

**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**

## 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 esta 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.