimiento de las disposiciones de regulación del sistema financiero y en caso de incumplimiento del dictado con respecto a la protección del consumidor financiero, son sancionados por la SFC.

De las legislaciones analizadas anteriormente, se concluye propiamente, del caso colombiano la existencia de un desarrollo esencial en materia de protección al consumidor financiero y por ende de supervisión del sistema financiero de dicho país. En Colombia, la tutela se basa en la implementación de un modelo de tutela unificado en el cual existe una sola superintendencia que regula a todas las entidades que por Ley le corresponde vigilar. Es necesario, destacar que el alcance dado por ley de la superintendencia incluye una gran mayoría de entidades que realizan operaciones financieras al público.

En Colombia, se aprecia, claramente una armonía entre un marco legal sólido de protección al consumidor financiero y una aplicación efectiva en la práctica. En el caso del marco legal, se tiene bien definido el concepto de consumidor financiero, por vía de la Reforma Financiera del 2009. De igual manera, se tiene por establecido un marco integral de control e intervención por riesgos con una metodología y principios propios.

Sobre la aplicación práctica de la protección se tiene un órgano efectivo encargado de dar resolución de conflictos, tal y como lo es la defensoría del consumidor financiero, siendo una competencia propia y especializada al tema. Debe recalarse que

la superintendencia financiera regula el tema de las cláusulas abusivas, estableciéndose administrativamente que, en los casos de contratos de adhesión con consumidores financieros, dichas se tienen por no puestas. Existen normas en Colombia que reconocen que, en cuales, casos se está frente a un consumidor financiero, lo que evita tener que debatir ante estrados el reconocimiento de dicho estado, dando una protección solida al consumidor financiero.

De la legislación colombiana se concluye la existencia de un gran desarrollo en materia de protección al consumidor financiero y de supervisión del sistema financiero de dicho país. A diferencia de Costa Rica, que es un sistema difuso, con cuatro Superintendencias, en Colombia la tutela se basa en la implementación de un modelo de tutela unificado en el cual existe una sola superintendencia que regula a todas las entidades que por Ley le corresponde vigilar. Es obligatorio distinguir que el alcance dado por ley de la superintendencia incluye una gran mayoría de entidades que realizan operaciones financieras al público.

En Costa Rica, existe una gran dispersión de leyes y reglamentos para supervisar a los mercados financieros, y casos aislados de legislación referente a la tutela del consumidor financiero. En el caso colombiano, puede apreciarse claramente una armonía entre un marco legal sólido de protección al consumidor financiero y una aplicación efectiva en la práctica. En el marco legal de dicho país, se encuentra bien definido el concepto de consumidor financiero, por vía de la Reforma Financiera Ley 1328 del 2009. De igual manera, se tiene por establecido un marco integral de supervisión e intervención por riesgos con una metodología y principios propios.

Igualmente en Costa Rica, existen varias entidades que tutelan a los consumidores financieros, dichos están centrados en mercados particulares como son las defensorías de los asegurados y la OCF y no de forma general. Teniendo la problemática de ser entidades voluntarias sin carácter de cosa juzgada; además, al ser conformadas por las mismas entidades financieras, incurren en ser juez y parte. En Colombia, para la aplicación práctica de la protección del consumidor financiero, se tiene un órgano efectivo encargado de dar resolución de conflictos, la defensoría del consumidor financiero, siendo de competencia propia y especializada al tema.

Asimismo, debe subrayarse que la superintendencia financiera de Colombia regula el tema de las cláusulas abusivas, estableciéndose administrativamente que, en los casos de contratos de adhesión con consumidores financieros, dichas se tienen por no puestas. En Costa Rica, el tema de las cláusulas abusivas tiene que ser discutido en la vía judicial. Existen normas en Colombia, que reconocen que, en cuales casos, se está frente a un consumidor financiero y se debe acudir a la SFC, lo que evita tener que debatir ante estrados el reconocimiento de dicha condición, caso contrario sucede en Costa Rica, dando una protección sólida al consumidor financiero.

De la legislación española, se destaca, que dicha se compone de un sistema regulatorio donde el principal énfasis es la protección del derecho a la información que reciben los consumidores de productos y servicios financieros; sobre todo a través de la puesta en práctica del principio de información reforzada.

En España, los esfuerzos regulatorios se centran en el sector de banca sobre todo a través de la implementación de la Ley 16/2011 y las regulaciones comunitarias europeas. Dicha ley se centra en los ejes de publicidad, transparencia, información y educación; donde se reflejan principios como el de transparencia reforzada, que pretende velar el acceso a información veraz y ecuánime por parte de los consumidores estableciendo sanciones a las faltas al deber de información. Dicho principio y las sanciones al deber que cobija se reflejan, de igual manera, en las leyes 47/2007, 6/2004 y el Real Decreto Legislativo 1/2002, las cuales de igualmente manejan su eje central de protección al consumidor alrededor del derecho a la información.

En contraste, en Costa Rica, la regulación del consumidor financiero se centra en el sector seguros, donde a través de reglas propias, en dicho mercado se han presentado reglamentos con rango de ley para indicar quien es consumidor en dicha área y cuáles son sus derechos. Ejemplo de los mencionados reglamentos comprende el acuerdo 06-13 de la SUGESE y la Carta de Derechos del asegurado. Los anteriores son esfuerzos de regulación por parte del supervisor para un mercado en específico, señalando claramente, en el país, la regulación para el consumidor financiero se proporciona de manera separada para cada sector del mercado por vía de instrumentos legales de menor rango a una ley especializada, tal y como es el caso español.

Del mismo modo, Cabe subrayar de la legislación española aspectos tales como el reconocimiento de quienes son consumidores de servicios de crédito, además, de quienes son los prestamistas. Además, resalta la obligación imperativa que tienen las entidades financieras en crédito y valores de conocer al cliente, cerciorándose de su solvencia económica, al mismo tiempo, de tener que brindar toda la información del contrato de crédito de manera previa en un soporte duradero. De igual manera, predomina la diferenciación que realizan entre consumidores medios y consumidores profesionales, diferenciando la aplicación del deber de información a cada uno. Resalta de especial importancia el énfasis que pone la legislación española a la protección que deben tener las entidades financieras en relación con los datos del consumidor, en otras palabras, la necesidad de proteger la confidencialidad y seguridad de los datos técnicos del cliente.

De modo, que nuevamente, se compara la regulación española con la costarricense en indicar que, no hay un esfuerzo reciente de modernizar la legislación respectiva al mercado financiero o del consumidor en Costa Rica, dado que el marco normativo ocurre a través de reglamentos y no con instrumentos de mayor rango, tal como una Ley. En el sistema español, es pertinente indicar, que a diferencia del sistema costarricense existe una obligación por ley a las entidades del mercado financiero de conocer a su cliente y de proveerle a este la información necesaria para conocer y llevar acabo las obligaciones financieras que adquiera. Es importante, comprender que el mercado financiero español se regula a través de normativa más integra y enfocada en la protección del consumidor financiero que la costarricense, la cual, se suplementa a través de reglamentos.

De igual manera, cabe comparar ambas regulaciones en respecto al énfasis que ponen al derecho a la información, dado que la regulación española demuestra que el pináculo de la protección al consumidor de productos y servicios financieros se centra en el acceso a la información, cosa que ha sido de poco énfasis o desarrollo en la legislación costarricense, salvo la normativa del sector seguros. Mientras que, la legislación costarricense no pone un mayor énfasis al derecho a la información que el que brinda la Ley 7472 y los reglamentos del mercado de seguros, dado que el sector banca, valores

y pensiones no cuentan no instrumentos normativos que reconozcan siquiera la figura del consumidor financiero.

Es menester recordar que una debida protección al derecho a la información brinda el mayor refuerzo que reciben los consumidores de productos y servicios financieros, dado que empodera a los consumidores a través de la información que se adoptan en relación con los productos y servicios financieros que adquieran.

En el caso español se observa que se constituye como un sistema integrado, en donde los esfuerzos tanto de supervisión como de regulación recaen en el MH, el BDE y la CNMV. Dichos esfuerzos se centran en los jefes de publicidad, transparencia e información. Los cuales, se refuerzan con campañas de educación al Consumidor Financiero. Lo anterior demostrándose en principios como el de Transparencia reforzada, en donde se pretende velar que la información que recibe el consumidor tenga un doble control. Siendo aquella información, vinculante; lo anterior principalmente, en los contratos de crédito al consumidor.

Los esfuerzos regulatorios españoles se centran en la banca fundamentalmente, a través de la ley 16-2011 o ley de contratos de crédito al consumo en donde se demuestra que es el Pináculo al consumidor de productos financieros se centra en el acceso a la información y la tipificación de quienes son consumidores y cuáles son las entidades vigiladas tal como se demuestra en la ley 16-2011. Además, se muestra que en el caso español la información tiene carácter vinculante, y la que figura en la publicidad debe estar presente en los contratos, demostrándose el principio de doble transparencia. Por último, el caso español observa, como la protección a los consumidores financieros se origina al velar el derecho de la información.

Capítulo IV. Estado de la protección del consumidor financiero en Costa Rica

Si se parte del estudio de la legislación y la jurisprudencia costarricense, la doctrina y las legislaciones extranjeras, del consumidor financiero, se logran determinar una serie de vicisitudes en la protección del consumidor financiero en Costa Rica; por lo que a continuación, se exponen los principales desafíos de la regulación del consumidor financiero en Costa Rica.

A. La Posición estatal sobre la participación de los bancos públicos en la OCF

Sobre la tutela del consumidor financiero en el mercado Bancario costarricense, hay una necesidad de enfatizar la posición que tienen los bancos públicos y la PGR sobre la OCF, como principal desafío en materia bancaria.

Específicamente, sobre la participación de los bancos públicos en la OCF, el BCR realiza una consulta ante la PGR para formar parte de dicha iniciativa bajo la premisa de que la OCF no sustituye ni elimina los procedimientos internos de resolución que tienen las entidades bancarias; sino que constituye un medio alternativo o complementario para las entidades y usuarios.

Ante la mencionada consulta, la SUGEF considera que una adhesión del Banco de Costa Rica, (BCR) como entidad bancaria estatal a la OCF sería viable, dado que es un mecanismo alterno a la resolución de conflictos. Lo anterior a causa de que la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios no contiene una norma específica sobre la resolución de conflictos de los usuarios. Por aparte, el acuerdo SUGEF 10-07 (Reglamento sobre Divulgación de Información y Publicidad de Productos y Servicios Financieros) en su sección Dos¹⁷¹, establece que las entidades bancarias están obligadas a atender y resolver los reclamos de sus clientes, siendo está

¹⁷¹ Superintendencia General de Entidades Financieras. 2007. ACUERDO SUGEF 10-07: Reglamento Sobre Divulgacion de Informacion y Publicidad de Productos y Servicios Financieros. Superintendencia General de Entidades Financieras. [En línea] 27 de 6 de 2007. [Citado el: 7 de 8 de 2018.] [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2010-07%20\(v3%20febrero%202012\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2010-07%20(v3%20febrero%202012).pdf) .

competencia exclusiva e indelegable a terceros. En otras palabras, la SUGEF establece que a pesar de que es válido que el BCR participe en la OCF para resolver los conflictos, dicho banco mantiene dentro de sus responsabilidades el atender diligente y eficientemente, las quejas y reclamos.

La respuesta de la PGR ante la consulta del BCR se da a través del Dictamen C-015-2015 del 3 de febrero del 2015, donde resuelve a través de tres puntos principales¹⁷²:

- I. El Banco debe resolver los reclamos y quejas presentados por sus clientes
- II. El sometimiento del BCR a mecanismos de RAC
- III. La Oficina de Defensa del Consumidor Financiero: Un órgano de resolución

En referencia al primer punto, el Dictamen establece que, en primer lugar, el cliente bancario es un consumidor de acuerdo con el artículo dos de la LPCDEC y merece todo acceso a mecanismos efectivos de tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos de acuerdo con el numeral 32.F del mismo cuerpo normativo. Asimismo, establece la PGR que es de suma importancia que, en relación con los servicios financieros brindados por las entidades financieras a sus clientes; exista una normativa especial en materia de defensa del consumidor, dado que la general es insuficiente. Planteándose así la necesidad de contar con regulaciones específicas de protección a los consumidores de productos y servicios financieros. Además, Señala la Procuraduría que la necesidad de la protección al consumidor de servicios financieros se ha evidenciado internacionalmente, a través de la **Guía de Buenas Prácticas para la Protección del Consumidor Financiero**. Además, da un especial énfasis a la transparencia y publicidad de la información que recibe el cliente, es especial, a los costos que este debe cubrir y el apoderamiento de éste para presentar reclamos que se resuelvan satisfactoriamente. Enfatiza la PGR que en los sectores de valores, pensiones

¹⁷²Procuraduría General de la Republica. 2015. Dictamen C-015-2015. Sistema Costarricense de Informacion Juridica. [En línea] Gobierno de Costa Rica, 3 de 2 de 2015. [Citado el: 8 de 8 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=%201&nDictamen=18687&strTipM=T.

y seguros hay esfuerzos mínimos para establecer regulación específica a cada área; principalmente, a través del establecimiento de vías de reclamo.

Lo anterior se diferencia del sector bancario, ya que, a juicio de la PGR, indican que el sector carece de disposiciones legales especiales para la protección de los clientes bancarios, sobre todo en lo que al derecho de reclamo que tienen los consumidores. Se menciona:

“No existe en la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional ni en la Ley Orgánica del Banco Central un listado de derechos en favor del cliente o consumidor de los servicios financieros prestados por entidades financieras. En lo que es materia de la consulta, la LOBCCR no solo no atribuye competencia a la SUGEF para conocer de reclamos o quejas de los clientes o consumidores de servicios financieros, sino que tampoco establece un mecanismo general de reclamo de los clientes contra violaciones o lesiones a sus derechos por parte de las entidades fiscalizadas...”¹⁷³

A pesar de lo anterior, la ausencia de regulación general no puede, llevar a que se considere que el cliente de una entidad financiera no tenga derecho al reclamo, ya que, la misma tiene el deber de resolver sobre todo si es una entidad pública, como el BCR.

El hecho de ser el BCR un ente público parte de la Administración descentralizada, es el hecho que refiere a que los clientes de dicho banco tienen derecho de presentar reclamos¹⁷⁴ y el deber del banco a resolverlas¹⁷⁵. Lo que implica que en caso de un

¹⁷³ Procuraduría General de la República. 2015. Dictamen C-015-2015. Op.cit.

¹⁷⁴ Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Ley General de la Administración Pública N° 6227. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea] Gobierno de Costa Rica. [Citado el: 9 de 8 de 2018.]

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=13231. Artículo 329.1

¹⁷⁵ Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. 2013. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea] Gobierno de Costa Rica, 10 de 9 de 2013. [Citado el: 10 de 8 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=75606&nValor3=93861&strTipM=FN.

reclamo, inconformidad, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación por parte de un cliente; el banco tiene el compromiso de atender oportuna y efectivamente dicha gestión en el plazo legal establecido. En palabras de la PGR, lo anterior se explica por el deber de la SUGEF de dictar normas necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas y la atención de quejas o reclamos sobre las prácticas de las entidades vigiladas, además, del Reglamento de Gobierno Corporativo, el cual, establece el deber de que las entidades reguladas posean políticas relativas a la relación y atención al cliente. Por ende, las entidades financieras son urgentes que tengan las disposiciones para atender reclamos.

Lo anterior conlleva la reforma al Reglamento Sobre Divulgación de Información y Publicidad de productos y servicios financieros (Acuerdo SUGEF 10-07); donde se implementa lo mencionado en los artículos 10 y 11. Adicionando así, un régimen de responsabilidad en la atención de quejas o reclamos de los clientes y la administración de éstas a través de políticas y procedimientos en un plazo legal de 10 días hábiles. Sobre todo, facultando a las entidades de derecho público supervisadas por la SUGEF el derecho a utilizar las Contralorías de servicio para realizar dicha atención.

Aplicado lo anterior al BCR, significa que toda queja o reclamo que presenten los clientes, deben ser resueltas por los órganos competentes de su organización y, consecuentemente, que la solución inmediata del problema, inquietud o disconformidad presente en la queja o el reclamo del cliente debe derivar del Banco a través de sus

““ ARTÍCULO 31.- Derechos de las personas usuarias físicas o jurídicas, individuales o colectivas. Son derechos de las personas usuarias los siguientes: 1) Recibir de las organizaciones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora. 2) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de las organizaciones que los brindan y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional”.”

“ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes: (...). 6) Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente. 7) Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables”.

órganos competentes. Por lo que corresponde al cliente determinar si acude a otra instancia, en caso de que considere que la respuesta recibida no es la correspondiente.

Lo anterior conlleva al segundo punto de importancia en el dictamen de la PGR, el cual, es la facultad de la entidad pública de acogerse a mecanismos de resolución alterna de los conflictos (RAC) para la solución de un determinado reclamo cuando el ordenamiento legal así lo permite.

Sobre el sometimiento del BCR a mecanismos RAC, indica la PGR que la administración pública tiene la posibilidad genérica¹⁷⁶ de utilizar los mecanismos de RAC para solucionar sus controversias. A pesar de tener la posibilidad de acudir a las vías RAC, la administración debe analizar en cada caso, bajo el interés público; la conveniencia, beneficio u oportunidad de utilizar dicha vía alternativa. En otras palabras, la PGR indica que, para los bancos públicos, la posibilidad de acudir a las vías RAC se basa siempre y cuando lo discutido sea de naturaleza patrimonial disponible¹⁷⁷. Siendo así que el BCR, o bancos públicos, solamente podrán conciliar en vías RAC los asuntos relativos a sus actividades de Derecho Privado; cuando exista una autorización por el jerarca respectivo (Junta Directiva) mediante acto debidamente motivado¹⁷⁸.

Finalmente, sobre como la OCF es un órgano de resolución, indica la PGR en el Dictamen C-015-2015. El procedimiento de resolución de conflictos de la OCF emana de un reglamento de naturaleza privada, cuya misión es: “La defensa y promoción de la bancarización en el país bajo principios de transparencia, competitividad, gestión de

¹⁷⁶ Procuraduría General de la República 2008. Dictamen C-388-2008. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea] Gobierno de Costa Rica, 28 de 10 de 2008. [Citado el: 8 de 28 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Pronunciamiento/pro_detalle.aspx?param1=PRR¶m6=1&nDictamen=15598&strTipM=R.

¹⁷⁷ Procuraduría General de la República. 2010. Dictamen C-273-2010. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea] Gobierno de Costa Rica, 23 de 12 de 2010. [Citado el: 8 de 29 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Pronunciamiento/pro_detalle.aspx?param1=PRR¶m6=1&nDictamen=16582&strTipM=R.

¹⁷⁸ Procuraduría General de la República. 2008. Dictamen n° 382. V Lex Costa Rica. [En línea] Gobierno de Costa Rica, 22 de 10 de 2008. [Citado el: 30 de 8 de 2018.] <https://vlex.co.cr/vid/dictamen-na-492957658>.

riesgos y eficiencia”¹⁷⁹ Dicho reglamento de carácter privado indica que cuando se trate de Bancos Públicos, el deber de la OCF radica en no conocer o resolver los reclamos sino de canalizarlos a las contralorías de servicios, acompañando a los clientes; por lo que el deber del banco a resolver no se está delegando.

Reza el dictamen que:

“la Oficina no es un mediador, pero tampoco un conciliador. Menos un árbitro. Por el contrario, es un órgano decisorio, encargado de resolver reclamos. Su intervención tiene lugar cuando el cliente no está de acuerdo con lo resuelto inicialmente por la entidad bancaria. Lo que implica que tendrá que revisar lo resuelto por el banco a efecto de determinar si es conforme con las disposiciones legales, la técnica y usos y prácticas bancarias, así como los principios de justicia y equidad.”¹⁸⁰

Considerando lo anterior cabe reiterar el deber de la OCF de canalizar dichos reclamos a las contralorías de servicios en caso de que sean presentadas ante bancos públicos, ya que, un reglamento emitido por una entidad privada no puede determinar, la obligación de un ente público a someterse a un mecanismo alternativo de resolución de controversias; obligación que deriva solamente de la ley.

Del citado dictamen concluye la Procuraduría que¹⁸¹:

- El BCR está obligado a resolver todos sus reclamos y quejas que le presenten sus clientes por los servicios financieros que brinda.
- Con base al acuerdo SUGEF 10-07, el BCR tiene la obligación de resolver las reclamaciones que le presenten sus clientes como buena práctica bancaria.
- Las quejas o reclamos que presenten los clientes del BCR deben ser resueltas por órganos competentes de su organización.

¹⁷⁹ Asociación Bancaria Costarricense. 2018. Quiénes Somos? Asociación Bancaria Costarricense. [En línea] Asociación Bancaria Costarricense, 2018. [Citado el: 11 de 9 de 2018.] <http://www.abc.fi.cr/quienes-somos/>.

¹⁸⁰ Procuraduría General de la República. 2015. Dictamen C-015-2015. Op.cit.

¹⁸¹ Ibid.

- Que el ordenamiento jurídico nacional reconoce al BCR la facultad de someterse a un mecanismo alternativo de solución de controversias de manera discrecional siempre y cuando sean controversias patrimoniales originadas de su actividad de derecho privado.
- Que corresponde al Banco decidir si acude o no a algún mecanismo alternativo para solucionar sus conflictos, decisión que debe tomar en su caso la junta directiva del banco.
- Que la OCF es en su esencia un órgano de resolución de reclamos privado, no un mediador o conciliador y que ejerce dicha competencia cuando el cliente está inconforme con lo resuelto por la entidad bancaria. Sin embargo, en caso de ser una entidad bancaria pública, carece de función resolutoria, por su deber de canalizar los reclamos a las contralorías de servicios.
- Por último, debido a que el reglamento puede ser modificado por el Defensor, en ausencia de una ley que imponga una sumisión a la competencia de la Oficina, las partes en la relación financiera tienen la libertad de elección sobre someterse a dicha competencia o a otra vía como la judicial.

B. La Aplicación de la guía de buenas prácticas del Banco mundial del consumidor financiero en Costa Rica

Analizadas las anteriores legislaciones extranjeras que contienen un especial desarrollo en la regulación del consumidor financiero, va a sobresalir las diferencias que tiene la regulación costarricense con la guía de buenas prácticas de protección al consumidor de productos y servicios financieros del banco mundial. Dado que la crisis financiera mundial resalta la importancia de proteger a los consumidores de servicios financieros para lograr una estabilidad duradera del sistema financiero de un país, es que surgen una serie de reglas claras de conducta para los negocios financieros con respecto a sus consumidores minoristas.

“Las Buenas Prácticas, están diseñadas para emplearse principalmente como una herramienta de diagnóstico, precisamente, un punto de referencia útil

para preparar las revisiones diagnosticas de país y, por ende, asistir a los formuladores de políticas en responder la interrogante de cómo se encuentra el marco legal y regulación del país en materia de protección de los usuarios del sector financiero en comparación con la practica internacional.”¹⁸².

En otras palabras, la guía de Buenas Prácticas establecida por el Banco Mundial sirve como una herramienta de diagnóstico integral para identificar problemas en la protección al consumidor de los segmentos del sector financiero, propiciando las buenas relaciones entre las entidades financieras y los consumidores de sus servicios.

Del análisis comparativo de la Guía de Buenas Prácticas con la regulación costarricense, se resaltan las siguientes aplicaciones y diferencias:

La guía de buenas prácticas estipula que deben existir “reglas claras sobre la protección al consumidor con respecto de los productos y servicios financieros. En otras palabras, que existan los mecanismos institucionales necesarios para asegurar una aplicación exhaustiva, objetiva, oportuna y justa de las reglas”¹⁸³.

Costa Rica cuenta con una amplia diversidad de mecanismos en defensa a los consumidores, tal como las instancias privadas de cada entidad o contralorías de servicios, a las cuales, se les atañe el problema de la objetividad por ser juez y parte. En sede administrativa existen algunos mecanismos de protección, pero son dispersos y enfocados a algunos casos particulares, como es la plataforma de apoyo del consumidor del MEIC y la vía administrativa del INS. Dichas vías no cuentan con la especialización necesaria para atender al consumidor financiero de manera específica y exhaustiva. Además, de éstos existe la vía judicial con todos los problemas de dilación que presenta nuestro sistema, dada la aplicación de normas procesales que hacen dilatorio el ejercicio de los derechos de los consumidores.

Conforme a la supervisión de los mercados, establecen las Buenas Prácticas que: “Todas las entidades legales que proveen servicios financieros a consumidores cuentan

¹⁸² Banco Mundial. 2012. Buenas Practicas Para la Proteccion al Consumidor Financiero. Banco Mundial. [En línea] 6 de 2012. <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/447021493843704521/pdf/70157-SPANISH-FinConsumerProtection-GoodPractices-SPANISH-FINAL.pdf>. Pag 3

¹⁸³ Banco Mundial. 2012. Buenas Practicas Para la Proteccion al Consumidor Financiero.op.cit

con licencia de operación (o estén registradas) y estén sujetas a supervisión en materia de conductas de mercado por parte de autoridades reguladoras pertinentes...”¹⁸⁴ En Costa Rica, el sistema financiero se encuentra regulado por cuatro superintendencias que se aseguran de que todas las entidades estén adscritas y que cumplan los requisitos para ofrecer productos y servicios financieros al público¹⁸⁵.

No es de incidencia la resolución de controversias sobre el tema de consumidores financieros en los tribunales costarricenses. Principalmente, en la vía contencioso-administrativa se han consolidado los derechos de los consumidores financieros. No obstante, la rigurosidad técnica y el formalismo de dicha vía provoca dificultades en el ejercicio de los derechos del consumidor.

Sobre la necesidad de tutelar los temas de publicidad engañosa, privacidad y actividades fraudulentas que indica la guía. En el País, se encuentra expresamente regulado en la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor¹⁸⁶. Igualmente, se cuenta con la instancia administrativa de la PDAC que vela por la protección del consumidor ante dichas prácticas.

Con respecto a la tutela sobre cambios contractuales que ocurren a los consumidores financieros que indica la guía, en Costa Rica, específicamente, en materia de banca, existe el deber de notificar a los clientes por escrito y este puede prescindir de dicho contrato sin ninguna penalidad¹⁸⁷. Y con respecto al deber de protección a la confidencialidad y seguridad técnica de los datos del cliente, en Costa Rica, se encuentra regulado a través de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus

¹⁸⁴ Ibid.

¹⁸⁵ Bolsa Nacional de Valores. Entidades del sistema financiero de Costa Rica. Bolsa Nacional de Valores. [En línea] Bolsa Nacional de Valores. [Citado el: 9 23, 2018.] <https://www.bolsacr.com/inversionistas/entidades-del-sistema-financiero-de-costa-rica>.

¹⁸⁶ Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica. 1995. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Op.cit

¹⁸⁷ Poder Ejecutivo. 2010. Reglamento de Tarjetas de Credito y Debito. Sistema Costarricense de Informacion Juridica. [En línea] Gobierno de Costa Rica, 3 30, 2010. [Citado el: 9 22, 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=FN.

Datos Personales¹⁸⁸. Dicha establece las reglas y procedimientos específicos en relación con la entrega de los registros del cliente, aparte de la clasificación de dichos datos como información de carácter sensible.

En desapego a lo señalado por la guía de Buenas Prácticas, en Costa Rica, no existe una entidad propia y especializada que se encuentre encargada de la resolución de controversias entre las entidades del mercado financiero y sus consumidores minoristas. En el sector de seguros del mercado financiero, existen órganos encargados de la resolución de controversias con los consumidores, como son las defensorías de los asegurados, sin embargo, en éstas últimas las resoluciones son privadas por lo que no hay transparencia y publicidad hacia los demás consumidores.

Sobre el sistema de quejas y denuncias para las entidades vigiladas que apunta la guía: en Costa Rica, las superintendencias, tienen disponibles al público la información relevante a los consumidores tales como derechos y deberes, marco legal, estadísticas, entre otras más. No se da un énfasis especial en implementar herramientas de educación, información o apoyo a los consumidores de manera pública y de fácil acceso, siendo las existentes de difícil acceso o utilización.¹⁸⁹ Sería óptimo, la implementación de un sistema centralizado brindado por la administración en donde el consumidor pueda acceder a información relevante sobre los productos o servicios ofrecidos en el mercado financiero, asimismo, de resoluciones sobre conflictos entre consumidores y las entidades comerciales.

A pesar de que en el país, si se realizan campañas de educación financiera, dichas campañas no se efectúan de una manera coordinada entre las entidades financieras y las entidades reguladoras¹⁹⁰. Tampoco se esfuerzan en crear una conciencia de

¹⁸⁸ Asamblea Legislativa de la Republica de Costa Rica. 2011. Ley de Proteccion de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales 8968. Tribunal Supremo de Elecciones. [En línea] 5 de 9 de 2011. [Citado el: 3 de 9 de 2018.] <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leydeprotecciondelapersona.pdf>.

¹⁸⁹ Carvajal, Lic. Willy. 2018. Director OCF. Entrevista Sobre la situacion del Consumidor Financiero en Costa Rica. San Jose Costa Rica, Julio 27, 2018.

¹⁹⁰ Guitierrez, Tatiana. 2016. Ticos: “programas de educación financiera son complejos”. CRhoy. [En línea] CRhoy, 1 de 11 de 2016. [Citado el: 8 de 31 de 2018.] <https://www.crhoy.com/economia/ticos-programas-de-educacion-financiera-son-complejos/>.

empoderamiento o de enseñanza a los ciudadanos sobre sus derechos en materia financiera. Los esfuerzos de educación financiera en Costa Rica se centran en temas de financiamiento de consumo y no sobre los derechos que tienen como consumidores. Dichos esfuerzos son elaborados de manera separada por las entidades financieras, Superintendencias y el Banco Central, a través de los departamentos de responsabilidad social o mercadeo. A pesar de que, si hay una participación de diferentes sectores en la elaboración de los esfuerzos educativos, dichos no son esfuerzos coordinados o planificados conjuntamente. Las iniciativas educativas se centran en los niños, jóvenes y adultos jóvenes, dejando por fuera a un sector de la población que queda en riesgo, No existe un esfuerzo de base amplia para alcanzar a la población, por lo cual, potenciales esfuerzos de educación financiera en CR deben ser no solo coordinados sino tener suficiente alcance con información clara para poder educar a los consumidores y crear una conciencia de consumidores empoderados. Esfuerzos de educación financiera en materia de consumo deben darse en ambas vidas, tanto bancos como consumidores, para poder evitar cualquier mala práctica o error a futuro.¹⁹¹

En la realidad nacional no existe una base de datos o herramienta informativa que permita a los clientes conocer de manera unificada sobre las diferentes tasas de interés en préstamos y tarjetas de crédito en materia bancaria, o sobre los costos y ventajas de diferentes planes de seguro. “Hoy por hoy se tiene que ir de manera separada a cada entidad para obtener información y que el consumidor pueda realizar una decisión informada”¹⁹². La falta de una herramienta que brinde al consumidor la información que necesita de manera centralizada refleja la falta de esfuerzos por parte de los entes supervisores y de las entidades de poner mano al tema.

En materia de seguros indica la GBP que: “las aseguradoras deberán proveer a los asegurados una forma interna para resolución de reclamos y disputas”¹⁹³, en Costa Rica por vía del acuerdo 6-13 de la SUGESE se crea el reglamento de defensa y protección del consumidor de seguros, en donde las aseguradoras deben proveer a los

¹⁹¹ Carvajal, Lic. Willy. 2018. Op.cit

¹⁹² Ibid.

¹⁹³ Banco Mundial. 2012. Buenas Practicas Para la Proteccion al Consumidor Financiero. Op.cit

asegurados una forma interna para resolver sus reclamos a través de las defensorías del asegurad. De igual manera, se le debe informar también al asegurado claramente sobre cuáles son los procedimientos internos que seguir para resolver sus disputas en un plazo de 30 días, manteniendo al consumidor informado sobre lo realizado en ese plazo.

Con respecto, a la materia de valores menciona la GBP que “La agencia supervisora de valores debería requerir una vida interna para las prácticas de resolución de quejas y disputas dentro de un intermediario de valores, asesor de inversiones...”¹⁹⁴ En Costa Rica la SUGEVAL es la encargada de regular el mercado de valores, en el cual, existe un mecanismo para presentar quejas y denuncias internas. No obstante, es un mecanismo para sancionar a las entidades adscritas en caso de incumplimientos a la normativa y regulación del mercado de valores, no para proteger directamente, al inversionista/consumidor. Estos mecanismos se encuentran disponibles en el sistema web de la superintendencia, al mismo tiempo, acudir personalmente. Cabe resaltar la falta de énfasis que se pone a la protección del inversionista como consumidor de manera específica. No hay un mecanismo para que el inversionista pueda apelar alguna tercera persona sobre las controversias con las entidades que ofrece algún producto o servicios de bolsa. Sin embargo, el inversionista puede acudir, asimismo, a la superintendencia encargada, a la vía judicial.

Sobre el reconocer reglas claras de protección al consumidor de pensiones que menciona la GBP, en el medio costarricense la entidad encargada de supervisar el mercado de pensiones es la SUPEN. La cual autoriza, regula, supervisa y fiscaliza las operadoras de pensiones y los regímenes tanto voluntarios como obligatorios. La guía es categórica en mencionar la necesidad de dar disposiciones claras para la efectiva protección del consumidor de servicios de pensiones y, conjuntamente, contar con una agencia de protección especializada, sin embargo, en Costa Rica, en materia de pensiones no existe una agencia de protección especializada al consumidor de este mercado. Por lo que se tiene que acudir a la vía administrativa interna de la SUPEN para quejas y denuncias a la vía judicial según corresponda.

¹⁹⁴ Ibid.

Sobre el deber de regular los procedimientos internos de resolución de conflictos de las operadoras de pensiones que menciona la GBP. En Costa Rica, no existe en materia de pensiones un interés directo por parte de la superintendencia respectiva de regular y vigilar los procedimientos internos para la resolución de disputas en las compañías administradoras de pensiones. Lo que justifica requerimiento legal de crear una vía especial e independiente para el consumidor de pensiones (o en términos generales al consumidor financiero) que dirima las quejas y disputas de los usuarios.

Por último, considerando lo mencionado por el Dictamen C-015-2015 y las implicaciones que tiene para el consumidor financiero, se entienden que dicho da lugar a un detrimento para sus derechos. Lo anterior al indicar la PGR, que es apegado a las buenas prácticas del Banco Mundial, el hecho de que los bancos públicos tengan que resolver las quejas de sus usuarios a través de sus contralorías de servicios, por ser dichas "órgano especializado", lo que implica una imposición del derecho administrativo al derecho del consumidor. No puede darse de manera interna a través de las contralorías, una aplicación exhaustiva, objetiva, oportuna y justa de las reglas que tutelan al consumidor de productos y servicios financieros. El tener que acudir a las contralorías de servicio, es aceptar, que los consumidores tengan que acudir a una vía administrativa para resolver sus controversias en una materia que es especializada, siendo el mismo banco juez y parte. Es decir, que el acuerdo SUGEF 10-07, acepta que la resolución de controversias entre los bancos públicos y sus clientes a través de las contralorías de servicios es apegada a la Guía de Buenas Prácticas; cuando en realidad implica una sujeción tacita del consumidor al derecho administrativo para resolver sus reclamos, solamente, por ser el banco una entidad pública.

De la guía de buenas prácticas se revela que para la correcta protección del consumidor financiero debe existir correlación entre regular y la supervisión de los mercados financieros, con la tutela del consumidor financiero propiamente. Se desprende que en, Costa Rica, se enfoca principalmente en la regulación y en supervisar de los mercados financieros, sin embargo, propiamente sobre la tutela del consumidor financiero es escasa, no obstante, existen esfuerzos puntuales, los cuales, son supra indicados.

Acontecimientos recientes como las crisis financieras en la realidad nacional aunado al aumento en la utilización de productos y servicios financieros, han conllevado la necesidad de la protección al consumidor financiero.

Lo anterior a través de un marco tripartito que incluya una regulación robusta, uniforme y exhaustiva del sistema financiero, sumado a un apoyo institucional de los entes encargados del sistema financiero y una adecuada alfabetización financiera.

La protección de los consumidores financieros se fija a través de reglas claras de conducta para las entidades financieras. Se pretende asegurar que los consumidores cuenten con la información adecuada y suficiente para que no se vean expuestos a conductas desleales o gravosas; y en caso de exponerse, que tengan el conocimiento para acceder a los recursos de resolución de disputas efectivos, céleres y conforme a la protección del consumidor.

El consumidor coloca en riesgo su bienestar económico, cuando contrata con alguna institución financiera, debido a la complejidad de las operaciones financieras. De manera complementaria deben implementarse iniciativas de alfabetización financiera dirigidas a brindar a los consumidores el conocimiento, habilidades que permitan disminuir la brecha informativa entre consumidores, comerciantes de productos y servicios financieros.

Las facilidades que ofrecen las entidades financieras para poner a disposición los servicios y productos financieros a través de medios electrónicos, explican la expansión de su utilización en la sociedad. Suscita en la realidad nacional, diversos problemas, tales como la falta de debida información, incumplimientos contractuales y cláusulas abusivas que afectan a los usuarios de dichos servicios.

La manera de adquisición de los servicios independientemente, de que se brinden a través de una plataforma electrónica o física, no cambia la realidad jurídica de la relación entre comerciante y consumidor. Los servicios ofrecidos desde plataformas virtuales no exoneran de responsabilidad al comerciante, por lo que no puede desnaturalizarse la relación jurídica por el medio en que se da. La realidad nacional ha resaltado la necesidad de proteger al consumidor financiero, por lo que la combinación

de una regulación clara y una educación financiera eficaz incrementaría la confianza de los consumidores en los mercados financieros contribuyendo a su desarrollo y estabilidad.

Dado que el Estado no considera viable la utilización de medios como la OCF para atender los reclamos de los usuarios con los bancos públicos por vía del Dictamen C-015-2015. Es que los usuarios de los bancos públicos se ven forzados a tener que utilizar un proceso administrativo interno y posteriormente, acudir a un proceso contencioso administrativo en sede judicial, para recurrir en última instancia a la Sala Primera; incurriendo en enormes costos de tiempo y recursos para solventar sus reclamos y hacer valer sus derechos.

Lo anterior refleja que la principal limitante en estos casos viene a ser de carácter procesal, ya que, las normas y procedimientos actuales son dilatorios y engorrosos para los ejercicios de los derechos del eslabón más débil, el consumidor. La negatoria de la Procuradora en permitir a los bancos públicos participar en la OCF, se basa en el fundamento de que los bancos al tener sus propias contralorías de servicios deben manejar el tema; pero siendo los procedimientos administrativos que la rigen a través de la LGAP hacen nugatorio el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores. Al tener que someterse el consumidor a la vía administrativa en vez de un procedimiento que se rija por lo establecido en el reglamento de la LPCDEC, se afecta los derechos del consumidor; ya que, dicha relación no es una relación de potestad pública sino una relación de consumo.

La complejidad del sistema financiero y sus mercados, conjuntamente, del desconocimiento del consumidor promedio, explica la necesidad del Estado de intervenir tanto en materia regulatoria como en materia educativa. Lo anterior para reducir la brecha informativa entre comerciantes y consumidores; creando así un sistema de protección ex ante y ex post para la tutela consumidor financiero y las eventuales divergencias que surjan entre los proveedores de los productos y servicios financieros y sus consumidores.

Se determina entonces la importancia de que en Costa Rica haya una regulación de los mercados, basada en la pluralidad de instrumentos que pueden utilizar, las entidades en sus relaciones. Lo anterior con la finalidad primordial de que los productos

y servicios le sean ofrecidos con claridad al destinatario final. Por otra parte, en vista de lo complejo y sofisticado de los servicios financieros, los cuales, presentan relaciones asimétricas, deviene la importancia de una protección a los consumidores de los referenciados servicios y productos.

Conclusiones

En vista de las controversias que se presentan para los consumidores de los productos y servicios financieros, resalta la necesidad de que exista una regulación expresa y uniforme, además, de instrumentos que tutelen a dicho consumidor. Para así crear un marco normativo que tutele sus derechos y garantías.

Del estudio del Derecho del Consumidor, como rama jurídica se desprende que el consumidor es un sujeto de tutela por parte del ordenamiento jurídico. Por lo que su protección, es necesaria, al ser este el último eslabón en la cadena de producción y comercialización de los bienes o servicios y que la normativa cuyo fin es su protección se le denomina Derecho del Consumidor. En Costa Rica, la principal normativa de protección al consumidor se instituye por la LPCDEC y su reglamento cuyo fundamento tiene asidero en el numeral 46 de la Constitución.

Analizada la figura del consumidor y del derecho del consumidor, se desprende que el consumidor financiero es una clase particular de consumidor. La doctrina moderna considera el Derecho de los Mercados Financieros, como la base de la protección del consumidor financiero a través del derecho a la información, asegurado que la brecha informativa entre comerciantes y consumidores se vea limitada a través de la introducción de elementos educativos y normativos que reduzcan la frontera informativa. Es oportuno indicar que el Derecho de los Mercados Financieros, se encuentra fuera del derecho del consumidor, sin embargo, tiene un papel preponderante, dado que es de gran significado para un buen funcionamiento de los mercados financieros la protección del inversionista. Es menester señalar la importancia que tiene el derecho a la información para la protección del consumidor de productos y servicios financieros, siendo este derecho de primera importancia para su protección. En el medio costarricense, el consumidor financiero se desenvuelve en los mercados constituidos por

la banca comercial, las operadoras de seguros, las operadoras de pensiones y el mercado de valores; utilizando los productos y servicios que ofrecen las mencionadas.

En Costa Rica, la administración pública tiene un rol de importancia en el sistema financiero nacional, estableciéndose la administración en una doble óptica: tanto como regulador/supervisor y como prestador de servicios. En los mercados de Banca y Seguros, son las entidades de la administración pública quienes abarcan la mayor participación del mercado. Lo anterior justifica la investigación realizada de las resoluciones provenientes del TCA y Sala Primera. Se logra demostrar que, en Costa Rica, si hay regulación general del sistema financiero y en algunos casos hay una regulación específica que lo cubre; pero, que la ulterior es insuficiente para abarcar una protección efectiva del consumidor de productos y servicios financieros. Siendo las principales limitantes tanto procesales como de fondo al no haberse establecido la figura del consumidor financiero en la normativa costarricense. Demostrando así que no hay un perfil normativo que cubra al consumidor financiero de manera íntegra, estando la regulación dispersa en diferentes cuerpos normativos de distinto rango.

El sistema regulatorio costarricense y su respectiva normativa en relación con el consumidor financiero se caracteriza por ser dispersa y encontrarse dividida en múltiples organismos que regulan y supervisan los mercados financieros. Igualmente, existe una atomización de entes administrativos y privados, que tratan de velar por los derechos del consumidor financiero en Costa Rica, cada una con sus diferentes enfoques particulares y competencias. Tal como las defensorías de los asegurados en el sector de seguros, las contralorías de servicios en los bancos públicos y la OCF en el sector bancario privado. Jurisprudencialmente se ha dado la aplicación de las reglas generales del consumidor, establecidas en la LPCDEC; esto por cuanto no se ha definido en la ley un perfil propio del consumidor financiero. En materia normativa, la figura del consumidor financiero está poco regulada, sin embargo, está especificada en normativa de menor rango, como el acuerdo 6-13 de la SUGESE y el dictamen C-015-2015 de la PGR. El tratamiento judicial refleja la aplicación de las reglas generales al consumidor; destacando así la importancia de la protección al derecho a la información de los consumidores financieros.

Aunado a lo anterior, no hay un ente especializado con la competencia específica para dirimir las controversias relacionadas al consumidor financiero, destacándose de nuevo la labor realizada en el sector de seguros, donde se cuenta con las defensorías del asegurado, en el sector de banca privada, se cuenta con la OCF. Los sectores de valores y pensiones no cuentan con sistemas especializados de resolución de conflictos. Ulteriormente, los tribunales tienen que conocer dichas controversias, sobre todo en materia de banca pública. Donde el TCA, a pesar de no ser la vía idónea para dirimir controversias en temas de consumidor financiero, reconoce que las relaciones entre los bancos públicos y sus clientes son relaciones de consumo y no relaciones comerciales. De igual manera, se han reconocido principios básicos de la tutela al consumidor, como el derecho a la información y la responsabilidad objetiva del comerciante.

Se ha podido destacar que en Costa Rica no hay un tratamiento de la protección al consumidor financiero en el ámbito académico, que permita sentar las bases jurídicas para una regulación que abarque los principales cuatro mercados financieros. No se tiene un basamento jurídico uniforme cuyo fin sea el reconocimiento y protección del consumidor financiero. Existe por aparte una legislación sustantiva efectiva con relación al perfil del consumidor, a través de la LPCDEC; pero dicha no toma en cuenta la figura del consumidor financiero y sus particularidades. Ni la normativa ni las resoluciones judiciales sostienen la creación de un perfil atinente al consumidor financiero, tocando solamente, características generales sobre las relaciones de consumo, aplicadas al mercado financiero.

De las resoluciones estudiadas, se da un tratamiento adonde se perfila que las relaciones entre los clientes de entidades financieras y las mismas entidades son relaciones de consumo, a través de la aplicación de la normativa de la Ley de la Protección y Defensa Efectiva del Consumidor. De lo anterior, no hay una determinación clara y precisa del perfil del consumidor financiero. En los tribunales costarricenses, se aplican garantías y mecanismos para tutelar a los consumidores financieros, como es el caso de la aplicación de la responsabilidad objetiva en las relaciones de consumo, la responsabilidad de toda la cadena de producción, la existencia del riesgo, y así como se está definiendo claramente la no aplicación de la normativa y regulación ajena al Derecho

del consumidor; como son las materias civiles y comerciales, las cuales, no tutelan al consumidor financiero.

De las legislaciones analizadas, se concluye propiamente del caso colombiano la existencia de un desarrollo en materia de protección al consumidor financiero y por ende al de supervisión del sistema financiero de dicho país. En Colombia, se implementa un modelo de tutela unificado en el cual existe una sola superintendencia que regula a todas las entidades que por Ley le corresponde vigilar. Es menester subrayar que el alcance dado por ley de dicha superintendencia incluye una gran mayoría de entidades que realizan operaciones financieras al público. De igual modo, se enfatiza el énfasis puesto a la protección del consumidor a través de la implementación de defensorías especializadas a su protección en cada entidad vigilada. Además, de la existencia de normas que reconocen en que casos se está frente a un consumidor financiero, evitando la discusión sobre el reconocimiento legal de dicha relación.

Los esfuerzos regulatorios españoles principalmente en la Banca, a través de la Ley 16-2011 o Ley de contratos de crédito al consumo en donde se demuestra que el derecho a la información es el principal derecho al consumidor de productos financieros, además, de hacer la tipificación de quienes son consumidores y cuáles, son las entidades vigiladas tal como se demuestra en la Ley 16-2011. También, se muestra, que en el caso español la información tiene carácter vinculante, y que la información que figura en la publicidad debe estar presente en los contratos obligatoriamente. Demostrando así el principio de doble transparencia. Por último, el caso español se observa como la protección a los consumidores financieros se origina al velar el derecho de la información.

Se demuestra que tanto en España como Colombia existe un perfilamiento claro e íntegro del consumidor financiero, sea a través de la implementación de sus derechos en la legislación o a través de la creación de legislación especializada que cubra a la figura integralmente. Se demuestra, que en ambos países dicho perfilamiento del consumidor financiero y sus derechos da lugar a una mayor protección y empoderamiento, aunado a esfuerzos claros de alfabetización financiera.

En Costa Rica, la falta de una regulación que proteja de manera íntegra al consumidor financiero, aunado a falta de un esfuerzo unificado de educación financiera;

son los retos de mayor importancia que enfrenta el consumidor financiero. Se demuestra que no hay una aplicación plena de las prácticas aceptadas por el Banco Mundial en relación con el consumidor financiero, salvo en el sector de Seguros, donde por mandato legislativo existe una obligación de someterse a los mejores estándares de la práctica. La falta de implementación de los mejores estándares internacionales en materia de protección al consumidor financiero señala el atraso legislativo que existe en Costa Rica, haciendo alusión a la necesidad de una reforma legislativa que proteja de manera íntegra al consumidor de productos y servicios financieros. La puesta en práctica de estándares internacionales en las legislaciones extranjeras es el punto que marca la diferencia con la legislación costarricense, dado que dichas prácticas no se han llevado a cabo de manera plena en el entorno nacional. Las principales carencias de la legislación costarricense en materia de protección al consumidor financiero son causadas en buena parte por la falta de implementación de las prácticas.

Se manifiesta así, la necesidad de un replanteamiento a la LPCDEC o la creación de una nueva ley especializada al tema y de cambios en el ámbito procesal nacional por vía de la creación de un ente competente específico al tema. Lo anterior da causa de que la presente investigación ha podido evidenciar la necesidad imperiosa de una reforma a la normativa de carácter legal para que el consumidor financiero cuente en Costa Rica, con la suficiente protección, debido que la normativa actual es insuficiente para su tutela.

De manera consecuente, se logra demostrar la hipótesis, que con respecto al problema: “¿Cuál es la tutela jurídica consumidor financiero en Costa Rica, analizando sus carencias en contraste con normativa de países latinoamericanos con un amplio e uniforme desarrollo de la protección al consumidor financiero?” a través del estudio de la legislación nacional, de los fallos investigados y el estudio de la legislación española y colombiana, se llega a exponer cómo se tutela al consumidor financiero en Costa Rica. Se logra establecer del estudio de las resoluciones de los tribunales costarricenses, que se da la aplicación de un perfil “genérico” no especializado del consumidor financiero a través de la aplicación de lo estipulado en la LPCDEC; por aparte se plantea un perfil propio del consumidor financiero en reglamentos de seguros y banca.

Para solventar dicha problemática, es necesario, que en Costa Rica se dé la implementación de un sistema integrado que asemeje el sistema colombiano, en los aspectos de protección, con la implementación de legislación especial que reforme la LPCDEC para que se integre un acápite especial que proteja y tutele al consumidor de productos y servicios financieros. Que se especifiquen sus derechos de manera taxativa, se defina de forma clara la condición y características del consumidor financiero y que al igual, que en la regulación española se tenga el derecho a la información como pináculo de la protección al consumidor financiero, Unificando y especializando su protección. Dicho acápite, además, debe crear un mecanismo especial, óptimo, célere, eficaz, vinculante y de fácil acceso para los consumidores financieros, con el fin de hacer valer sus derechos; esta entidad se encarga también de recopilar, informar y poner en disposición toda información de relevancia para el consumidor por un medio de fácil acceso.

En materia de derecho sustantivo la reforma a la LPCDEC no requeriría un cambio sustancial, sino un reconocimiento y establecimiento de la figura del consumidor financiero. La reforma debe incluir sus propios aspectos procesales, ya que, la normativa actual no permite la aplicación eficiente y adecuada del derecho sustantivo, tal como plazos de un mes y competencia del de la PDAC del MEIC.

Bibliografía

- Libros

- I. AA. VV., Estudios de Derecho del mercado financiero. Homenaje al Profesor Vicente Cuñat Edo, Universitat de Valencia, Valencia, 2011.
- II. Ford, Niamananco. Indagaciones Heréticas en torno a la idoneidad de los productos y servicios. Revista Peruana de Derecho de la Empresa. 2009.
- III. Jinesta Lobo. Ernesto. Tratado de Derecho Administrativo. Editorial Jurídica Continental Tomo I (Parte General) 2 Edición, San José. Costa Rica. 2009.
- IV. Rinessi, J (2006). Relación de consumo y derechos del consumidor. Buenos Aires: Astrea
- V. Rivero Sánchez, J. (1997). ¿Quo vadis derecho del consumidor? Medellín: Biblioteca Jurídica Dike.
- VI. Rivero Alemán, S. (2000). Disciplina del crédito bancario y protección al consumidor. Buenos Aires: Astrea.
- VII. Stiglitz, Gabriel. (1990) Protección jurídica del consumidor. Buenos Aires: Editorial de Palma.
- VIII. Tapia Hermida. Alberto J. Manual de Derecho del Mercado Financiero. Editorial Iustel. ISBN 978-84-9890. Madrid. España. 2017
- IX. Villegas, Marcelo: "Aspectos legales de las finanzas corporativas". Primera Edición. Editora Dykinson. Madrid, España. Año 2001.
- X. Zunzunegui, Fernando: "Derecho del mercado financiero". Editora Marcial Pons. Segunda Edición. Madrid, España. Año 2000

- Trabajos Finales de Graduación

- I. Barón, Constanza Blanco. 2012. La información como instrumento de protección de los consumidores,. DIALNET.uniroja. [En línea] 26, 2012. [Citado el: 8 19, 2018.] <file:///C:/Users/paulo/Downloads/Dialnet-LaInformacionComoInstrumentoDeProteccionDeLosConsu-3995678.pdf>.
- II. Barr, Michael, Jacson, Howell and Tahyar, Margaret. 2016. FINANCIAL REGULATION: LAW AND POLICY, CHAPTER 1.1 – FINANCE TODAY . Detroit : University of Michigan Law School, 2016.
- III. Campbell, John, et al. 2010. The Regulation of Consumer Financial Products: An Introductory Essay with Four Case Studies. Boston : Harvard Kennedy School of Government, 2010.
- IV. Chacón Conejo, Natalia Melissa; Mora Díaz, Daniel Esteban. Los Derechos del consumidor financiero en la Nueva Arquitectura Financiera Internacional: su aplicación en Costa Rica. Tesis de Licenciatura en Derecho. Facultad de Derecho. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. 2015.
- V. Estrada, Dairo Ayiber y R., Javier Gutiérrez. 2009. Universidad de Antioquia. Supervisión y regulación del sistema financiero: modelos, implicaciones y alcances. [En línea] 10 de 3 de 2009. [Citado el: 29 de 7 de 2018.] <http://www.scielo.org.co/pdf/pece/n13/n13a3.pdf>.
- VI. Hernández Gómez, Angela María; Ibáñez García Jennifer Marjorie. Protección al consumidor financiero en el ordenamiento jurídico colombiano. Tesis de Licenciatura en Derecho. Facultad de Ciencias Jurídicas. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. 2008
- VII. Mellado, María Herrera. 2015. Universidad de Granada. Análisis de Derecho Comparado Sobre la Reforma Financiera y el Sistema de Protección del Consumidor en Estados Unidos y España. [En línea] 2015. [Citado el: 13 de Julio de 2018.] <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/42880/25704151.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- VIII. Rutledge, Susan L. 2010. Consumer Protection and Financial Literacy : Lessons from Nine Country Studies. Banco Mundial. [En línea] 2010. [Citado el: 8 de 6 de 2018.] <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/3816>.
- IX. Saborío Marín Luis Diego Universidad de Costa Rica. Tesis de grado. Análisis al Derecho de elección del consumidor en Costa Rica. Recuperado en: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1514/1/22970.pdf> [consultado el 3 de marzo de 2018]

- Normativa

- I. Asamblea General de Las Naciones Unidas, Resolución 39/248. 1985
- II. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. 2008. Ley del Instituto Nacional de Seguros y su reforma realizada mediante el artículo 52 de la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N8653 del 22 de julio de 2008. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En Línea] Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 7 22, 2008. [Citado: 11 1, 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=38129&nValor3=0&strTipM=TC.
- III. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Ley General de la Administración Pública N° 6227. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea] Gobierno de Costa Rica. [Citado el: 9 de 8 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=13231.
- IV. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. 2011. Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales 8968. Tribunal Supremo de Elecciones. [En línea] 5 de 9 de 2011. [Citado el: 3 de 9 de 2018.] <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leydeprotecciondelapersona.pdf>.
- v. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. 2013. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios. Sistema Costarricense

- de Informacion Juridica. [En línea] [Citado el: 10 de 8 de 2018.]
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=75606&nValor3=93861&strTipM=FN
- VI. Banco Nacional de Costa Rica. Banco Nacional de Costa Rica. Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros. [En línea] [Citado el: 17 de 8 de 2018.]
<https://www.bncr.fi.cr/CorredoraSeguros/Documents/Carta%20para%20los%20consumidores%20de%20seguros.pdf>.
- VII. Consejo Nacional de Supervision del Sistema Financiero. 2011. Sistema Costarricense de Informacio Jurídica. Reforma Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. [En línea]. [Citado el: 26 de 8 de 2018.]
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=76701&nValor3=95872&strTipM=TC&IResultado=4&nValor4=1&strSelect=sel.
- VIII. Consejo Nacional de Supervision del Sistema Financiero. 2013. Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros. [En línea] [Citado el: 17 de 8 de 2018.]
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=75349&nValor3=111000&strTipM=TC&IResultado=5&nValor4=3&strSelect=sel.%20Recopilado%20el%2017%20de%20agosto%20de%202018.
- IX. Constitución Política de Costa Rica, 7 de noviembre de 1949, Costa Rica
- X. Declaración Universal de Derechos Humanos, 10 de diciembre de 1948.
- XI. Gobierno de Colombia. 2009. Ley 1328 de 2009. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] 12 de 7 de 2009. [Citado el: 4 de 8 de 2018.]

<https://www.superfinanciera.gov.co/SFCant/ConsumidorFinanciero/ley1328.pdf>.

- XII. Gobierno de España. 1988. Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Agencia Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 30 de 7 de 1988. [Citado el: 25 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1988-18845>.
- XIII. Gobierno de España. 2002. Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 13 de 12 de 2002. [Citado el: 28 de 7 de 2018.].
- XIV. Gobierno de España. 2004. Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] 6 de 11 de 2004. [Citado el: 25 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-18908>.
- XV. Gobierno de España. 2007. Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Agencia Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 12 de 7 de 2007. [Citado el: 28 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-13411>.

- XVI. Gobierno de España. 2007. Ley 47/2007, de 19 de diciembre, por la que se modifica la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 20 de 12 de 2007. [Citado el: 26 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-21913>.
- XVII. Gobierno de España. 2011. Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia Relaciones con las Cortes e Igualdad, 6 24, 2011. [Citado el: 7 26, 2018.] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-10970>
- XVIII. Gobierno de España. 2014. Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. [En línea] Ministerio de la Presidencia, elaciones con las Cortes e Igualdad, 27 de 6 de 2014. [Citado el: 24 de 7 de 2018.] <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-6726#dd>.
- XIX. Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica N 7558, 27 de noviembre de 1995, Costa Rica.
- XX. Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor #7472. 1995. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea] [Citado el: 9 23, 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481..
- XXI. Ley de Protección al Trabajador, 16 de febrero de 2000, Costa Rica.
- XXII. Ley del Régimen Privado de Pensiones Complementarias, 10 de agosto de 1995, Costa Rica.
- XXIII. Ley Reguladora del Mercado de Seguros N 8653, 07 de agosto de 2008, Costa Rica.
- XXIV. Ley Reguladora del Mercado de Valores. 27 de enero de 1998. Sistema Costarricense de Información [En línea] [Citado el 27 de mayo de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=29302

- XXV. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, 10 de setiembre del 2013, Costa Rica.
- XXVI. Parlamento Europeo. 2014. Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva. Revista de Derecho del Mercado Financiero. [En línea] 15 de 5 de 2014. [Citado el: 1 de 9 de 2018.] <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2016/09/Mifid-II.pdf>.
- XXVII. Parlamento Europeo. 2014. Reglamento (UE) No 600/2014 relativo a los mercados de instrumentos financieros y por el que se modifica el Reglamento (UE). Revista de Derecho del Mercado Financiero. [En línea] 14 de 5 de 2014. [Citado el: 28 de 8 de 2018.] <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2016/09/MiFIR.pdf>.
- XXVIII. Parlamento Europeo. 2016. DIRECTIVA (UE) 2016/97 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 20 de enero de 2016. Diario Oficial de la Union Europea. [En línea] 20 de 1 de 2016. [Citado el: 15 de 8 de 2018.] <https://www.boe.es/doue/2016/026/L00019-00059.pdf>.
- XXIX. Poder Ejecutivo. 2010. Reglamento de Tarjetas de Credito y Debito. Sistema Costarricense de Informacion Juridica. [En línea] 2010. [Citado el: 9 de 22 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_norma.aspx?param1=NRM&nValor1=1&nValor2=67564&nValor3=94010&strTipM=FN.
- XXX. Procuraduría General de la Republica. 2008. Dictamen n° 382. V Lex Costa Rica. [En línea] Gobierno de Costa Rica, 22 de 10 de 2008. [Citado el: 30 de 8 de 2018.] <https://vlex.co.cr/vid/dictamen-na-492957658>.
- XXXI. Procuraduría General de la Republica 2008. Dictamen C-388-2008. Sistema Costarricense de Informacion Juridica. [En línea] [Citado el: 8 de 28 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Pronunciamiento/pro_detalle.aspx?param1=PRR¶m6=1&nDictamen=15598&strTipM=R.

- XXXII. Procuraduría General de la República. 2010. Dictamen C-273-2010. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea]. [Citado el: 8 de 29 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Pronunciamiento/pro_detalle.aspx?param1=PRR¶m6=1&nDictamen=16582&strTipM=R.
- XXXIII. Procuraduría General de la República. 2015. Dictamen C-015-2015. Sistema Costarricense de Información Jurídica. [En línea] [Citado el: 8 de 8 de 2018.] http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=%201&nDictamen=18687&strTipM=T.
- XXXIV. Reglamento de Gobierno Corporativo, 06 de julio del 2009.^[SEP] Reglamento Interno para la atención del consumidor de seguros, s.f.
- XXXV. Reglamento de Tarjetas de Crédito y de Débito, 30 de marzo del 2010.
- XXXVI. Reglamento para la Constitución de los Puestos de Bolsa, Sociedades Administradoras de Fondos y Operadoras de Pensiones Complementarias de los Bancos Públicos y del Instituto Nacional de Seguros N° 27503-H. 17 de diciembre de 1998.
- XXXVII. Reglamento relativo a la Información Financiera de Entidades, Grupos y Conglomerados Financieros, 28 de enero del 2004.
- XXXVIII. Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros, 27 de junio del 2007.
- xxxix. Superintendencia General de Entidades Financieras. 2007. ACUERDO SUGEF 10-07: Reglamento Sobre Divulgación de Información y Publicidad de Productos y Servicios Financieros. Superintendencia General de Entidades Financieras. [En línea] 27 de 6 de 2007. [Citado el: 7 de 8 de 2018.] [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2010-07%20\(v3%20febrero%202012\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2010-07%20(v3%20febrero%202012).pdf).

XL. Superintendencia General de Servicios Financieros. 2012. Reglamento Sobre Divulgación de Información y Publicidad de Productos y Servicios Financieros. [En línea] [Citado el 27 de mayo de 2018.] [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2010-07%20\(v3%20febrero%202012\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2010-07%20(v3%20febrero%202012).pdf)

- Jurisprudencia

- I. Resolución número. 295- F-2007 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica de las 14:45 horas del 26 de abril de 2007.
- II. Resolución número. 000300-F-S1-2009 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia. San José, 26 de marzo de 2009.
- III. Resolución número. 00300 de Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, del 26 de marzo de 2009.
- IV. Resolución número. 00396 de Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, del 23 de abril de 2009
- V. Resolución número. 00399 de Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, del 23 de abril de 2009
- VI. Resolución número. 00516 de Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, del 27 de mayo de 2009
- VII. Resolución número. 513 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia del 30 de abril de 2010.
- VIII. Resolución número.00135 de Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, del 15 de febrero de 2011
- IX. Resolución número.00247 de Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, del 10 de marzo de 2011
- X. Resolución número 1568 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia del 29 de noviembre de 2012.
- XI. Resolución número. 00782 de Sala Primera de la Corte Suprema de

Justicia, del 19 de junio de 2013

- XII. Resolución número. 00408 de Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, del 20 de marzo de 2014
- XIII. Resolución número.00345 de Sala Primera de la Corte, del 19 de marzo del 2015
- XIV. Resolución número. 00232 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia del 9 de marzo de 2017
- XV. Resolución número. 00499 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia del 11 de mayo de 2017
- XVI. Resolución número 00628 de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia del 15 de junio de 2017.
- XVII. Sentencia número. 00878 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 22 de octubre de 2008.
- XVIII. Sentencia número. 00088 de Sala 1a de la Corte Suprema de Justicia, de 14 de enero de 2010
- XIX. Sentencia número. 00199 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección II, de 23 de abril de 2010.
- XX. Sentencia número. 03699 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, del 30 de septiembre de 2010.
- XXI. Sentencia número. 00032 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, de 4 de febrero de 2011.
- XXII. Sentencia número. 00217 de Tribunal de Apelación Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, de 4 de mayo de 2011
- XXIII. Sentencia número. 00231 de Tribunal de Apelación Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, de 12 de mayo de 2011
- XXIV. Sentencia número. 01383 de Sala 1a de la Corte Suprema de Justicia, de 10 de noviembre de 2011
- XXV. Sentencia número. 00252 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VI, de 17 de noviembre de 2011

- XXVI. Sentencia número. 00109 del Tribunal Contencioso Administrativo Sección V del 12 de noviembre de 2012.
- XXVII. Sentencia número. 00011 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 11 del febrero de 2014.
- XXVIII. Sentencia número. 00017 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 27 de febrero de 2014.
- XXIX. Sentencia número. 00051 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección VII, de 16 de junio de 2014.
- XXX. Sentencia número. 00053 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 5 de junio de 2015.
- XXXI. Sentencia número. 00064 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 26 de junio de 2015
- XXXII. Sentencia número. 00092. Del Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, del 3 de agosto de 2015.
- XXXIII. Sentencia número. 00097 de Tribunal de Casación Contencioso Administrativo y Civil de Hacienda, de 3 de septiembre de 2015.
- XXXIV. Sentencia número. 00119 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 26 del noviembre de 2015.
- XXXV. Sentencia número. 00123 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección IV, de 8 de diciembre de 2015.
- XXXVI. Sentencia número. 00031 de Tribunal Contencioso Administrativo, Sección V, de 16 de marzo de 2016.
- XXXVII. Voto 1441, de las 15:45 horas, del 02 de junio de 1992. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.
- XXXVIII. Voto 4463-96, de las 9:45 horas, del 30 de agosto de 1996, Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.
- XXXIX. Voto 17747, de las 14:37 horas, del 11 de diciembre de 2006. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.

- XL. Voto 16567, de las catorce horas y cincuenta y tres minutos del cinco de noviembre del dos mil ocho. Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica
- XLI. Voto 14288 de las 15:19 horas, del 09 de setiembre de 2009, de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica.
- XLII. Voto 04531 de Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, de 5 de marzo de 2010
- Entrevistas
 - I. Carvajal, Lic. Willy. 2018. Director OCF. Entrevista Sobre la situación del Consumidor Financiero en Costa Rica. San Jose Costa Rica, Julio 27, 2018.
 - II. Cubero, Danilo. 2012. El Consumidor Financiero en Costa Rica y la Oficina del Consumidor Financiero. San José Costa Rica, 10 24, 2012.
 - III. Escoto, Silvia Canales. 2018. El consumidor de seguros en Costa Rica. San Jose, 10 17, 2018.
 - Referencias Electrónicas
 - I. Aguilar Cuevas, M. (s.f.). Las tres generaciones de los Derechos Humanos. Recuperado de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/30/pr/pr20.pdf> f [Último acceso: 28 de marzo del 2017].
 - II. Arias, J. (6 de junio de 2014). “Aseguradoras crean oficina para la defensa de los clientes”. La Nación. Recuperado de http://www.nacion.com/economia/empresarial/Aseguradoras-crean-oficina-defensa-clientes_0_1419058097.html [Ultimo acceso: 13 de junio del 2017].
 - III. Arias, J. (17 de abril del 2015). “Convenio llevará educación financiera a escuelas y centros comunitarios”. El País. Recuperado de

<http://www.crhoy.com/convenio-llevara-educación-financiera-a-escuelas-y-centros-comunitarios/> [Último acceso: 11 de abril del 2017].

- IV. Asmundson, I. 2011 ¿Qué son los servicios financieros?. Revista Finanzas y Desarrollo. Marzo., p. 46. Recuperado de <http://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/spa/2011/03/pdf/basics.pdf> . [1 de julio de 2017].
- V. Asociación Bancaria Costarricense. 2018. Quienes Somos? Asociación Bancaria Costarricense. [En línea] Asociación Bancaria Costarricense, 2018. [Citado el: 11 de 9 de 2018.] <http://www.abc.fi.cr/quienes-somos/>.
- VI. Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2012). Mejores Prácticas y Recomendaciones para la Protección del Consumidor Financiero. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB4QFjAAahUKEwi-_MbW963HAhVBHh4KHe_yA_FU&url=http%3A%2F%2Fwww.asba-supervision.org%2Fifrs%2Fdoc_download%2F1693-mejores-practicas-y-recomendaciones-para-la-protección-del-consumidor-financiero [Último acceso: 11 de junio del 2017].
- VII. Banco Interamericano de Desarrollo. 2014. Banco Interamericano de Desarrollo. Cinco países latinoamericanos entre los diez mejores para la inclusión financiera. [En línea] IADB, 6 de 11 de 2014. [Citado el: 29 de 7 de 2018.] <https://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2014-11-06/microscopio-global-2014%2C10975.html>.
- VIII. Banco Nacional de Costa Rica. Carta de Derechos de los Consumidores de Seguros. BN Corredora de Seguros. [En Línea] [Citado: 11 2018, 1.] <https://www.bncr.fi.cr/CorredoraSeguros/Documents/Carta%20para%20los%20consumidores%20de%20seguros.pdf>
- IX. Banco Mundial. 2012. Guía de Buenas Prácticas Para la Protección al Consumidor Financiero. Banco Mundial. [En línea] 6 de 2012.

<http://documentos.bancomundial.org/curated/es/447021493843704521/pdf/70157-SPANISH-FinConsumerProtection-GoodPractices-SPANISH-FINAL.pdf>

- X. Barr, Michael S., Jackson, Howell E. and Tahyar, Margaret E. 2016. Financial Regulation: Law and Policy, Chapter 1.1 - Finance Today. Social Sciences Research Network. [En Línea] 6 15, 2016. [Citado en: 8 1, 2018.] https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2778111 .
- XI. Bolsa Nacional de Valores. Entidades del sistema financiero de Costa Rica. Bolsa Nacional de Valores. [En línea] Bolsa Nacional de Valores. [Citado el: 9 23, 2018.] <https://www.bolsacr.com/inversionistas/entidades-del-sistema-financiero-de-costa-rica>
- XII. Calvo, Antonio. 2015 Manual del sistema financiero español. Ariel Economía y Empresa. [En Línea] 9 2014. [Citado: 4 20, 2018.] https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/29/28771_Manual_Sistema_Financiero.pdf.
- XIII. Centro de Información Jurídica en Línea. CIJUL, Informe de Investigación CIJUL. MERCADO FINANCIERO, recuperado de <https://cijulenlinea.ucr.ac.cr/portal/descargar.php?q=MzUy>
- XIV. Cisneros, M. (2017). Utilidades crecieron más en banca pública que en la privada. [en línea] El Financiero, Grupo Nación. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/utilidades-crecieron-mas-en-banca-publica-que-en-la-privada/OTHQR2QNXNFRTG76JOLNYP6YHA/story/> [Último acceso en en 23 jul. 2018].
- xv. Cisneros, M. 2018. Industria de seguros creció 15 % en 2017, por encima de lo que creció la producción nacional. [en línea] El Financiero, Grupo Nación. Disponible en: <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/industria-de-seguros-crecio-15-en-2017->

por/MF3ZNLAEUBALRKFJSYKSD673ME/story/ [Accesado en 24 jun. 2018].

- XVI. Consumeralia: Jornadas de Consumo. (s.f.). Discurso de JFK 15 de marzo de 1962. Recuperado de http://consumeralia.ausbanc.com/PDF/Documentos/Documento_174.pdf [Consulta 25 de junio de 2017].
- XVII. CONDUSEF. (s.f.). ABC de Educación Financiera. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educacion-Financiera.pdf> [Ultimo acceso: 29 de junio del 2017].
- XVIII. CONASSIF. Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. [En línea] [Citado el 29 de marzo de 2018.]: <http://www.conassif.fi.cr/quienessomos/>
- XIX. Derecho Mercantil Info. 2014. Fuentes del Derecho del Mercado Financiero. Derecho Mercantil. [En línea] Derecho Mercantil, 2 de 1 de 2014. [Citado el: 28 de 7 de 2018.]
- XX. Dialnet. Universidad de la Rioja: Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Los Derechos de usuarios y consumidores son derechos humanos. Recuperado en: <file:///C:/Users/luisa/Downloads/Dialnet-LosDerechosDeUsuariosYConsumidoresSonDerechosHuman-5157806.pdf>. [3 de febrero de 2018]
- XXI. Diccionario de la Real Academia Española. Diccionario De la lengua española. Recuperado en: <http://dle.rae.es/?id=LXrOqrN> [Consultado el 3 de febrero de 2018]
- XXII. Diccionario de la Real academia española, Edición del tricentenario. Recopilado en <http://dle.rae.es/?id=FzCUhhq> [Consultado el 3 de marzo de 2018].
- XXIII. El Financiero. Proyecto de ley propone reglas para defender al consumidor de servicios de crédito. 22 de junio de 2017.

http://www.elfinanciero.cr.com/finanzas/consumidor-credito-proyecto-ley-PAC_0_1199280061.html (último acceso: 28 de junio de 2017).

- XXIV. Enciclopedia-juridica.biz14.com. (2018). Derecho del mercado financiero. [En línea] Disponible en: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/derecho-del-mercado-financiero/derecho-del-mercado-financiero.htm> [Último acceso en 19 May 2018].
- XXV. Espinoza Blanco, Ana Lucia. 2012. ¿Todos somos consumidores? Un vistazo al concepto de consumidor en Costa Rica. Recuperado de http://derechocomercial-cr.com/yahoo_site_admin/assets/docs/Ensayo_%C2%BFTodos_somos_consumidores_.201153715.pdf [Último acceso: 14 de junio del 2017].
- XXVI. Espinoza Blanco, Ana Lucia. 2017. Derecho Comercial Costarricense. Aspectos Generales Relevantes de la Contratación Mercantil en la Sociedad de la Información. [En línea] 2017. [Citado el: 1, 24, 2018.] <http://www.derechocomercial-cr.com/contratos>.
- XXVII. Espinoza Blanco, Ana Lucia. La Responsabilidad frente al consumidor. . [En línea] [Citado el: 30 de 8 de 2018.] http://www.derechocomercial-cr.com/responsabilidad_civil/consumidor#yss
- XXVIII. Franciskovic Ingunza, Beatriz A. Protección a la Salud y Seguridad de los Consumidores. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/854190.pdf> [Consulta 4 de febrero de 2018]
- XXIX. González Vaquer, Luis. (2004) La Noción de Consumidor Medio Según la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas. Revista de Derecho Comunitario Europeo. 17. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/909110.pdf> . [Consulta el 29 de junio de 2017].

- XXX. Guías Jurídicas. 2015. Consumidores y Usuarios. Guías Jurídicas . [En línea] 2015. [Citado el: 8 de 29, 2018.] http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAAUMjAxMTtbLUouLM_DxblwMDCwNzAwuQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoA50IVsTUAAAA=WKE
- XXXI. Gutiérrez, Tatiana. 2016. Ticos: “programas de educación financiera son complejos”. CRhoy. [En línea] CRhoy, 1 de 11 de 2016. [Citado el: 8 de 31 de 2018.] <https://www.crhoy.com/economia/ticos-programas-de-educacion-financiera-son-complejos/>.
- XXXII. Hermida, Alberto Javier Tapia. 2011. Documentos de Trabajo del Departamento de Derecho Mercantil. Universidad Complutense. [En línea] 4 de 2011. [Citado el: 28 de 7 de 2018.] <https://eprints.ucm.es/12588/1/AESPJ.pdf>.
- XXXIII. Jurado Fernández. Julio. La Jurisprudencia Constitucional y la Regulación del Mercado. Revista de Ciencias Jurídicas. 2006. Pp 37 a 68. Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/.../12949> [Consulta el 27 de enero de 2018]
- XXXIV. Lima Marqués, C. (s.f.). La insuficiente protección del consumidor en las normas del Derecho Internacional Privado. De la necesidad de una Convención Interamericana (CIDIP) sobre la ley aplicable a algunos contratos y relaciones de consumo. ¿Recuperado de <http://search.oas.org/es/default.aspx?k=La%20insuficiente%20protecci%C3%B3n%20del%20consumidor%20en%20las%20normas%20del%20Derecho%20InternacionalPrivado%20%E2%80%93%20De%20la%20nec&s=All+Sit> es [Ultimo acceso: 4 de abril del año 2017].
- XXXV. Marín Galeano, Mayda. (2013). LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Recuperado de <http://revistas.usb.edu.co/index.php/Agora/article/view/112> [Ultimo acceso: 27 de marzo de 2017]

- XXXVI. Mascareñas, J. (2013). Introducción a los Mercados Financieros. Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/jmas/mon/39.pdf> [Ultimo acceso: 25 de junio del 2017].
- XXXVII. Organización Mundial de la Salud. Preámbulo de la Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <http://who.int/suggestions/faw/es/> [Consulta 2 de febrero de 2018]
- XXXVIII. Ovalle Favela, J. (2005). Los Derechos de los Consumidores. Revista de Derecho Privado. 12, 4. Recuperado de <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derpriv/cont/12/dtr/dtr4.pdf>. [Consulta el 26 de junio de 2017].
- xxxix. Piris Cristian Ricardo. Universidad Nacional del Nordeste, Facultad de Ciencias Económicas. Recopilado el 25 de enero de 2018. Disponible en: http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2000/1_sociales/s_pdf/s_006.pdf
- XL. Quesada Flores, M.; Ocampo Chacón, H., y Valladares Vega, O. (2008). Manual de aspectos esenciales en materia de derecho de consumo en los diversos campos de acción de DAC (eforcement y métodos de investigación) sobre comercio electrónico y servicios financieros., pp. 136-137. Recuperado de http://www.google.co.cr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CCYQFjAC&url=http%3a%2F%2Feventazon.meic.go.cr%2Finformacion%2Fcnc%2Fcomercio%2520electronico.pdf&ei=F4FIVIXGDK_msATU-ILIBg&usg=AFQjCNEAAuR1YOSC2DciT4-c8s_ySGo8iw [Ultimo acceso: 20 de abril del 2017].
- XLI. Revista de Derecho del Mercado Financiero. 2013. Asesoramiento Financiero. Revista de Derecho del Mercado Financiero. [En línea] 9 de 4 de 2013. [Citado el: 26 de 7 de 2018.] <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2013/04/sinopsis-rdmf-asesoramiento-financiero.pdf>.
- XLII. Sagot, Miguel A. Loría. «EL SISTEMA FINANCIERO COSTARRICENSE En los Ultimos 25 Anos: Estructura y Desempeno.» Academia de Centroamerica. s.f. <https://www.academiaca.or.cr/wp->

content/uploads/2017/03/estructura-y-desempeno.pdf (último acceso: 23 de Junio de 2017).

- XLIII. Sanz, Alfonso Navarro. 2013. El comportamiento del consumidor financiero: enfoque transaccional. Universidad Complutense de Madrid. [En línea] 2013. [Citado el: 2 de 9 de 2018.] <http://eprints.ucm.es/21004/1/T34408.pdf>.
- XLIV. Sistema Financiero español. [En Línea] Recuperado de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448183770.pdf> [Consulta del 20 de abril del 2018].
- XLV. SUGEF. Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica. [En línea] [Citado el 27 de mayo de 2018.] https://www.sugef.fi.cr/sobre_sugef/antecedentes/.
- XLVI. SUGESE. Superintendencia General de Seguros de Costa Rica. [En línea] [Citado el 18 de mayo de 2018.] http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/
- XLVII. SUGESE. Superintendencia General de Seguros de Costa Rica. ¿Qué es SUGESE? [En línea] [Citado el 18 de mayo de 2018.] http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/
- XLVIII. SUGESE. Superintendencia General de Seguros de Costa Rica. [En línea] [Citado el 18 de mayo de 2018.] en http://www.sugese.fi.cr/sobre_sugese/#HERMES_TABS_1_1.
- XLIX. SUGEVAL. Superintendencia General de Valores de Costa Rica. ¿Qué es la SUGEVAL y CUÁLES servicios ofrece al inversionista? [En línea] [Citado el 29 de marzo de 2018.] <https://www.sugeval.fi.cr/MercadoValores/Documents/Qu%C3%A9%20es%20SUGEVAL.pdf>
- L. SUGEVAL, Superintendencia General de Valores. El Sistema Financiero Nacional. [En línea] [Citado el 29 de marzo de 2018.] <https://www.sugeval.fi.cr/mercadovalores/Paginas/SistemaFinanciero.aspx>.
- LI. Superintendencia Financiera de Colombia. 2017. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] 4 de 8 de 2017. [Citado el: 4 de 8 de 2018.]

[https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=p
ubFile1025896&downloadname=2017073832.docx](https://www.superfinanciera.gov.co/descargas?com=institucional&name=p
ubFile1025896&downloadname=2017073832.docx).

- LII. Superintendencia Financiera de Colombia. 2017. Superintendencia Financiera de Colombia. Acerca de la SFC. [En línea] Gobierno de Colombia. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/nuestra-entidad/acerca-de-la-sfc-60607>
- LIII. Superintendencia Financiera de Colombia. 2017. Cláusulas y/o Prácticas Abusivas. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] Gobierno de Colombia. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10083729>.
- LIV. Superintendencia Financiera de Colombia. 2017. Superintendencia Financiera de Colombia. Información al Consumidor Financiero. [En línea] Gobierno de Colombia. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/nuestra-entidad/acerca-de-la-sfc-60607>.
- LV. Superintendencia Financiera de Colombia. 2018. Competencia de la SFC en el Trámite de Quejas. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] Gobierno de Colombia. [Citado el: 8 de 4 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/11267>.
- LVI. Superintendencia Financiera de Colombia. 2018. Marco Integral de Supervisión. Superintendencia Financiera de Colombia. [En línea] 3 de 9 de 2018. [Citado el: 4 de 8 de 2018.] <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/nuestra-entidad/marco-integral-de-supervision-10085454>.
- LVII. Tambussi, C. (s.f.). Los derechos del consumidor como derechos humanos. Recuperado de <http://www.gordillo.com/DH6/capVII.pdf> [Consulta 6 de febrero de 2018].
- LVIII. Trato digno a los consumidores y usuarios. Perspectivas legales y jurisprudenciales. Dimensión práctica. Alexis F. C. Corti(1) y Laura I. Iorio. Recopilado en: <http://eltrabajoseguro.com/wp->

- [content/uploads/2015/06/Trato-digno-a-usuarios-y-consumidores-11615.pdf](#). [Consultado el 3 de marzo de 2018]
- LIX. UNAM. Facultad de derecho. La defensa de los derechos del consumidor desde una perspectiva internacional. Recuperado en: http://www.derecho.duad.unam.mx/amicuscuriae/descargas/junio09/DERECHOS_CONSUM_PERSPECT_INTNAL.pdf [consulta el 3 de Febrero de 2018]
- LX. Universidad de Castilla-La Mancha. El derecho del consumidor en los contratos con consumidores y usuarios en el nuevo texto refundido de la ley General para la Defensa de Consumidores y usuarios. Recuperado en <https://previa.uclm.es/centro/cesco/pdf/comentarios/8.pdf> [Consultado el 3 de febrero de 2018].
- LXI. Universidad de las Américas. La responsabilidad objetiva en los derechos del consumidor en el Ecuador. Alexandra Mireya Franco Granda. 2009. [En línea] [Citado el: 30 de 8 de 2018.] en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/232/1/UDLA-EC-TAB-2012-23.pdf>
- LXII. Vindas Sánchez, K. y Jiménez Chacón, E. 1996. Mercados, activos e innovaciones financieras. Recuperado de http://www.bccr.fi.cr/investigacioneseconomicas/sistemafinanciero/Mercados,_Activos_Innovaciones_Financieras.pdf [Consulta del 19 de abril del 2018].
- LXIII. Zapata de Arbeláez, A. (s. f). El consumidor financiero en la perspectiva de la reforma financiera. [En línea] 2017 [Citado el: 27 de junio del 2017]. Recuperado de <http://www.protectora.org.ar/economia--y--finanzas/el--consumidor--financiero--y--su--protección--en--la--actualidad/6393/>.
- LXIV. Zunzunegui, Fernando. 2008. Revista de Derecho del Mercado Financiero. La regulación jurídica internacional del mercado financiero. [En línea] Mayo de 2008. [Citado el: 22 de Junio de 2018.] <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2008/05/zunzunegui-regulacion-juridica-internacional-mercado-financiero.pdf>

- LXV. Zunzunegui, Fernando. 2013. Derechos del consumidor de servicios y productos financieros como derechos básicos (Financial Services and Products Consumer's Basic Rights). Social Sciences Reasearch Network. [En línea] noviembre 29, 2013. [Ultimo acceso en: Julio 15, 2018.] https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2622954.
- LXVI. Zunzunegui, Fernando. 2018. El Parlamento Europeo a favor de proteger al consumidor financiero. Revista de Derecho del Mercado Financiero. [En línea] 21 de 6 de 2018. [Citado el: 25 de 7 de 2018.] <http://www.rdmf.es/2018/06/europa-proteccion-consumidor-financiero/>.