

Proyecto de ley protege a víctimas de estafas bancarias

Defensoría: Entidades bancarias deben actuar oportunamente ante fraudes electrónicos

Miércoles 09 de Abril 2025. La Defensoría de los Habitantes, manifiesta su apoyo al proyecto de Ley 23.908 que se tramita en la Asamblea Legislativa bajo el número de expediente impulsor del texto original del proyecto “*Ley de Protección a las Personas Consumidoras en la custodia de su dinero que administra cualquier entidad financiera en Costa Rica ya sea pública o privada*”

El proyecto de Ley, a criterio de la Defensoría, constituye una respuesta a las y los usuarios de servicios bancarios, que han sido víctimas de estafas. En ningún momento, el proyecto busca promover o fomentar acciones ilegales de autofraude, por el contrario, pretende que las entidades bancarias brinden una respuesta asertiva, pronta y oportuna a los clientes víctimas de estafas, bajo criterios técnicos.

Durante el último año, la Defensoría atendió habitantes, principalmente clientes de bancos públicos que habrían sido víctimas de estafas, que tras el perjuicio económico denuncian haber recibido malos tratos por las entidades bancarias, negado información y otras consideraciones, particularmente, a personas adultas mayores.

Esta Defensoría reprocha el que los procedimientos internos en los bancos, tras la denuncia interpuesta por las víctimas, llegue superar los 120 hábiles en algunos casos, para finalmente obtener una respuesta sin un respaldo o criterio

técnico sobre lo sucedido, pese a que la normativa actual establece una responsabilidad objetiva de la entidad financiera, que finalmente es la que ejerce el negocio por su cuenta y riesgo propio, debiendo ésta garantizar a sus clientes la seguridad informativa debida.

Con el fin de atender esta situación de forma integral, la Defensoría de los Habitantes solicitó también a la SUGEF, tal y como se hace con la información sobre suficiencia patrimonial, el garantizar a los y las clientes actuales y futuros del sistema bancario, información sobre las condiciones de seguridad de las plataformas de TI de los bancos del Estado, de conformidad con la normativa que rige la materia emitida por la CONASSIF y basada sobre los criterios de Basilea; sin embargo, la SUGEF se negó a entregar a la institución dicha información.

La Defensoría de los Habitantes considera urgente la aprobación del proyecto de Ley y hace un llamado a las autoridades del Sistema Bancario a realizar las acciones de mejora correspondientes, bajo las premisas de que la iniciativa debe tener a sus clientes como “sujetos de protección” antes los fraudes electrónicos, quienes hasta el día de hoy son re-victimizados, plazos totalmente irrazonables; asimismo reitera a la SUGEF la necesidad de brindar información con el fin de que como “consumidor financiero”, el cliente pueda escoger el Banco que brinde mayor protección de TI a sus intereses.

Oficina de Comunicación Institucional
Defensoría de los Habitantes



+506 4000 8517
+506 4000 8518



comunicacion@dhr.go.cr
www.dhr.go.cr



Calle 22, Ave. 7.
Barrio México
San José, Costa Rica