



5 de noviembre, 2019

Ref.: PR-087-2019

Diputado
Roberto Thompson Chacón
Presidente
Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos
Asamblea Legislativa

Estimado señor Diputado:

Reciba un cordial saludo de la Cámara de Industrias de Costa Rica.

En relación con la nota AL-CPOECO-565-2019 en la que se nos consulta sobre el texto del expediente 21.213: “LEY PARA LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS”, y, habiendo solicitado en nota DE-067-2019 una prórroga, le presentamos a continuación las observaciones y sugerencias sobre dicho proyecto de ley.

Una de las críticas principales que desde nuestra perspectiva como organización empresarial hacemos, es que la propuesta crea más aparato estatal, con una nueva Intendencia dentro de Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF). Eso significa más gasto público (financiado por el Banco Central) y posiblemente también más cargas al margen financiero, ya que la SUGEF es financiada parcialmente por las entidades supervisadas.

Ligado a lo anterior, en los últimos años, mediante nueva legislación, se le ha cargado a la SUGEF la supervisión sobre una gran variedad de entes adicionales (no necesariamente intermediarios financieros) y nos preocupa que esta asignación de nuevas tareas, y que requiere también otras competencias institucionales y otras habilidades laborales, podría ir en detrimento de la capacidad de concentrarse en sus funciones centrales.

Adicionalmente podríamos estar no sólo frente a más aparato estatal, sino frente a una duplicación de funciones con las establecidas en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley N° 7472) para la Dirección de Apoyo al Consumidor, la Comisión Nacional del Consumidor y la Comisión para Promover la Competencia.

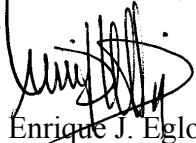
Un cuarto tema general que nos parece relevante es que la protección del consumidor financiero no se debe limitar, como entendemos de la lectura del proyecto, a las operaciones crediticias, sino que incluye seguros, pensiones, transacciones bursátiles, entre otros productos financieros ofrecidos por las entidades o grupos financieros. Así por ejemplo, en el caso de una inconformidad de un consumidor con un seguro, no pareciera que sea la SUGEF la más indicada o la que esté en capacidad de atenderla. O alternativamente se podría

interpretar que esas otras dimensiones del consumidor financiero están quedando por fuera en el proyecto en consulta, por lo que de aprobarse podría resultar en una ley omisa o incompleta.

Sin detrimento de lo anterior, nuestra mayor preocupación es el enfoque del proyecto, cargado hacia el control y sanción de entidades financieras, más que en la promoción de buenas prácticas, el asesoramiento y acompañamiento a los consumidores financieros para que puedan hacer una defensa efectiva de sus derechos, y particularmente la educación financiera, fundamental para que los consumidores financieros no sólo utilicen los servicios financieros de una mejor manera, sino que puedan conocer sus derechos y obligaciones y los puedan ejercer oportunamente y con mayor efectividad. En el proyecto de ley, incluyendo la justificación de motivos, no se menciona ni una sola vez, la educación financiera o el acompañamiento u asesoría que debería desarrollarse para que el consumidor financiero conozca y pueda hacer una mejor defensa de sus derechos.

Finalmente, hemos conocido la experiencia de la Oficina del Consumidor Financiero (OCF), que es una iniciativa de la Asociación Bancaria Costarricense, que promueve un modelo de autorregulación y que lo valoramos como un mecanismo menos costoso y posiblemente mucho más efectivo que la propuesta de creación de una nueva entidad pública como la establecida en el proyecto bajo consulta. La OCF ya acumula una experiencia valiosa y ha desarrollado la capacidad de atender una gama amplia de situaciones, por lo que recientemente hemos firmado un Convenio de Colaboración, con el fin de llevar a los colaboradores de empresas asociadas a la Cámara, capacitación sobre derechos de los consumidores y sobre educación financiera en general, mecanismos e instrumentos desarrollados por la OCF para canalizar y atender las inquietudes o inconformidades que presenten consumidores financieros, así como herramientas, que son parte de un programa que integra ciertos modelos, para que personas con altos niveles de endeudamiento entiendan cómo llegaron a esa situación y cómo enfrentarla. La OCF también viene trabajando con las entidades financieras que la reconocen en un protocolo de buenas prácticas con el fin de crear mejores condiciones para el consumidor financiero. Por lo anterior, nos permitimos sugerir que la OCF sea también consultada sobre el este expediente por la Comisión Permanente de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa.

Cordialmente,



Enrique J. Egloff
Presidente