

Ante situaciones de estafas digitales debe aumentarse
las medidas de protección del consumidor financiero

Defensoría: Bancos públicos deben fortalecer contralorías de servicios

Lunes 02 de Marzo 2026. En respuesta a la grave situación de denuncias por fraudes o estafas electrónicos y transacciones no autorizadas en Costa Rica, la Defensoría de los Habitantes emitió un informe final que aborda la vulnerabilidad de los clientes bancarios y la necesidad urgente de un marco normativo robusto, que garantice la protección efectiva de sus derechos humanos en el ámbito financiero.

El informe, dirigido a las Juntas Directivas del Banco Nacional, Banco de Costa Rica y Banco Popular, subraya el vacío normativo en la regulación específica del consumidor financiero en el país, lo que afecta a miles de personas. La investigación concluye que al amparo de la ley N° 9158, corresponde a las contralorías de servicios de estos bancos, no solo tramitar quejas y reclamaciones a lo interno de dichas instituciones, sino que su función debe ser activa en la salvaguarda de los derechos del consumidor, actuando como mediadores.

En este sentido, se identificaron barreras significativas para su eficacia, pues estas contralorías no dependen directamente de la máxima autoridad (la Junta Directiva) tal y como señala la propia ley, sino que dependen de gerencias o departamentos de menor rango, lo que compromete su independencia funcional y de criterio.

A efectos de la defensa de los derechos del consumidor financiero, en el ámbito de la tramitación de estafas y rebajos no autorizados, la Defensoría reconoce la importancia que reviste la emisión de la resolución SUGEF 10-07, que introduce elementos cruciales para la rendición de cuentas por parte de los bancos y que operan en protección de la defensa de los derechos de los consumidores financieros afectados; reiterando la resolución el rol que deben desempeñar las contralorías de servicios en dicho propósito.



Es por ello, que la Defensoría recomendó a las Juntas Directivas de los Bancos, para que, a través de las sus contralorías de servicios, integren la aplicación de estos aspectos de protección a los procedimientos de reclamo. En especial, solicitó adoptar las medidas que correspondan con el fin de atender la problemática con la dilación administrativa, dado que se ha tenido conocimiento de procesos de investigación superan, en ocasiones, los 120 días naturales, especialmente durante la fase recursiva.

Además, se solicitó incorporar a las resoluciones bancarias, que suelen limitarse a un análisis descriptivo de la situación acaecida, incorporar los elementos señalados por la propia SUGEF en la resolución 10-07 y adjuntar la bitácora o registro informático del incidente; elemento técnico esencial para que el cliente ejerza su derecho de defensa y se constituya como elemento esencial de las investigaciones judiciales que realiza el Organismo de Investigación Judicial.

Finalmente, la Defensoría de los Habitantes recomendó a las Juntas Directivas de los bancos públicos ajustar la estructura organizacional para garantizar la independencia de las contralorías de servicios, adscribiéndolas directamente a la Gerencia General y dotar las contralorías de recursos técnicos, financieros y humanos suficientes para una protección eficaz del consumidor financiero.

A las contralorías de servicios se les solicitó analizar los procedimientos internos de los Bancos, con el fin de recomendar a las Juntas Directivas la reducción de los plazos de atención y resolución de denuncias, e incorporar de oficio la entrega de la bitácora de registros informáticos al cliente y al Organismo de Investigación Judicial.

Angie Cruickshank Lambert, Defensora de los Habitantes, dijo que esta investigación es un esfuerzo más que realiza la institución por atender la problemática de las estafas, fraudes informáticos y rebajos no autorizados, de la cual hoy cualquiera puede ser víctima. Consideró importante la aprobación de normativa específica en materia de protección de los derechos del consumidor financiero, y específicamente en el tema de fraudes y estafas informáticos, como es el proyecto de Ley N° 23908.