



CÁMARA DE BANCOS
E INSTITUCIONES FINANCIERAS
DE COSTA RICA

Lineamientos Generales sobre el Deber de Información al Consumidor bancario y sobre las Cláusulas en los Contratos que regulan sus operaciones y servicios

El presente documento tiene por objeto hacer de conocimiento de los bancos e instituciones financieras reguladas del Sistema Financiero costarricense, algunos criterios y principios que podrán ser tomados en cuenta para que los contratos de productos o servicios a ser suscritos con los consumidores de servicios bancarios y financieros, sean claros y concordantes con los derechos de éstos.

Además, promueve la prevención de la materialización de riesgos legales derivados de una inadecuada relación contractual.

I. Deber de información al consumidor

La entidad bancaria o financiera, previo a que el cliente contrate un servicio o producto, le informará sobre las particularidades, derechos y obligaciones que asume al contratar el producto o servicio.

Los bancos e instituciones financieras propiciarán que el cliente tenga información clara, veraz, oportuna y suficiente, que le permita contratar productos o servicios bancarios y financieros de manera informada. Para ello, podrán implementar las acciones que consideren eficaces como mecanismo de información al cliente así como medio probatorio de la buena fe contractual de parte de la entidad, previo a la formalización del contrato.

Aparte de lo antes indicado, se recomienda que las cláusulas contractuales:

- Estén redactadas de manera clara y en lenguaje sencillo. Lo anterior, con el objetivo de facilitar su comprensión por parte del cliente.
- Contengan la información esencial que el cliente debe conocer sobre el producto o servicio que adquiere.
- Eviten dejar espacios en blanco (que corresponda completar cuando el cliente lo suscribe) y/o elementos sin determinar.

Otros aspectos a considerar en relación con el deber de información son los siguientes:

- Previo a la contratación del servicio o producto, la entidad pondrá a disposición del cliente la información necesaria para que éste tome su decisión de consumo debidamente informado.

- Los representantes de la entidad deben tomar el tiempo para explicar, previo a la contratación del servicio o producto, las cláusulas contractuales y sus implicaciones. Para comprobar que efectivamente se le informó al cliente previo a la firma del contrato, podrán implementar los mecanismos que consideren oportunos para tales efectos.
- Una vez firmado el contrato del producto o servicio, la entidad deberá brindarle una copia al cliente y garantizar, en todo momento, el acceso a la información del estado de su operación.
- Cualquier modificación no esencial en las condiciones del producto o servicio, se hará de conocimiento de los clientes por los medios que la entidad considere más idóneos tales como: página web, folletos informativos, televisión, prensa, radio, entre otros.

II. Principios a tomar en cuenta para la redacción de las cláusulas de un contrato:

- 1) Equidad: Que exista relación balanceada entre los deberes y derechos de las partes.
- 2) Proporcionalidad: Equilibrio contractual entre las partes.
- 3) Reciprocidad: Correspondencia mutua de derechos y obligaciones entre las partes.

III. Condiciones que debería evitarse incluir en cláusulas generales de contratación que regulen productos o servicios bancarios y financieros

- Aquellas en las que el consumidor no puede oponer defensa alguna o que limiten los medios probatorios.
- Renuncia a los derechos irrenunciables de los consumidores.
- Aquellas que invierten la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, excepto cuando sea obligación de éste aportarla.
- Aquellas en que las condiciones del contrato no están claramente determinadas y especificadas para el cliente.
- Aquellas que exoneren a la entidad de sus deberes.
- Aquellas cláusulas que permitan a las entidades la modificación unilateral de los términos y condiciones del contrato, en los casos que se requiera la autorización del cliente.

IV. Exoneración de responsabilidad de la entidad: casos en los que procede.

En aquellos casos en los que los bancos e instituciones financieras se vean impedidas de cumplir con su obligación por circunstancias que, claramente, no les son imputables.

APROBADO POR EL FORO INTERBANCARIO LEGAL EL DÍA 08 DE AGOSTO DEL 2014

**APROBADO POR LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE BANCOS E INSTITUCIONES
FINANCIERAS EN SESIÓN DEL JUEVES 21 DE AGOSTO DEL 2014**