28 de marzo de 2025

Señores
Comisión Nacional de Supervisión de Entidades Financieras (CONASSIF)
San José, Costa Rica.

Estimados miembros de la CONASSIF:

El Observatorio del Mercado y Derechos del Consumidor (OMERCON), es una asociación de derecho, con Cédula Jurídica No. 3-002-913496, que tiene entre sus objetivos la activa defensa de los derechos de los consumidores, así como la educación y la asesoría de estos.

En OMERCON hemos sido enterados, con asombro, del creciente aumento de los fraudes digitales asociados a las cuentas bancarias, tarjetas de crédito y débito, suplantaciones de identidad para apropiarse de los ahorros de las personas, etc.

Este problema de los fraudes digitales en el ámbito financiero, se ha convertido en pandemia y está haciendo estragos en las finanzas y en la salud de las personas en nuestro país. En los últimos meses, hemos sido testigos de un aumento alarmante en los casos de estafas y fraudes, que utilizan la tecnología para engañar a los ciudadanos y robar sus recursos, y estos casos crecen día con día.

El Organismo de Investigación Judicial (OIJ), presenta fila de denunciantes por delitos de estafas y fraudes contra los consumidores financieros, quien desee corroborarlo, el Organismo tiene las estadísticas.

La digitalización de los servicios financieros ha traído consigo numerosos beneficios, pero también ha abierto la puerta a nuevas formas de delitos, que ponen en riesgo la seguridad económica de los usuarios. Por tal motivo, es fundamental que se implementen medidas efectivas para proteger a los ciudadanos de estos fraudes, que no solo afectan su patrimonio, sino también su confianza en el sistema financiero.

Hoy todos los usuarios nos sentimos atemorizados, desprotegidos, vulnerables, en zozobra, por la seguridad de nuestras cuentas y ahorros, y eso es contraproducente para el desarrollo de las actividades de intermediación financiera, donde la confianza y la credibilidad en el sistema es la materia que amalgama el mercado.

Por lo tanto, solicitamos respetuosamente que la CONASSIF tome acciones concretas para abordar esta problemática, ya que percibimos que algunos entes financieros son laxos en sus acciones y pretenden descargar la responsabilidad y la culpa, exclusivamente en el consumidor.

Pareciera que algunos de los entes financieros no están haciendo vigilancia en tiempo real de sus páginas gemeleadas, páginas mamparas o enmascaradas, que son trampas efectivas en las que caen los usuarios, entre otras acciones.

¿Cómo es posible que un ente financiero corrobore que ha habido un movimiento de recursos fraudulento de una cuenta hacia otra y que no se siga la cadena de transacciones para congelar los recursos donde estén y devolver lo robado al dueño? La típica respuesta es que sus recursos se pasaron a la cuenta de otra persona y generalmente no se realizan mayores investigaciones. Esta negligencia llena de coraje, rabia y decepción a miles de consumidores financieros, que reciben de algunos entes solo una descripción de los derechos de la entidad, dejando en absoluta desprotección al consumidor.[1]

Algunos entes financieros están esquivando la responsabilidad que les corresponde en cuidar los recursos que las personas les hemos cedido para sus negocios; sobre esta temática hay ley y jurisprudencia abundante. Se trata de la **responsabilidad civil objetiva**, que se ha desarrollado por medio de **la teoría del riesgo creado**, que bien la desarrolla el **Voto Número 655, de las 15 horas 05 minutos del 19 de setiembre de 2007**, emitido por la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia dispuso:

> *"Esta concepción, surge porque el modelo de la culpa era insuficiente para dar respuesta a la multiplicación de los peligros y daños propios de la vida moderna.* ***La teoría del riesgo****, entendida en el sentido de que, quien ejerce o se aprovecha de una actividad con elementos potencialmente peligrosos para los demás, debe también soportar sus inconvenientes, vino a cambiar la mayor parte de las legislaciones.*
>
> *También se le denomina* ***teoría del daño creado****, cuyo paradigma de imputación radica en atribuir el daño a todo el que introduce en la sociedad un elemento virtual de producirlo, debiendo prescindirse de la subjetividad del agente, y centrarse en el problema de la reparación y sus límites en torno de la causalidad material. Solo interesa indagar cual hecho fue la causa del efecto para imputarlo, dado que es suficiente la producción del resultado dañoso, siendo innecesaria la configuración de un acto ilícito a través de los elementos tradicionales.*

[1] https://www.facebook.com/share/v/18ZZcEVnQH/

Como corolario de lo expuesto, la culpa, negligencia, imprudencia o impericia del agente, no son los elementos esenciales para dar nacimiento a la obligación dentro de los parámetros de la responsabilidad objetiva. De allí que, no tiene ninguna importancia, para desvirtuarla, que se logre demostrar que no incurrió en alguno de ellos. En este mismo sentido, puede verse la sentencia no. 61 de las 14 horas 50 minutos del 19 de junio de 1997, de esta Sala. Por tal razón, la noción de riesgo sustituye los conceptos de culpa y antijuricidad, prescindiéndose como criterios de imputación. Se enfoca en una conducta o actividad de un sujeto físico o jurídico, caracterizada por la ***puesta en marcha de una prestación peligrosa****, o la mera tenencia de un objeto de peligro.*

Por ende, el elemento a considerar es el riesgo creado. Sobre el tema en particular, puede consultarse la sentencia no. 376 de las 14 horas 40 minutos del 9 de julio de 1999, de este órgano colegiado. Debe agregarse, que se parte del supuesto de que el origen de las obligaciones es el uso lícito de cosas peligrosas, y que al provocar daño, exigen al que se sirve de ellas, a resarcirlo.

Para la configuración de este tipo de responsabilidad deben darse los siguientes componentes: a) el empleo de cosas que conlleven peligro o riesgo; b) causar un daño; y c) la relación o nexo de causa efecto entre el hecho y el daño.

Finalmente, es importante mencionar que, dentro de esta temática, opera una parcial inversión de la prueba, en el sentido de que el lesionado queda exonerado de la carga de probar la culpa o dolo de quien provocó el daño. En consecuencia, le atañe a la persona física o jurídica a quien se le atribuye la responsabilidad, demostrar que los daños se produjeron por fuerza mayor o por culpa de la víctima. Doctrina que informan los numerales 35 párrafo segundo de la Ley no.7472 y el 1048 párrafo quinto del Código Civil." (Igualmente, puede verse la resolución no. 646-F-2001 de las 16 horas 45 minutos del 22 de agosto de 2001, de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia)." (subrayado y énfasis no son de original"

Además, el artículo 35 de la ley N°. 7472, "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor", instituye una responsabilidad objetiva al productor, proveedor y comerciante que lesionen la esfera jurídica del consumidor, por razón del bien o el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su uso y riesgos. De esta manera, deben responder, independientemente de incurrir en culpa.

> ***"Artículo 35.- Régimen de responsabilidad.***
>
> *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 el servicio, de informaciones inadecuadas o insuficientes sobre ellos o de su utilización y riesgos.*
> *Sólo 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."

Si bien las campañas de concientización para informar a la población sobre los tipos de fraudes digitales más comunes y cómo prevenirlos, son importantes, es más importante aún que los entes financieros, se preocupen por perseguir en tiempo real los mecanismos que los estafadores generan para concretar sus fechorías.

Podemos aportar como testigos a personas profesionales, que recientemente han sido estafadas por medio de páginas gemeleadas idénticas, que incluso el buscador de internet las priorizaba, para que aparecieran de primeras en la lista, como página oficial de la entidad financiera.

Además, en una reciente actividad realizada en la Asamblea Legislativa, por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), pudimos escuchar testimonios de como algunos entes financieros dan un trato distinto, al asumir responsabilidad por fraudes y estafas, dependiendo de la persona, no del caso, lo que valientemente denunciaba el diputado Manuel Morales Díaz, con evidente indignación[2].

En resumen:

1- Existe la **responsabilidad civil objetiva y la teoría del riesgo creado**, desarrolladas jurisprudencialmente y reafirmada en el Artículo 35 de la Ley N° 7472, las cuales señalan que quien inserta en la economía una actividad riesgosa y si el usuario cae en ese riesgo, el proveedor del bien o servicio debe hacerse enteramente responsable.
2- Urge fomentar la creación de protocolos de seguridad más robustos y la implementación de tecnologías que detecten y prevengan fraudes en tiempo real.
3- Es necesario promover programas de educación financiera, que capaciten a los ciudadanos en el uso seguro de herramientas digitales.
4- Se deben establecer mecanismos sencillos y accesibles, para que las víctimas de fraudes puedan reportar sus casos y recibir asistencia. Hoy son engorrosos y sesgados, revictimizando a los estafados y exonerando al ente financiero negligente.

Las soluciones a lo anterior, son responsabilidad del CONASSIF y de los entes reguladores de las entidades financieras, que ya deberían de estar abocados a crear un entorno más seguro para todos los usuarios de servicios financieros en Costa Rica.

[2] Charla del MEIC sobre Proyecto de Ley del Consumidor Financiero: https://www.youtube.com/live/CRg1DhY9V5Y?si=SldrH7wg3UKYYtN4

OMERCON solicita de manera vehemente que, hasta que no se demuestre que es entera culpa del consumidor financiero la causa de una estafa, sus fondos, rendimientos, y todos sus derechos sean protegidos y sean resarcidos de inmediato, contrario a lo que está ocurriendo. Y es que algunos de los entes financieros están reteniendo recursos, pasando costo, vulnerando las capacidades de vida de los clientes y eludiendo de manera flagrante la responsabilidad que les corresponde.

Señalamos que no esperamos réplicas evasivas, sino respuestas con acciones concretas, imponiendo las responsabilidades eludidas por la parte más fuerte, para acabar con este flagelo contra la población costarricense, que de no hacerlo el CONASSIF, terminará dañando seriamente la confianza de los consumidores en las entidades de intermediación financiera y administradoras de medios de pago.

Atentamente,

Welmer Ramos González
Presidente

Priscila Scott Zúñiga
Secretaria