

2da. MATRIZ DE OBSERVACIONES CNC

REGLAMENTO DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS, COMERCIALES Y MICROCRÉDITOS QUE SE OFREZCAN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>Comentario General: El objetivo de la normativa propuesta debe ser el instrumentalizar lo dispuesto en la Ley N° 9859. Incluso, como la Ley N° 9859 es una modificación a la Ley N° 7472 y así fue incorporada al ordenamiento jurídico, se considera que cualquier propuesta de reglamento debería quedar incorporada dentro del Decreto Ejecutivo N°37899-MEIC, y no como un reglamento distinto al de la Ley N° 7472.</p> <p>Partiendo de lo anterior, este segundo documento se centrará en revisar las competencias propias de la CNC, sin detrimento de plantear algunos comentarios o sugerencias en la redacción de algunos de los numerales que son resorte propio de otras dependencias.</p> <p>Mención especial requieren 2 temas muy puntuales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La CNC mantiene su preocupación en torno a la regulación del tema de tarjetas de crédito, dado que no hay disposición legal (norma habilitante) para instrumentalizar el tema de las tarjetas de crédito, esto por cuanto con la reforma operada a la Ley No 7472 a partir de la Ley No. 9859, se generó un vacío normativo (ver art. 44 bis de la Ley 7472). 2. La poca de claridad en cuanto al tema de las verificaciones que señala el reglamento dada la ausencia de un Depto. en el MEIC que se haría cargo de dichas funciones de acuerdo a las competencias técnicas, así como los necesarios cambios de estructura necesarios que requiere Unidad Técnica de Apoyo y esta Comisión para el cumplimiento de los fines. Temas que han sido señalados por este Órgano Desconcentrado mediante los oficios CNC-OF-03-2020 de fecha 24 de junio de 2020 y CNC-OF-024-2020 de fecha 06 de octubre de 2020, y de los cuales se realizó formal recordatorio con el oficio CNC-OF-001-2021 de fecha 14 de enero de 2021 	
<p>CAPÍTULO I Disposiciones Generales</p>	
<p>Artículo 1º—. Objetivo. Este Reglamento tiene por objetivo definir las reglas para desarrollar y aplicar las disposiciones establecidas en la Ley N° 9859, modificación de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472, publicada en La Gaceta N° 14 del 19 de enero de 1995.</p>	
<p>Artículo 2 º—. Del alcance. Serán destinatarios de las disposiciones contenidas en el presente reglamento los consumidores financieros y proveedores de servicios de crédito.</p>	<p>Termino “consumidores financieros” Se considera oportuno Unificar el termino para que solo diga consumidores.</p>
<p>Artículo 3º—. Definiciones. Para efectos del presente reglamento se entenderá por:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acreedor, Oferente de Crédito o Proveedor de Servicios de Crédito: Entiéndase la persona física o jurídica nacional o extranjera domiciliada en el país, que conforme a la definición de comerciante o proveedor dispuesta en el artículo 2 de la Ley N° 7472, brinde en el territorio nacional, servicios de financiamiento, créditos o microcréditos a terceros, de conformidad con lo definido en la ley, sean supervisados o no supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras. 2. Acoso u Hostigamiento en el Ofrecimiento y la Cobranza: Conducta por parte de un acreedor o persona física o jurídica dedicada a la gestión de cobro que oprima, moleste o abuse a una persona, de manera insistente y repetitiva, con ocasión de la gestión de ofrecimiento de un producto de crédito o cobro de una deuda. 3. Adquirente: Proveedor de servicios que ha suscrito un contrato con un afiliado, para la aceptación y el procesamiento de operaciones, con dispositivos de pago que reporten una transferencia de fondos al afiliado. 4. Amortización: Extinción de una parte o la totalidad del principal de una deuda mediante pagos ordinarios o un solo pago, según se convenga en el contrato, o bien mediante pagos extraordinarios parciales o totales. 5. Beneficios: Cualquier Incentivo al crédito que se otorga como adicionales sin costo alguno para el tomador de la deuda. 	<p>Ver comentario genérico.</p>

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>6. Cesionario de un crédito: Persona física o jurídica a favor de quien se verifica la transmisión de la titularidad de un crédito.</p> <p>7. Comisiones: Porcentajes o montos que el acreedor cobra al tomador de crédito por los servicios acordados en el contrato de préstamo.</p> <p>8. Contrato de Crédito: Es el acuerdo voluntades que regula las condiciones generales de un crédito en moneda nacional o extranjera, el cual se rige, aunque no circunscrito solo a ello, por los principios y normas que regulan los contratos de adhesión.</p> <p>9. Contrato Tipo: Es el contrato de adhesión utilizado en operaciones de crédito según línea de crédito que contiene las disposiciones esenciales de la relación crediticia y que se encuentran definidas previamente.</p> <p>10. Costo: Es la carga o importe económico directo o indirecto, que tiene el proveedor de servicios de crédito para financiar aquellos elementos necesarios en el proceso de producción de ese servicio.</p> <p>11. Crédito: Constituye toda operación formalizada con personas físicas o jurídicas por un proveedor de servicios de crédito, cualquiera que sea la modalidad como se instrumente o documento, mediante la cual y bajo la asunción de un riesgo, dicho proveedor provea fondos o facilidades crediticias, se adquiere derechos de cobro o se garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones.</p> <p>12. Cuota: Cada uno de los pagos que hace el deudor para amortizar la deuda y pagar los intereses o cualquier otro costo generado por el financiamiento.</p> <p>13. Deudor: Es el consumidor final de servicios de crédito, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley N°. 7472.</p> <p>14. Elementos esenciales: Entendiéndose como aquellos aspectos consustanciales a una operación de crédito, vinculados con la prima del crédito, el plazo expresado en mes, cuota mensual, la tasa efectiva con sus distintos componentes, el precio base del crédito, monto de crédito, el monto total a pagar al cabo del plazo, persona física o jurídica que brinda el financiamiento.</p> <p>15. Estado de cuenta: Resumen periódico de los movimientos, cargos, débitos, actividades, giros, consumos, montos a pagar, tasa de interés, originados por un crédito y todas las líneas de financiamiento en el marco de una relación contractual entre el acreedor y el deudor.</p> <p>16. Fragmentación del Crédito: Otorgamiento fraccionado o dividido de crédito a un mismo deudor para un mismo propósito o causa o para una misma línea de crédito, aun y cuando, tal crédito se otorgue por distintas personas jurídicas pertenecientes a un grupo de interés económico. No se considera que exista fragmentación cuando no se utilice la tasa aplicable a los microcréditos.</p> <p>17. Gasto: Es el desembolso o salida de dinero que realiza el proveedor de un servicio de crédito, que se deriva de operaciones o transacciones, es decir que son propios del giro de la entidad, ya sean frecuentes o no.</p> <p>18. Gestión de Cobranza Administrativa Evidenciable. Son las tareas administrativas orientadas a la recuperación de recursos monetarios procedente de un crédito en mora, de modo tal que puedan ser materialmente comprobadas por parte del proveedor de servicios de crédito y se hayan comunicado por los medios señalados al consumidor.</p> <p>19. Grupo de Interés Económico: Conjunto de dos o más personas físicas o jurídicas o una combinación de ambas, entre las cuales se den vinculaciones o relaciones de negocios, de capitales, de administración o de parentesco, que permitan a una o más de esas personas ejercer una influencia significativa en las decisiones de los demás.</p> <p>20. Interés Corriente o Nominal: Monto por intereses según la tasa pactada, calculados sobre el principal adeudado.</p>	<p>“mediante la cual y bajo” revisar la redacción, es confusa.</p> <p>Revisar que en esta excepción no vayan a ser excluidos gastos que pudiere tener la entidad producto de seguros o coaseguros. Sustituir “al” por “el”.</p>

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>21. Límite de Crédito: Monto máximo, en moneda nacional o extranjera, que el acreedor se compromete a prestar mediante las condiciones estipuladas en el contrato de crédito.</p> <p>22. Microcrédito: Crédito que no supere un monto máximo de uno coma cinco (1,5) veces el salario base del oficinista 1 del Poder Judicial, según la Ley Nº 7337, del 5 de mayo de 1993. Se excluyen de los microcréditos los dispositivos de pago electrónicos, tales como las obligaciones nacidas del uso de tarjetas de crédito.</p> <p>23. Multa: Penalización económica que puede ser aplicada por el proveedor de servicios de crédito al deudor en los términos dispuestos en el contrato y que debe ser tomada en cuenta para efectos del cálculo de la tasa de interés efectiva, a fin de que no sobrepase la tasa anual máxima establecida en el artículo 36 bis de la Ley Nº 7472.</p> <p>24. Otros Cargos: Cualquier costo o cobro adicional que no haya sido empleado para el cálculo de la tasa de interés nominal, que cobra el oferente del crédito, necesario en una operación crediticia. Se incluyen dentro de esta definición gastos por formalización, cargos por no uso de la línea de crédito, gastos por administración, penalizaciones, anualidades, avalúos, honorarios y gastos legales, las primas de cualquier producto de seguros que haya sido exigido al cliente como requisito de la operación financiera, cargos por manejo y administración de cuenta, membrecías, así como cualquier otro costo financiero, en el tanto los mismos sean requisito indispensable u obligatorio para obtener el crédito, sean financiados o no dentro del monto de la operación; independientemente del momento en que sean constituidos o de que los servicios sean brindados por el oferente del crédito o por un tercero. Los anteriores rubros deben ser tomados en cuenta para efectos del cálculo de la tasa de interés efectiva, a fin de que no sobrepase la tasa anual máxima establecida en el artículo 36 bis de la Ley Nº 7472.</p> <p>25. Sobreendeudamiento: Es el compromiso financiero que adquiere una persona por encima de su capacidad de pago en proporción a sus ingresos, sin poner en riesgo la atención de sus necesidades básicas.</p> <p>26. Tasa Activa Negociada (TAN): Es un promedio ponderado de las tasas de interés activas de todas las operaciones de crédito formalizadas, durante un determinado período (semana o mes), entre los deudores y los distintos grupos de intermediarios financieros que conforman las Otras Sociedades de Depósito (OSD). La ponderación se hace con base en el monto de cada transacción por actividad económica, grupo de intermediario financiero y moneda.</p> <p>27. Tasa de Interés Efectiva. Corresponde a la tasa de interés nominal más el total de costos, gastos, multas y comisiones, así como cualquier otro cargo.</p> <p>28. Tasa Anual Máxima de Interés: Es la tasa que como límite máximo fijado el Banco Central de Costa Rica semestralmente para las operaciones financieras, comerciales y microcréditos, podrán cobrar las personas físicas o jurídicas que otorguen financiamiento a un tercero, sin que se consideren desproporcionadas según lo dispuesto en el artículo 36 bis de la Ley 7472.</p> <p>29. Tasa de Interés Moratoria. La tasa de interés moratoria para bancos y las demás empresas del grupo o conglomerado financiero al que pertenecen, será calculada con fundamento en lo dispuesto por el artículo 70 de la Ley Nº 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, y para las entidades no bancarias con arreglo al artículo 498 de la Ley Nº 3284, Código de Comercio.</p> <p>30. Usura: Exigencia de intereses desproporcionados por parte de personas físicas o jurídicas que otorguen financiamiento a un tercero para operaciones financieras, comerciales y microcréditos, superior a la tasa anual máxima fijada por el BCCR para el periodo correspondiente, en atención al artículo 36 bis de la Ley Nº 7472.</p>	<p>“del”</p> <p>Valorar su eliminación.</p> <p>¿No será grupos de intermediación financiera?</p> <p>Se sugiere cambio de redacción: 28. Tasa Anual Máxima de Interés: Es la tasa que como límite máximo fija semestralmente el Banco Central de Costa Rica para las operaciones financieras, comerciales y microcréditos, las personas físicas o jurídicas que otorguen financiamiento a un tercero, podrán cobrar esa tasa sin que se consideren desproporcionadas según lo dispuesto en el artículo 36 bis de la Ley 7472.</p>
<p>Artículo 4º— Abreviaturas. Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:</p> <p>a) BCCR: Banco Central de Costa Rica.</p>	

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<ul style="list-style-type: none"> b) CNC: Comisión Nacional del Consumidor. c) COPROCOM: Comisión para Promover la Competencia. d) DP: Dispositivos de Pago. e) Ley Nº 7472: Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y sus reformas. f) Ley Nº 9859: Adición de los artículos 36 bis, 36 ter, 36 quater, 44 ter y de los incisos g) y h) al artículo 53, y reforma de los artículos 44 bis y 63 de la Ley Nº 7472, Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, del 20 de diciembre de 1994. g) MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio. h) SINPE: Sistema Nacional de Pagos Electrónicos. i) SUGEF: Superintendencia General de Entidades Financieras. 	
<p>Artículo 5º—. De los principios. Son principios aplicables al presente Reglamento los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Trato justo y equitativo al consumidor. Considera la relación del proveedor de servicios de crédito con el consumidor en la cual el primero atiende las necesidades, intereses, derechos y las expectativas razonables y justificadas del último en su relación de crédito. Esto incluye la inexistencia de prácticas discriminatorias. b) Proporcionalidad. Considera una relación de equilibrio entre deberes y obligaciones por la que debe regirse la relación entre el proveedor de servicios de crédito y el consumidor, de modo que el consumidor no se encuentre en una posición de desventaja que afecte o limite sus derechos. c) Conducta de negocio responsable por parte del proveedor de servicios de crédito. Comportamiento del proveedor de servicios de crédito con relación al principio de trato justo y equitativo respecto de cualquier proceso o actuación que pueda afectar al consumidor de los proveedores de servicios financieros y se encuentre bajo su gestión. d) Publicidad. Se refiere a la necesidad de que todas las actuaciones y declaraciones han de llevarse a cabo tomando en cuenta a los participantes e interesados en el proceso de formación y vinculación crediticia. Supone además que la divulgación de cualquier publicidad, material de venta, o cualquier tipo de comunicación o revelación dirigida a los consumidores financieros, deberá ser realizada dentro de las posibilidades técnicas del producto, sencilla y no engañosa. e) Transparencia: Exige a las instituciones involucradas, tanto públicas como privadas, la apertura, veracidad y claridad en la divulgación, reglas, planes, procesos y acciones pertinentes de cara al deudor en la relación crediticia, así como la rendición de cuentas que es concomitante al ejercicio de cualquier prerrogativa pública. f) Protección de datos del consumidor. Los proveedores de servicios de crédito deben cumplir con lo dispuesto en la Ley Nº 8968 del 7 de julio de 2011, Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales y de cualquier otra normativa que le resulte aplicable, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Se admite el intercambio de información para efectos de reportes crediticios. g) Protección contra el fraude y uso indebido de los activos del consumidor. Los proveedores de servicios de crédito o gestores de cobro deberán tomar las medidas que protejan a sus clientes del fraude y del uso indebido de los activos bajo su custodia. h) Manejo y resolución de quejas y reclamaciones del consumidor de forma ágil y justa. Los proveedores de servicios de crédito deben poner a disposición del consumidor un mecanismo interno de atención y compensación de quejas y reclamaciones, referentes a derechos legales generales y a derechos asociados a los contratos de productos de crédito. Tal mecanismo deberá ser ágil, eficiente y gratuito. 	<p>Eliminar. No corresponde establecer un artículo referido a “principios” dentro de una propuesta de reglamento. Los principios deben estar incorporados dentro de una Ley, materia normativa. Es improcedente su incorporación.</p>

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>i) Libre contratación y no condicionada en la adquisición de productos crediticios. Los proveedores de servicios de crédito deberán permitir que la decisión de consumo de sus clientes tenga lugar en un marco de libertad, sin sujetarse a la adquisición de otros productos crediticios.</p>	
<p>Artículo 6º—. De la vigencia y publicación de las tasas. A partir de la vigencia de la Ley Nº 9859 las tasas de interés efectivas superiores a la tasa anual máxima deberán adecuarse a los límites calculados por el Banco Central de Costa Rica, para lo cual los proveedores de servicios de crédito deberán efectuar los ajustes internos que procedan. Las tasas máximas serán calculadas por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), en la primera semana de los meses de enero y julio de cada año, y tendrán una vigencia de un semestre a partir de su publicación. Estas tasas deberán publicarse en el Diario Oficial La Gaceta y en página web del BCCR. La adecuación de las condiciones crediticias será comunicada a los deudores y no podrá ser condicionada por ninguna otra disposición.</p>	<p>Se propone eliminar este artículo dado que el mismo es muy controvertido, por lo que estaríamos a esperas de criterio de la PGR, tal cual nos fue informado.</p>
<p>Artículo 7º—. De la tasa de interés efectiva. La tasa de interés efectiva no podrá sobrepasar la tasa anual máxima de interés calculada por el BCCR en los términos del artículo 36 bis de la Ley Nº 9859. Además de los componentes incluidos en la definición de esta tasa, para su cálculo deberán considerarse los Otros Cargos definidos en el artículo 3 de este reglamento. A efecto de calcular esta tasa, los costos porcentuales o nominales que impliquen un único desembolso o se realicen anualmente o a plazos mayores a un mes, deberán expresarse en términos porcentuales. En caso de que se aplique una tasa de interés variable, para determinar la variación podrán pactarse tasas de referencia nacional o internacional o índice, siempre que sean objetivos y de conocimiento público, de conformidad con lo estipulado en el artículo Nº 497 del Código de Comercio y debiendo respetar lo señalado en el primer párrafo del presente artículo. Cuando la operación esté expresada o contenga un cargo que se encuentre expresado en dólares y deba realizarse su conversión a moneda nacional, se hará de conformidad con el tipo de cambio de venta de referencia del BCCR, para el día en que deba cumplir con la obligación respectiva. No se deberán incluir aquellos costos de servicios que sean brindados por terceros no vinculados a la oferente de crédito y, sobre los cuales la entidad no perciba ninguna ventaja o beneficio directo ni indirecto.</p>	<p>Propuesta de redacción para el primer párrafo. Artículo 7º—. De la tasa de interés efectiva. La tasa de interés efectiva no podrá sobrepasar la tasa anual máxima de interés calculada por el BCCR en los términos del artículo 36 bis de la Ley Nº 9859. Además de los componentes incluidos en la definición de esta tasa, para su cálculo deberán considerarse el total de costos, gastos, multas y comisiones, así como cualquier otro cargo.</p> <p>Cuestionamiento sobre el Párrafo final. Esto excluye la posibilidad de contemplar dentro de la tasa, servicios como los seguros, valúos etc, que son parte del costo del crédito, lo cual es contrario a la letra de la ley.</p>
<p>Artículo 8º—. Metodología para el cálculo de la tasa anual máxima de interés. El BCCR calculará de forma semestral de conformidad con lo establecido en el artículo 36 bis de la Ley Nº 7472 la tasa anual máxima de interés. Para tales efectos utilizará la Tasa Activa Negociada (TAN) para el grupo de Otras Sociedades de Depósito tanto en colones como en dólares. Con base en los promedios ponderados mensuales de la TAN del Grupo (Otras Sociedades de Depósito) se calcula el promedio simple de los últimos doce meses transcurridos antes de la fecha establecida para la fijación de la tasa. Una vez que se tienen estos valores, para calcular las tasas máximas de interés se utilizarán las fórmulas definidas en el artículo 36 bis de la Ley Nº 7472, que establece lo siguiente: La tasa anual máxima de interés para todo tipo de crédito, salvo para los microcréditos, se calculará sumando el promedio simple, del promedio ponderado de los últimos doce meses de la tasa de interés activa, más doce coma ocho (12,8) puntos porcentuales. Dicho resultado se multiplicará por uno coma cinco (1,5).</p>	

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>La tasa anual máxima de interés para microcrédito se calculará sumando el promedio simple, del promedio ponderado de los últimos doce meses de la tasa de interés activa, más trece coma dieciocho (13,18) puntos porcentuales. Dicho resultado se multiplicará por dos coma cero ocho cinco (2,085).</p>	
<p>Artículo 9º— De la tasa de interés moratoria. La tasa de interés moratoria para los proveedores de servicios de crédito será calculada sobre la base de la tasa de interés y tomando en cuenta lo establecido en el artículo 70 de la Ley 1644, Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, y para las entidades no bancarias con arreglo al artículo 498 de la Ley Nº 3284, Código de Comercio. Tales cargos deberán guardar la proporcionalidad respecto del monto del principal adeudado que se encuentre en mora y no podrán superar la tasa de interés máxima establecida para toda operación crediticia conforme a lo dispuesto en la Ley 7472 de Promoción de la Competencia y Protección Efectiva del Consumidor.</p>	
<p>Artículo 10º— Cargos por gestión de cobranza. El acreedor podrá cobrar por las gestiones realizadas en los créditos que presenten mora o atraso en el pago de las obligaciones, siempre y cuando se trate de una gestión administrativa evidenciable y no sobrepase en ningún caso, el monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, no pudiendo superar nunca el monto equivalente a doce dólares (US\$ 12). Esta multa o cargo, no será considerado para efectos del cálculo de la tasa de interés efectiva y aplicará únicamente a partir del quinto día de atraso, no pudiendo aplicarse más de una vez al mes.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO II</p> <p style="text-align: center;">DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE CRÉDITO Y DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS</p> <p>Artículo 11º— De las obligaciones de las personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, que brinden servicios de financiamiento a terceros, en Costa Rica. Serán obligaciones de las personas físicas o jurídicas, nacionales o extranjeras, que brinden servicios de financiamiento a terceros en Costa Rica, informar suficientemente al consumidor, en español y de manera clara y veraz, sin costo, a cerca de los elementos que incidan de forma directa su decisión de consumo, y sin perjuicio de las restantes obligaciones y prohibiciones contenidas en la Ley N° 7472 y sus reformas o en este Reglamento, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cumplir con su obligación de registro ante la SUGEF, en caso de que les aplique el marco legal a los sujetos obligados por los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, Ley Nº 7786 y suministrar la información requerida normativamente por dicha entidad, para efectos de obtener la información del Centro de Información Crediticia. b. Respetar en su integridad las condiciones de la contratación. c. Informar al consumidor de previo y durante la ejecución del contrato las condiciones, las tasas de interés que incluye los costos, gastos, multas o comisiones, así como las distintas alternativas de crédito que tiene a su disposición el oferente. d. Informar las características principales del servicio que está ofreciendo, como el tipo de tarjeta o dispositivo de pago, límite de crédito, los beneficios adicionales y las restricciones o limitaciones que le afecten. e. Suministrar al deudor, de previo y en el contrato a suscribirse, información escrita, clara, actualizada y suficiente que precise el método o mecanismo de cálculo empleado a fin de determinar la tasa de interés nominal, la tasa efectiva, los saldos promedio sujeto a intereses, su fórmula para calcularlos y los supuestos en los que no se pagará dicho interés. Además, se deberán indicar las comisiones y otros cargos, así como las condiciones en que se cobran. 	<p>Inciso a) A la CNC no le alcanzan las competencias para sancionar algún incumplimiento en este sentido.</p> <p>Inciso e) Incorporar temas de costos, gastos, multas y comisiones, así como cualquier otro cargo.</p>

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>f. Fijar plazos prudenciales para formular y responder reclamos. El plazo mínimo para formular el reclamo será de 30 días a partir del conocimiento por parte del consumidor y para responderlo no podrá ser mayor a diez días hábiles.</p> <p>g. Entregar o remitir, por los medios legales establecidos en el contrato, las facturas o comprobantes de pago de la obligación.</p> <p>h. Remitir al menos una vez al mes, un estado de cuenta sin costo, en los cinco días hábiles posteriores a la fecha de pago. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el consumidor, debiendo el proveedor de servicios crédito disponer de distintas alternativas diseñadas para atender los distintos tipos de consumidor, de modo que faciliten su elección.</p> <p>i. Previo al otorgamiento de las facilidades crediticias, los oferentes de créditos no supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) podrán solicitarle al potencial deudor, una autorización para tener acceso a la Central de Información Crediticia de la SUGEF, para visualizar las obligaciones crediticias vigentes con las entidades supervisadas por dicha Superintendencia, con el fin de contribuir a la gestión del riesgo crediticio, en el mismo trámite deberá informar los términos y condiciones de la facilidad crediticia ofrecida de conformidad con el artículo 44 bis de la ley.</p> <p>j. Respetar las disposiciones del presente reglamento y apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores financieros.</p> <p>k. Abstenerse de realizar cobros de servicios diferentes al objeto de la deuda principal que no hayan sido expresamente aceptados por el consumidor, tales como, pero no limitados a ello, servicios de asistencia, seguros, servicios de grúa, legales, entre otros. La carga de la prueba sobre la aceptación explícita por parte del consumidor de dicho cargo corresponderá al Proveedor del Servicio de Crédito.</p> <p>l. Abstenerse de realizar los cobros estipulados en el inciso anterior de una vez presentado el reclamo por parte del consumidor y reversar los montos cobrados de manera inmediata.</p> <p>m. Respetar, en el caso de que exista acuerdo con el trabajador, el límite inembargable en la deducción de las cuotas para el pago de sus créditos, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 ter.</p> <p>La anterior información además deberá encontrarse disponible de manera permanente al público en la página de Internet del proveedor de servicios de crédito, en la línea de atención al cliente o consumidor en la plataforma de servicios y deberá ser exhibida en forma suficiente y visible en las oficinas de atención al cliente o consumidor del proveedor de servicios de crédito.</p>	<p>Inciso i) ¿Cuál es el motivo de cambiar la redacción inicial de este inciso?, pasar de “Previo al otorgamiento de crédito” a “Previo al otorgamiento de las facilidades crediticias”. A la CNC no le alcanzan las competencias para sancionar algún incumplimiento en este sentido.</p> <p>Inciso j) Valorar trasladar este J. para el final de los incisos.</p> <p>Inciso k) Abstenerse de realizar cobros de servicios diferentes al objeto de la deuda principal que no hayan sido expresamente solicitados y aceptados...</p> <p>Inciso l) Abstenerse de realizar el cobro y reversar de manera inmediata los montos cobrados, una vez presentado el reclamo por parte del consumidor.</p> <p>Ajuste de redacción en el último párrafo. La información dispuesta en el presente artículo deberá encontrarse...</p>
<p>Artículo 12º—. Sobre la identidad del acreedor. El acreedor o el cesionario del crédito facilitará información clara al deudor que permita su identificación, incluido su nombre o razón social, domicilio o dirección física o electrónica donde tiene oficinas abiertas la empresa o donde puede ser ubicado su representante, el teléfono o teléfonos del centro de atención al cliente o consumidor, y el sitio de internet respectivo. Tal declaración será válida para atender notificaciones.</p>	
<p>Artículo 13º—. Regulación mínima de los contratos. Los contratos que sean presentados al consumidor deberán ser suscritos por ambas partes y tener una fecha de suscripción, la cual se tendrá como fecha cierta del contrato. Además, deberán contener como mínimo lo siguiente:</p> <p>a. Deberán estar redactados en idioma español, de manera simple y clara, procurando en todo momento que resulte de fácil lectura y comprensión para todos los consumidores financieros. En el contrato se deberá utilizar una letra cuyos caracteres tengan una altura no inferior a 5 mm, entendiendo dicha altura como la distancia comprendida desde la línea base hasta la base superior de un carácter en mayúscula.</p>	

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<ul style="list-style-type: none"> b. Deberán ser firmados por el representante legal o la persona previamente autorizada para tal fin, cuando proceda, así como por el solicitante y el eventual fiador personal de éste en el caso de aplicar. c. Cuando en el contrato se mencione beneficios adicionales, tales beneficios deberán estar claramente definidos en este. d. Plazo de vigencia del contrato. e. Monto máximo de crédito autorizado. f. Plazo por el que se otorga el crédito autorizado, para los efectos del cálculo de las obligaciones correspondientes al período en curso. g. Tasa de interés corriente o nominal anual y mensual, aplicables al financiamiento de los saldos adeudados, según la moneda de que se trate. h. Tipo de tasa de interés (variable o fija). En el caso de la tasa de interés variable se debe indicar el mecanismo para determinarla y la fórmula para su cálculo; dicha tasa de interés no debe ser superior a la establecida por el BCCR, conforme al semestre que al efecto aplique. i. Tasa de interés efectiva, con el desglose de todos sus componentes, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ellos. Cuando se incluyan seguros deberá, además, facilitar al consumidor la indicación de la entidad aseguradora, así como una copia de la póliza o el lugar donde ubicarla, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 8956, Ley Reguladora del Contrato de Seguros y en Reglamento sobre Seguros Colectivos. j. Tasa de intereses moratorios, según la moneda de que se trate. k. Definición del monto base sobre el cual se aplicarán los intereses, tanto corrientes como moratorios, así como los plazos sobre los cuales se aplicarán dichas tasas. l. Definición y condiciones del período de gracia, según el caso. m. Forma y medios de pago permitidos. n. Fecha de pago de las transacciones del período. o. Definición de los cargos administrativos. p. Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta. q. Definición de los gastos, costos, multas y comisiones, así como la explicación de la forma en que se cargan los montos o tasas determinados para ellos. r. Procedimientos para presentar reclamos y plazos para su resolución. <p>En caso de existir un cambio en el proveedor de servicios de seguro, tal circunstancia deberá ser notificada al consumidor en los medios señalados por él para tales efectos.</p> <p>En el caso de dispositivos de pago deberán contener también lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Explicación del mecanismo para determinar el pago de contado y el pago mínimo, la fórmula para su cálculo, tasas de interés aplicadas al crédito revolutivo ordinario y a otras líneas de crédito o modalidades de financiamiento asociadas. b. Fecha de corte de las transacciones del período. <p>Tales disposiciones serán aplicables a los dispositivos de pago vinculados de débito, en lo que resulte aplicable.</p>	
<p>Artículo 14^º—. Forma e interpretación de los contratos. Las condiciones generales incorporadas a un contrato de crédito deben ser suficientemente claras y precisas, a fin de que no induzcan a error a los consumidores financieros. Su contenido debe respetar los Principios Generales del Derecho. En caso de duda sobre la interpretación de las condiciones generales, ésta se resolverá a favor de los consumidores financieros.</p>	

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>Artículo 15º—. Publicación de contratos a cargo de los proveedores de servicio de crédito. En las áreas de servicio al cliente y en la página web, los proveedores de los servicios de crédito deberán mantener publicados los contratos tipo homologados por la CNC que se encuentren vigentes. De la misma manera, y para una mejor comprensión de los contratos, los acreedores deberán tener a disposición folletos explicativos, sea en forma física y digital, a fin de que los consumidores puedan informarse sobre las condiciones esenciales del producto ofrecido, así como su tasa de interés efectiva desagregada en sus distintos componentes, las fórmulas para su cálculo y cualquier otro elemento que ayude al consumidor a tomar su decisión de consumo. En todo caso, el proveedor de servicios de crédito deberá disponer de distintas alternativas diseñadas para atender los distintos tipos de consumidor y que faciliten el acceso a la información. La información completa sobre los créditos, sus condiciones y tasas deberán encontrarse disponible de manera permanente al público en la página de internet del oferente del crédito, sus plataformas de servicio, sus líneas de atención al cliente o consumidor y deberá encontrarse exhibida de forma suficiente y visible en todas las oficinas de atención al cliente.</p>	
<p>Artículo 16º—. De los estados de cuenta. Los acreedores están obligados a enviar a los consumidores financieros un estado de cuenta todos los meses y en los cinco días hábiles posteriores a la fecha de pago en el que se detallen las operaciones realizadas, y el desglose de los rubros que el consumidor debe pagar. Salvo en los casos de tarjeta de crédito, en los cuales deberá enviarse en los cinco días hábiles posteriores a la fecha de corte. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el consumidor, el cual deberá disponer distintas alternativas diseñadas para atender los distintos tipos de consumidor y que faciliten el acceso a la información. No se podrá negar información actualizada al titular que lo solicite en cualquier momento. Este envío deberá realizarse por el medio de comunicación elegido por el titular. En iguales condiciones deberá estar a disposición del titular en sus oficinas o agencias.</p>	
<p>Artículo 17º—. Del contenido del estado de cuenta. El estado de cuenta para operaciones de crédito deberá corresponder al modelo del Anexo I "Modelo del Estado de Cuenta para Líneas de Crédito" y deberá incluir la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Identificaciones. Nombre y cédula jurídica del acreedor, oferente de crédito o proveedor de servicios de crédito, nombre y dirección del consumidor e identificación de la cuenta. b. Descripciones. El concepto, la fecha, el establecimiento, lugar, monto en colones o dólares según sea el caso. c. Detalles financieros. En rubros separados debe aparecer la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> c.1-. monto del principal c.2. fecha de constitución del crédito y número de cuotas o pagos pactados. c.3-. monto de crédito autorizado. c.4-. fecha límite de pago de abono del crédito. c.5-. la fecha efectiva de pago de abono al crédito y su monto. c.6-. plazo del crédito en meses. c.7-. tasa y monto de interés corriente o financiero. c.8-. tasa de interés moratorio. c.9-. monto de intereses moratorios. c.10-. seguros, cuando aplique, el tipo de seguro, la entidad aseguradora y el monto correspondiente a la prima. c.11-. tasa de interés efectiva con su desglose. c.12-. saldo anterior del principal. c.13-. los pagos efectuados y cualquier crédito aplicados. c.14-. monto de sobregiro autorizado cuando aplique. 	

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>c.15- detalle por separado de los cargos administrativos por gestión de cobranza no podrán exceder lo establecido en el artículo 10, atraso, mora y cualquier otra información relacionada con las obligaciones del deudor que deba conocer para poder cumplir con el buen pago de ellas oportunamente.</p> <p>c.16 Cualquier otra información que estime conveniente el proveedor de servicios de crédito.</p> <p>La emisión del estado de cuenta del presente artículo podrá ser revisado por el MEIC por motivos de conveniencia y oportunidad.</p> <p>En caso de constituirse varias líneas de crédito asociadas a dispositivos de pagos, el estado de cuenta deberá indicar la información anterior por cada línea de crédito, según corresponda.</p>	<p>Eliminar del c.15-., y cualquier otra información relacionada con las obligaciones del deudor que deba conocer para poder cumplir con el buen pago de ellas oportunamente.</p> <p>Adicionar al c.16 ... para procurar el cumplimiento de las obligaciones.</p>
<p>Artículo 19º—. Otros aspectos informativos del estado de cuenta en el caso de las operaciones con medios de pago electrónicos y crédito. El estado de cuenta deberá, cuando corresponda, incorporar información adicional sobre otros aspectos relacionados con beneficios, promociones, sorteos o programas de fidelidad, los cuales podrán ser indicados mediante una referencia a un sitio en Internet o el medio de comunicación donde se encuentran dichos Reglamentos.</p> <p>La información correspondiente a otras líneas de crédito otorgadas en forma paralela y para las cuales prevalecen plazos y tasas de interés distintas de las pactadas contractualmente, deberá presentarse en estado de cuenta separado, en un mismo cuerpo documental.</p>	<p>Deber eliminarse del título <i>“en el caso de las operaciones con medios de pago electrónicos y crédito”</i> en atención al comentario genérico.</p>
<p>Artículo 20º—. Publicidad. Los proveedores de servicios de crédito, en su publicidad, deberán brindar información clara, oportuna y no engañosa, que incluya las condiciones necesarias y adecuadas del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a error o engaño al consumidor. Para tales efectos dicha información deberá cumplir con las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> Veracidad: La información debe corresponder a los términos o características reales del servicio ofrecido. Claridad: El contenido debe ser expuesto sin omitir información relevante para entender la naturaleza del servicio, ni utilizar expresiones ambiguas. Legibilidad: La publicidad debe permitir la fácil y adecuada lectura y, comprensión de todo su contenido. Contraste: La relación entre el fondo y el texto superpuesto utilizado en la publicidad, debe ser igual entre ellas. Alineación y orientación del texto: La alineación y orientación utilizada para divulgar la información relevante, deben ser iguales. <p>En general, la publicidad deberá realizarse de forma tal que se logre transmitir al consumidor con plena claridad toda la información. Para ello, se deben evitar manifestaciones o presentaciones visuales que directa o indirectamente, por afirmación, omisión, ambigüedad o exageración, puedan llevar a confusión al consumidor, teniendo presente la naturaleza y características de los productos y sus servicios asociados, así como al público a quien va dirigido el mensaje, y el medio a utilizar. Toda publicidad deberá incluir tanto la tasa de interés nominal como la tasa de interés efectiva.</p> <p>De ninguna manera la publicidad podrá suprimir condiciones o limitaciones determinantes para la decisión de consumo, ni referirlas a los Reglamentos.</p>	
<p>Artículo 21º—. Premios y promociones. Los proveedores de servicios de crédito deberán utilizar en todos los documentos promocionales y los comunicados dirigidos al cliente, un lenguaje claro y simple, explicando el significado de cualquier tecnicismo.</p> <p>Los premios y promociones que promuevan los acreedores deberán ser reglamentados y contemplar las condiciones, restricciones, plazos, naturaleza y cumplimiento de los beneficios adicionales. Dicha información deberá ser previa, clara, veraz y oportuna.</p>	

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>Artículo 22º—. Sobre el derecho de pago anticipado. El deudor tendrá derecho a adelantar cuotas o cancelar anticipadamente su deuda. Cuando se pretendan cobrar comisiones, recargos, o penalizaciones por adelantar cuotas o cancelar anticipadamente, el comerciante deberá informarle al consumidor, previo a la toma de la decisión de consumo el monto correspondiente, que deberá ser proporcional a las condiciones de la transacción de conformidad con lo establecido en el numeral 34 inciso k) de la Ley.</p> <p>En caso de que el acreedor cobre intereses ilegítimamente o no haga la adecuada reducción del principal o del plazo, según lo solicitado por el deudor, éste último queda facultado para consignar judicialmente la cuota correspondiente del saldo adeudado, sin la formalidad de la oferta real de pago. Las costas de la consignación correrán a cargo del acreedor.</p>	<p>Es contrario a los principios y derechos del consumidor. Esto promueve el que existe posibilidad del consumidor de desvincularse cuando la entidad financiera tiene una penalización muy fuerte. Esta norma lo que permite es la penalización y limitaciones para que el consumidor no pueda prepagar sus deudas, promoviendo la esclavitud financiera en las personas consumidoras y por lo tanto el endeudamiento, todo ellos en contravención de la política pública de educación financiera promovida desde el Gobierno de la República.</p> <p>Decreto Ejecutivo No. 41546-MP-MEIC del 30 de enero del 2019.</p>
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III</p> <p style="text-align: center;">DE LA HOMOLOGACIÓN DE LOS CONTRATOS Y EL CONTROL DE CLÁUSULAS ABUSIVAS</p> <p>Artículo 23º—. Reglas generales de los contratos. Los contratos que utilicen las personas físicas o jurídicas para la celebración de operaciones de crédito deberán estar sujetos a las normas y las buenas prácticas mercantiles y no podrán contener cláusulas abusivas, según lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley Nº 7472. Tales disposiciones no podrán oponerse a las reglas o normativa emitida por otras autoridades supervisoras en el ejercicio de sus atribuciones.</p>	
<p>Artículo 24º—. De la homologación de propuestas de contrato tipo. La CNC, a efecto de homologar homologará las propuestas de contrato tipo conforme a lo establecido en el artículo 53 inciso g) de la Ley 7472, requerirá una declaración jurada como instrumento de simplificación y agilización de trámites, donde el proveedor de servicios financieros deberá garantizar que la tasa de interés efectiva no supere la tasa anual máxima establecida por el Banco Central, según lo dispuesto en el artículo 36 bis de la Ley Nº 7472.</p> <p>Para efectos de la homologación de los contratos, deberá la persona física o el representante legal de la persona jurídica, presentar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Documento de identidad si se trata de una persona física o del representante legal si se trata de una persona jurídica, debiendo aportar el poder o las citas del poder para su respectiva revisión. b. Solicitud de Homologación, conforme al Anexo III del presente Reglamento, denominado Formulario “Solicitud de Homologación de Contrato Tipo”. c. Declaración Jurada Protocolizada suscrita por el representante legal del proveedor de los servicios de crédito financieros, respecto de los productos por línea de crédito. Dicha declaración incluirá: <ol style="list-style-type: none"> 1. Todos los componentes financieros desglosados y expresados de manera porcentual que contenga el contrato de conformidad con lo establecido en el artículo 36 bis de la Ley 7472. 2. Que tales componentes no superan el límite máximo calculado por el Banco Central. 2. La obligación de respetar los términos dispuestos en el contrato tipo en todos los contratos a suscribirse con los consumidores. 3. Indicación del sitio web o la dirección electrónica donde se encuentra el contrato tipo. 4. Compromiso de no modificar las cláusulas financieras del contrato tipo homologado por la CNC en los contratos a ser suscritos con los consumidores financieros. <p>La CNC podrá prevenir por una única vez y por escrito en el plazo de 10 días a partir del recibo de la solicitud de homologación, la ausencia o subsanación de los requisitos anteriormente dispuestos al proveedor de servicios de</p>	<p>Propuesta de redacción.</p> <p>Artículo 24º—. De la homologación de propuestas de contrato tipo. La CNC, homologará las propuestas....</p>

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
crédito, para lo cual concederá un plazo de 10 de días hábiles posteriores a su notificación. La no presentación o no subsanación de los requisitos dará lugar al rechazo de plano y el consecuente archivo de las diligencias.	
<p>Artículo 25º—. Sobre la verificación de cumplimiento y denuncia. El MEIC podrá verificar el cumplimiento de los dispuesto en el artículo 25 del presente Reglamento y trasladará a la CNC la información cuando identifique una cláusula contraria a lo dispuesto en el artículo 36 bis de la Ley 7472, o bien, cuando existiendo un contrato tipo homologado incumpla con lo declarado bajo juramento ante la CNC, respecto de la exigencia de intereses desproporcionados. La CNC procederá a presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público.</p> <p>La CNC podrá informar a los consumidores financieros por los medios que estime conveniente e informará de la medida impuesta a las entidades supervisoras para lo de su cargo.</p>	<p>Mal realizada la remisión al art. 25, verificar.</p> <p>La CNC no tiene posibilidad real de realizar este tipo de verificaciones, para ello requiere de los insumos necesarios señalados en las misivas CNC-OF-003-2020, CNC-OF-024-2020 y CNC-OF-009-2021.</p> <p>La verificación señalada en este numeral debiere ser realizada por la DIEM.</p> <p>Propuesta de redacción para el último párrafo.</p> <p>La CNC mantendrá información actualizada sobre los proveedores de servicios financieros que hayan sido denunciados ante el Ministerio Público por posible comisión de la conducta delictiva establecida en el artículo 63 de la Ley 7472 correlacionado con el 243 del Código Penal.</p> <p>SE CORRIGE EL ESPIRITU DEL PARRAFO, PERO DEBE TOMARSE EN CUENTA QUE AL TRATARSE DE UNA DENUNCIA NO EXISTE UNA DECLARATORIA DE LA COMISIÓN DEL DELITO, RAZÓN POR LA CUAL ESTA ACTUACIÓN PUEDE SER CONSIDERADA COMO UNA MEDIDA SANCIONATORIA GENERADORA DE DAÑOS Y PERJUICIOS.</p>
Artículo 26º—. Responsabilidad de corrección de oficio. Los proveedores de servicios de crédito, de oficio o a petición de cualquier consumidor, deberán revisar y asegurarse que los contratos de crédito suscritos no contengan cláusulas abusivas, que violenten las disposiciones del artículo 36 bis de la Ley Nº 7472, sin necesidad de acudir a la CNC.	<p>Insertar un último párrafo.</p> <p>En caso de que el proveedor de servicios financieros no atienda la solicitud de modificación del contrato, el consumidor podrá acudir a la vía judicial correspondiente.</p>
Artículo 27º—. Sobre la resolución de homologación. La CNC deberá emitir una resolución fundada en donde exprese los motivos por los cuales aprueba o rechaza la homologación o denegación de los contratos. Dicha resolución deberá emitirse en el plazo de 1 mes, una vez recibida la solicitud completa por parte del interesado.	
Artículo 28º—. De los recursos. Las resoluciones de CNC podrán ser objeto del recurso de reposición de acuerdo con lo establecido en la Ley Nº 7472.	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO IV</p> <p style="text-align: center;">CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS MEDIANTE DISPOSITIVOS DE PAGO</p> <p>Artículo 29º—. Disposiciones aplicables. A los dispositivos de pago, además de las disposiciones establecidas en el reglamento del Sistema de Tarjetas de Pago emitido por el BCCR, publicado en el Alcance Digital N° 251 a la Gaceta N° 236 del 24 de setiembre de 2020 les aplicará los dispuesto en este Capítulo.</p>	Ver comentario general en lo respecta a este capítulo.

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>Artículo 30º—. Obligaciones del comercio afiliado. El comercio afiliado, además de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la Ley N° 7472, deberá cumplir para con el consumidor las siguientes disposiciones:</p> <p>a. Comprobar fehacientemente la identidad del dueño del dispositivo de pago electrónico, ya sea mediante documento de identidad o con la clave de autenticación.</p> <p>b. No podrá establecer recargos por el uso de dispositivos de pago, en perjuicio del consumidor.</p> <p>c. No podrá establecer mínimos de compra ni eliminar descuentos por el uso de dispositivos de pagos.</p> <p>d. Entregar cuando proceda la copia del comprobante de pago que deberá tener enmascarada o encubierta la información del dispositivo de pago.</p>	a.
<p>Artículo 31º—. Sobre las comisiones de uso de los cajeros automáticos. Los proveedores de servicios de cajeros automáticos deberán informar, en las pantallas de éstos, de manera previa a realizar cualquier operación financiera, el costo específico de ésta. Además, dichas entidades deberán tener a disposición en sus sucursales o establecimientos, en carteles, listas, folletos, ya sea impresos y digitales, así como en la página electrónica de la entidad, la información detallada sobre tales comisiones.</p>	
<p>Artículo 32º—. Responsabilidad de los proveedores de servicios de crédito. Los proveedores de servicios de crédito y débito serán responsables en los términos del artículo 35 de la Ley 7472, cuando formen parte de la cadena de comercialización o colocación de bienes o servicios que se venda a futuro, sin contar la debida autorización de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley N° 7472.</p>	
<p>Artículo 33º—. Contracargos. Los emisores de dispositivos de pago deberán realizar contracargos acreditando en las cuentas de sus clientes el monto por concepto de compra de un bien o servicio, cuando por causa no imputable al consumidor el bien no ha sido entregado o el servicio no haya sido prestado.</p> <p>Lo anterior debe cumplirse en un plazo no mayor a cuarenta y ocho horas, contado a partir del día hábil siguiente al reclamo presentado por parte del consumidor. Procederá un contracargo, sin que medie solicitud del consumidor cuando la no entrega del bien o no realización del servicio sea un hecho público, notorio o evidente para la entidad financiera.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO V</p> <p style="text-align: center;">DISPOSICIONES RELATIVAS AL SERVICIO AL CLIENTE DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE CRÉDITO</p> <p>Artículo 34º—. Servicio de atención al consumidor de los servicios financieros. Los proveedores de servicios de crédito deberán contar con un servicio de atención al cliente y pondrán a disposición del consumidor servicios de información que les permita obtener información rápida y confiable sobre los productos y servicios ofrecidos, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos, las políticas de arreglo de pago y atención de reclamos. Los medios para tales fines deberán ser suficientes y claros, y sin costo para el consumidor.</p>	<p>Se sugiere la siguiente redacción.</p> <p>Artículo 34º—. Servicio de atención al consumidor de los servicios financieros. Los proveedores de servicios de crédito deberán contar con servicios de atención al cliente e información al consumidor eficientes, claros, gratuitos, de fácil acceso, suficientes y confiables para todos los productos y servicios ofrecidos, así como procedimientos relativos a los productos y servicios, las políticas de arreglo de pago y atención de reclamos.</p>
<p>Artículo 35º—. Procedimiento de las reclamaciones. Los proveedores de servicios de crédito deberán dar al consumidor el número de registro o de gestión bajo el cual se reportó una reclamación, el cual contendrá fecha y hora del recibo, así como, la indicación del procedimiento a seguir sobre la gestión presentada. Con ese número de gestión el consumidor podrá solicitar información sobre el estado de su reclamo y hacer llegar cualquier otra información que estime relevante para el caso.</p>	
<p>Artículo 36º—. Reclamaciones de los Consumidores Financieros. Los consumidores financieros tienen derecho a reclamar a los proveedores de servicios de crédito por el incumplimiento de las condiciones particulares y las condiciones generales establecidas en los contratos, información y publicidad de los productos o servicios prestados u</p>	

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>ofrecidos. Para tales efectos, el consumidor dispondrá de un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles para plantear su reclamo ante el proveedor de servicios de crédito, contados a partir de la fecha en que tiene conocimiento del hecho. Dicha gestión no requerirá del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando una explicación de las consideraciones en que se fundamenta el reclamo. La respuesta al consumidor sobre el reclamo deberá otorgarse en un plazo de 10 días hábiles para las transacciones nacionales y 30 días hábiles para las internacionales. La acción del consumidor para plantear una denuncia ante la CNC empezará a correr a partir de la respuesta de la entidad financiera, o cuando transcurridos los plazos anteriores, no haya recibido respuesta alguna.</p> <p>Los montos sujetos a reclamación, mientras se encuentren en ese estado, no generarán ningún tipo de intereses, costos, gastos, multas, comisiones u otros cargos para el consumidor. Adicionalmente, la respuesta que brinde al acreedor deberá contener toda la información indispensable que justifique su decisión.</p>	
<p>Artículo 37º—. Sobre el término de la relación contractual. El proveedor de servicios de crédito deberá, una vez concluida la relación contractual con el deudor, devolver todos los documentos que le fueron dados en garantía del crédito a aquel en un plazo no mayor a 60 días hábiles. En caso de que la terminación de la relación contractual implique la cancelación de garantías, el consumidor tendrá derecho a elegir la forma de cancelación que más le resulte favorable, ya sea por su propia cuenta o la ofrecida por el proveedor de servicio de crédito.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO VI</p> <p style="text-align: center;">PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p> <p>Artículo 38—. Sobre la privacidad de la información. El proveedor de servicios de crédito debe garantizar la privacidad de los datos del consumidor que con motivo de la ejecución del contrato se lleguen a generar o custodiar, en resguardo de lo dispuesto en la Ley Nº 8968.</p> <p>Los proveedores de servicios de crédito deberán adoptar las medidas técnicas de seguridad en las transacciones realizadas por dispositivos electrónicos, a fin de garantizar de manera efectiva la protección de los datos personales de los consumidores financieros.</p>	
<p>Artículo 39º—. Derechos de acceso, rectificación y cancelación.</p> <p>La información personal de los deudores en poder o custodia de los proveedores de servicios de crédito deberá ser eliminada de las bases de datos de los proveedores de servicios de crédito o de su fuente, cuando supere el plazo de cuatro años, a partir de la finalización del contrato de crédito.</p>	
<p>40º—. Procedimiento de acceso, rectificación y cancelación. El responsable de las bases de datos, sus registros y de su tratamiento, deberá brindar una referencia detallada de la ubicación respecto del fichero o base de datos donde se encuentra la información y su contenido al consumidor, a efectos de que éste pueda ejercer su derecho a la rectificación o cancelación.</p> <p>Cuando la información verse sobre atrasos en los pagos o estados de morosidad, el consumidor podrá presentar evidencia de los pagos realizados, a fin de que tal información sea rectificadas o eliminadas de las bases de datos.</p>	
	<p>Se sugiere la incorporación de este artículo.</p> <p>Artículo XXº-. Sobre los reclamos. Los reclamos que tengan por objeto cualquier de los derechos referidos en el presente capítulo, deberán ser interpuestos ante el órgano con competencia para ello, esto de conformidad con la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus datos personales.</p>
CAPÍTULO VII	Se sugiere la siguiente redacción.

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p style="text-align: center;">DEL ÍNDICE DE COMPETENCIA FINANCIERA</p> <p>Artículo 41º—. Del Índice de competencia financiera. El BCCR, en coordinación MEIC, desarrollará un índice de comparabilidad de toda la oferta de productos crediticios en el país por tipo de producto, cuya metodología será publicada en el Diario Oficial La Gaceta por el BCCR.</p>	<p>Artículo 41º—. Del Índice de competencia financiera. El BCCR, en coordinación con la Dirección de Investigaciones, Económicas y de Mercado del MEIC, desarrollará un índice de comparabilidad de toda la oferta de productos crediticios en el país por tipo de producto, cuya metodología será publicada en el Diario Oficial La Gaceta a cargo del BCCR.</p>
<p>Artículo 42º—. Del suministro de información. Como parte de la metodología del Índice se definirán las obligaciones de la información que deberán suministrar los proveedores de servicios de crédito para su construcción y actualización semanal.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO VIII</p> <p style="text-align: center;">DE LAS PROHIBICIONES EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS, COMERCIALES Y LOS MICROCRÉDITOS</p> <p>Artículo 43º—. De las prohibiciones en las operaciones financieras, comerciales y los microcréditos. Se prohíbe a las personas físicas o jurídicas que otorguen financiamiento a un tercero para operaciones financieras, comerciales y microcréditos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fragmentar el monto de los créditos regulares, con la finalidad de cobrar una tasa mayor a la tasa máxima establecida por el BCCR. b. Incorporar a la tasa de interés costos, gastos, multas o comisiones que superen los límites establecidos en el artículo 36 bis de la Ley N° 7472. c. Condicionar el otorgamiento de crédito a la adquisición de otro producto financiero o a la contratación de otro servicio por parte de la misma entidad o de su conglomerado. Si existen múltiples oferentes de un producto o servicio adicional que cumpla con los mismos objetivos, no podrá limitarse al consumidor la elección del proveedor de su preferencia. d. Prestar el servicio de forma irregular o dilatoria. e. Restringir o manipular injustificadamente la oferta de servicios de crédito. f. Dificultar, retrasar o complicar la cancelación o pago anticipado de un producto o servicio financiero o el cambio de estos por otros similares con el mismo proveedor u otro diferente. g. Realizar prácticas abusivas en las ventas y en la cobranza. h. Hacer uso de información confidencial sin el consentimiento informado de su titular. i. Discriminar a alguna persona al ofrecer y colocar productos financieros. 	<p>a.</p>
<p>Artículo 44º—. Sobre el ofrecimiento de servicios de crédito. Se prohíbe la utilización de sistemas de llamada automática por voz, fax, correo electrónico o cualquier otro dispositivo con fines de venta directa salvo que los consumidores financieros hayan dado su consentimiento expreso de modo previo. Tampoco se podrán utilizar envíos de mensajes electrónicos con fines de venta directa en los que se disimule o se oculta la identidad del remitente o que no contenga una dirección electrónica válida a la que el destinatario pueda enviar una petición para que se ponga fin a tales comunicaciones.</p> <p>En cualquier momento el consumidor podrá darse de baja de cualquier lista de suscripción automática para los envíos de información, y no podrá cobrarsele ningún cargo por ejercer este derecho. El consumidor podrá denunciar, según corresponda, en las entidades de supervisión respectivos.</p>	

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>Artículo 45º—. Penalidades y cargos injustificados. Son prohibidas las penalidades o costos que pretendan cargarse al deudor por parte de los proveedores de servicios de crédito, que no cuenten con evidencia objetiva de su gestión o que resulten contrarios a los principios establecidos en el artículo 5.</p> <p>Asimismo, se entenderá como injustificada y prohibida la imposición de costos asociados a gestiones de cobranza superiores al monto equivalente al cinco por ciento (5%) de la parte del abono al principal que se encuentra en mora, o bien los cobros que, cumpliendo con ese porcentaje, superen el monto de doce dólares de los Estados Unidos de América (\$12), multa que aplicará únicamente a partir del quinto día de atraso y solo podrá aplicarse por una única vez al mes. Este cargo no será considerado como parte de ninguna tasa de interés de la operación.</p>	
<p>Artículo 46º—. De la tasa anual máxima de interés. Se prohíbe a los proveedores de servicios de crédito que la tasa de interés efectiva a exigir a un deudor en operaciones financieras, comerciales y microcréditos supere los límites de la tasa anual máxima establecida por el BCCR.</p> <p>Por disposición del artículo 36 bis de la Ley Nº 7472, esta práctica constituye el delito de usura, según lo dispuesto en los artículos 243, 245 y 249 del Código Penal, por lo que cualquier persona afectada puede denunciarla en la vía penal, sin que esté limitado a los sujetos contemplados en la Ley Nº 7472 o el presente Reglamento.</p>	
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO IX DISPOSICIONES FINALES</p> <p>Artículo 47º—. Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas. Los proveedores de servicios de crédito, abogados, gestores, agencias de cobranza, apoderados y representantes legales, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con el deudor y sus fiadores. No se podrá realizar dicha gestión con personas distintas a las ya indicadas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso u hostigamiento para el cobro de las acreencias.</p>	
<p>Artículo 48º—. Sobre la verificación de cumplimiento. El Ministerio de Economía, Industria y Comercio podrá efectuar estudios en el mercado vinculados al cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento, según la información disponible en el Índice de Competencia Financiera o requerirla de otras fuentes, en caso de estimarse conveniente.</p> <p>Será responsabilidad de la SUGEF, velar porque en ningún crédito que exceda el monto correspondiente a un microcrédito se cobre una tasa superior a la tasa anual máxima de interés para todo tipo de crédito. En caso de determinarse un incumplimiento la SUGEF deberá denunciar ese hecho ante el Ministerio Público.</p>	<p>Se sugiere la siguiente redacción.</p> <p>Artículo 48º—. Sobre la verificación de cumplimiento. El Ministerio de Economía Industria y Comercio por medio de la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, podrá ...</p>
<p>Artículo 49º—. Sobre el régimen de responsabilidad. Todo proveedor de servicios de crédito debe responder concurrente e independientemente de la existencia de culpa, frente al consumidor de un crédito por el daño que le cause; lo que incluye, además, la sustracción de datos de seguridad y los cobros de cargos no autorizados.</p>	
<p>Artículo 50º—. Atribución de denunciar. La CNC, actuando en el ejercicio de las competencias señaladas en el artículo 53, inciso h) de la Ley Nº 7472 y ante denuncia del consumidor, tendrá la obligación de denunciar en la vía penal, a las personas físicas y jurídicas que eventualmente pueden haber incurrido en el delito de usura, cuando adquiera la convicción de la potencial comisión de ese delito, para lo cual deberá remitir el caso al Ministerio de Público, de conformidad con el artículo 63 de la Ley Nº 7472.</p>	<p>Se sugiere la siguiente redacción.</p> <p>Artículo 50º—. Atribución de denunciar. La CNC, actuando en el ejercicio de las competencias señaladas en el artículo 53, inciso h) de la Ley Nº 7472 y ante denuncia del consumidor, tendrá la obligación de denunciar en la vía penal, a las personas físicas y jurídicas que eventualmente pueden haber incurrido en el delito de usura, cuando en el ejercicio de sus competencias adquiera la convicción de la potencial comisión de ese hecho punible, para lo cual deberá remitir el caso al Ministerio de Público, de conformidad con el artículo 63 de la Ley Nº 7472.</p>

2da. revisión del Proyecto de reforma al Reglamento Oficio DM-OF-0121-2021	Ajustes y/o comentarios
<p>Artículo 51º—. Información al MEIC. Sin perjuicio de la información recopilada en el Índice de Competencia Financiera, el Ministerio Economía, Industria y Comercio podrá realizar cuando lo estime conveniente, investigaciones de mercado para constatar el cumplimiento de las diversas disposiciones del presente Reglamento, para lo cual los proveedores de servicios de crédito deberán suministrar la información requerida, de conformidad con el artículo 67 de la Ley Nº 7472.</p>	<p>Se sugiere la siguiente redacción. Artículo 51º—. Información al MEIC. Sin perjuicio de la información recopilada en el Índice de Competencia Financiera, el Ministerio Economía, Industria y Comercio a través de la Dirección de Investigaciones Económicas y de Mercado, podrá...</p>
<p>Artículo 52º—. Derogatoria. Deróguese el Decreto Ejecutivo Nº 35867-MEIC del 24 de marzo del 2010, Publicado en el Diario Oficial La Gaceta Nº 62 del 30 de marzo de 2010, Alcance Nº 4.</p>	
<p>Transitorio I. Para los efectos de la homologación de contratos dispuesta en Capítulo III del presente Reglamento, los proveedores de servicios de crédito tendrán hasta un mes a partir de la publicación del presente Reglamento para presentar la solicitud de homologación de los contratos tipo ante la CNC.</p> <p>Transitorio II. Los proveedores de servicios de crédito dispondrán de hasta tres meses a partir de la publicación del presente Reglamento, para efectuar los ajustes relacionados a los contenidos y presentación de los estados de cuenta al consumidor.</p>	
<p>Artículo 53º—Vigencia. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.</p>	