

ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

COMISIÓN ESPECIAL DE SEGURIDAD Y NARCOTRÁFICO

EXPEDIENTE N° 23.927

**“LEY CONTRA EL ACOSO TELEFÓNICO Y LLAMADAS
EXTORSIONADORAS”**

**DICTAMEN AFIRMATIVO DE MAYORÍA
31 DE OCTUBRE 2024**

TERCERA LEGISLATURA

(Del 1º de mayo del 2024 al 30 de abril del 2025)

SEGUNDO PERIODO DE SESIONES ORDINARIAS

(Del 1 de agosto de 2024 al 31 de Octubre de 2024)

DEPARTAMENTO DE COMISIONES LEGISLATIVAS

ÁREA COMISIONES LEGISLATIVAS VII

DICTAMEN AFIRMATIVO DE MAYORÍA

“LEY CONTRA EL ACOSO TELEFÓNICO Y LLAMADAS EXTORSIONADORAS”

Asamblea Legislativa:

EXPEDIENTE N° 23.927

Los suscritos diputados de la subcomisión conformada para el estudio del proyecto de ley, **“LEY CONTRA EL ACOSO TELEFÓNICO Y LLAMADAS EXTORSIONADORAS”** expediente legislativo N.º 23.927, iniciativa de la Diputada Gloria Navas Montero, que fue publicado en La Gaceta N.º 178 del 28 de septiembre del 2023; rendimos el presente Dictamen Afirmativo de Mayoría. Lo anterior con fundamento en las siguientes consideraciones:

I. RESUMEN.

Las deudas en Costa Rica son una pandemia que no se le ha dado una debida discusión, según un estudio del INEC del 2022 estima que el 49,6% de los hogares, poseen algún tipo de deuda, sea hipotecaria o no hipotecaria. Entre las deudas no hipotecarias investigadas, las de préstamos personales son las más frecuentes entre las que otorgan instituciones financieras reguladas.

Son estas deudas las que generan una serie de llamadas que resulta ser abusivas y en muchos casos extorsivas, además de realizar llamadas abusivas pues se contacta a terceros que son totalmente ajenos a dicha deuda.

El acoso por deudas se da cuando la persona deudora o deudor es buscada de forma recurrente e insistente por la empresa cobradora por medio de llamadas, mensajes de texto, correos, llamadas a familiares, conocidos donde incluso se utiliza lenguaje irrespetuoso hasta llegar a interrumpir actividades cotidianas

Cinthy Zapata, de la Oficina de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), señala que son prohibidas y se consideran acoso en

la cobranza, las prácticas dirigidas a asediar al consumidos e integrar a familiares que no son parte de la relación crediticia, se pueden utilizar capturas de llamadas, registros de llamadas y testimonios como prueba indispensable para presentar la denuncia.

Al deudor solo lo pueden localizar en los lugares que indicó como medios de notificación, NUNCA EN EL LUGAR DE TRABAJO. Asimismo, es prohibido contactar familiares o conocidos del deudor. solo un juez de la República puede imponer medidas o penas para obligar al moroso a pagar.

II TRAMITOLOGÍA.

- El proyecto de cita fue presentado a la corriente legislativa el 11 de setiembre del 2023, por parte de la Diputada Gloria Navas Montero.
- Se publicó el día 28 de setiembre del 2023 en la Gaceta Número 178.
- Ingresó al archivo el día 25 de setiembre del 2023.
- El día 03 de octubre del 2023 se recibe en la Comisión Especial de Seguridad y Narcotráfico, e ingresó al orden del día el 05 de octubre del 2023.

III. CRITERIOS INSTITUCIONALES

Institución	Posición	Observación
Asociación Bancaria Costarricense ABC ABC-0019-2024	A FAVOR CON OBSERVACIONES	Es fundamental lograr un equilibrio entre la posición del acreedor y del deudor. Las instituciones financieras actúan como intermediarios entre ahorrantes y deudores, de forma tal que el pago de las obligaciones crediticias es fundamental para garantizar el

		ahorro de los depositantes. Así las cosas, no debe dejarse de lado el principio básico de las relaciones comerciales, en el cual se pactan las obligaciones para ser cumplidas, es decir, el deudor debe de pagar sus deudas. Considerando lo ya mencionado en cuanto a la protección del ahorro público, es importante que la legislación, en procura del balance mencionado y tutelando el interés público, establezca incentivos para que los deudores paguen.
Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica. 22 de febrero 2024	A FAVOR	La comisión se ha concentrado en la problemática que constituyen esas llamadas que son abusivas y en algunas situaciones son extorsivas, agravando al recibir los deudores llamadas de personas ajenas al acreedor y deudor.
Corte Suprema de Justicia. SP-No.266-2023	A FAVOR	En este sentido, el proyecto de ley contiene 17 artículos, en un apartado de régimen sancionatorio penal mediante el cual se pretende crear cinco tipos penales. Dentro de los

		cuales se pretende regular el acoso telefónico cobratorio, el cobro telefónico extorsivo, la violación al consentimiento informado de los deudores en procesos de cobro, la posesión y divulgación de datos sensibles para cobrar sumas dinerarias y la utilización de signos oficiales para ejercer cobro. Es decir, se pretende crear una nueva gama de hechos ilícitos, con la finalidad de proteger a los consumidores de acciones o intimidaciones de los acreedores. Con lo anterior es notorio que el proyecto propone una nueva regulación o alcance de protección sobre la intimidad de los consumidores, como bien jurídico tutelado.
--	--	--

Al momento de la confección de este informe no se cuenta con audiencias.

V) SOBRE EL INFORME DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TÉCNICOS

Al momento de la confección de este informe no contaba con el informe respectivo.

VI) Audiencia Recibida**En sesión del 5 de setiembre del 2024**

La Licda. Cintya Zapata Calvo, Directora de Consumidor del MEIC, indicó “que es urgente tener una ley de protección para el consumidor de servicios financieros”.

Recomendó algunos elementos sobre el texto del proyecto:

“El proyecto aborda esencialmente el acoso realizado por vía telefónica, pero cada vez son más frecuentes otras vías de comunicación como los mensajes de texto los correos electrónicos y otros tipos de comunicaciones automatizadas hoy por lo que valdría la pena valorar si es posible ampliar la cobertura del proyecto a estos otros medios por los cuales pudieran ejecutarse prácticas de acoso en la cobranza. En ese sentido, si bien la mayor parte del proyecto habla sobre comunicaciones telefónicas el artículo 9 aplica para situaciones de cobro telefónico o de correo electrónico.

Como segundo aspecto resulta importante señalar que ya existen disposiciones dentro de la ley 8968, Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales, que ya cubren ciertas conductas que se encuentran contempladas en el presente proyecto de ley.

En ese sentido convendría revisar el proyecto de ley para garantizar que cumpla el objetivo de la forma más simple y concreta a efectos de evitar un reglamentismo que pudiera resultar excesivo o innecesario.

Con respecto al **Artículo primero** sobre el objeto de la ley estimamos que en lugar de productos económicos podemos hablar de productos financieros y donde hablamos de cobro telefónico incluir las otras modalidades antes mencionadas hoy. Respecto el segundo párrafo de este artículo bien pudiera ser trasladado a la exposición de motivos en vista de que corresponde un fin ulterior o aspiración del proyecto.

Con respecto al **Artículo 3** sobre derecho de los acreedores con la finalidad de no redundar en las capacidades legales que ya de por sí tiene un acreedor se sugiere incluir la posibilidad de realizar gestiones o diligencias administrativas para el cobro de acreencias siempre y cuando no recaiga en las conductas prohibidas o sancionadas por la presente ley.

En cuanto al elenco de definiciones del **Artículo 4**, conviene revisar si desea regularse únicamente al acoso mediante teléfono o conviene incluir otras formas de comunicaciones como correo electrónico u otros medios digitales, o por ejemplo buscar una redacción más amplia que sancione el acoso en la cobranza de acreencias por cualquier medio.

En el **inciso b** se describe la conducta de cobro telefónico extorsivo únicamente cuando este tiene la finalidad de obtener un beneficio financiero indebido, pero sabemos y así lo relata la exposición de motivos que la extorsión puede llevarse a cabo también para obtener un beneficio legítimo pero por los medios incorrectos de amenazas, difamaciones u otro tipo de conductas hostiles.

Con respecto al **inciso c** sobre comunicación abusiva en vista de que no se utiliza esta excepción a lo largo del proyecto se sugiere eliminarla y que las conductas allí expuestas se unan a las de cobro extorsivo.

Respecto del **inciso e** sobre datos sensibles de la persona deudora ya el artículo 3 de la ley 8968 sobre protección de datos de la persona frente al tratamiento de sus datos personales establece una definición para datos sensibles como aquella relativa al fuero íntimo de la persona como por ejemplo origen racial opiniones políticas convicciones religiosas o espirituales condición socioeconómica información biomédica, genética debida u orientación sexual entre otros. De la misma forma la doctrina reconoce como dato sensible aquel que revela aspectos personales que afectan la intimidad de la persona y precisamente por esta importancia deben ser tratados y almacenados con el mayor de los cuidados tal es el caso del origen racial o étnico estado de salud información genética creencias religiosas afiliación sindical opiniones políticas preferencia sexual condición socioeconómica y dentro de ésta las deudas sus montos el salario la cantidad de hijos etc. No conviene por lo tanto establecer una definición para todos sensibles dentro de este proyecto de ley, pues esto de manera general ya se encuentra contemplado en la 8968.

Con el **Artículo 5** sobre prohibiciones hace alusión únicamente a las empresas de cobro siendo lo correcto incluir a todas las personas físicas o jurídicas que realicen gestiones cobratorias. Recordemos que en ese sentido la misma empresa que otorga el crédito puede ser la que realiza el cobro y por lo tanto no es una empresa de cobro propiamente dicha.

Por su parte el **inciso a)** requiere mayor definición con respecto a qué se consideran horas hábiles de oficina pues puede ser que una empresa opere 24 horas realizando este tipo de gestiones, por lo que convendría establecer un horario o señalar la jornada diurna del código de trabajo que va de las 5:00 a las 19.

Con respecto al **inciso c** la forma en la que está redactado autoriza contactar a terceros ajenos a la relación de crédito si el deudor lo consiente, lo cual es contrario a la jurisprudencia constitucional en el sentido de que el tercero ajeno a la relación no tiene por qué soportar llamadas cobratorias de otra persona hola pues eso es violatorio de sus derechos fundamentales.

Con respecto al **inciso e)** dispone la no revelación de información y datos personales a terceros no relacionados, pero no indica cuáles son estos terceros, de forma tal que pareciera que se autoriza a compartir información con otras empresas por ejemplo de un mismo conglomerado comercial o con otros socios comerciales relacionados con el acreedor., lo cual resulta peligroso.

Por su parte el **inciso h** vuelve a incurrir en el error de incluir a terceros como por ejemplo los familiares del deudor.

Lo mismo sucede con los **incisos i) y J)** pues tanto los adultos mayores que allí se incluyen como las personas del centro de trabajo, son ajenos a la relación no debieren ser objeto de ningún tipo de acción cobratoria, ni comunicación relacionada con las de gestiones de cobro de las deudas.

En ese mismo artículo se establecen las sanciones, pero se sugiere respetuosamente trasladarlas los Artículos 11 y 12 que son específicos sobre régimen sancionatorio, pues únicamente se habla de las sanciones que puede imponer la SUGEF pero algunas de las conductas son más bien competencia de PRODHAB.

Además se regula un interés moratorio sobre el pago no oportuno de las sanciones, pero esto ya está regulado en otras leyes. (ver ley 9859)

Con respecto al **Artículo 6** hace referencia a empresas y bancos, pero hacemos la sugerencia anteriormente señalada de incluir a personas físicas o jurídicas que realicen gestiones cobratorias lo que cubre espese empresas especializadas, bancos, financieras o cualquier otro sujeto comercial que realice cobro de acreencias.

Con respecto al **Artículo 8** se hace la misma respetuosa sugerencia que se hizo respecto de los datos sensibles del deudor, pues estos ya tienen una regulación especial en la ley 8968 referida anteriormente. No debería regularse aquí sino hacer referencia la Ley 8968.

Con respecto al **Artículo 9** se reitera hoy la necesidad de ampliar la cobertura a todos los sujetos que realicen gestiones cobratorias y no únicamente empresas de cobro y su personal, y se hacen además las siguientes observaciones por inciso:

con respecto al **inciso b** se reitera la necesidad de eliminar la posibilidad de contactar a terceros ajenos a la relación, aunque el deudor haya dado su consentimiento. Además este inciso contiene una referencia al “vendedor de la información”, lo cual debería eliminarse pues pudiera resultar contrario a las normas que protegen los datos personales y el principio de autodeterminación informativa. Asimismo, el **inciso f** establece la obligación de no saturar al deudor con llamadas telefónicas mensajes de texto o correos electrónicos, pero es la primera vez que se mencionan estos otros medios además no se define cuántas llamadas o comunicaciones deben ser normalmente aceptables para no incurrir en una saturación. Sería bueno poder un límite.

Con respecto al **Artículo 10** se reitera lo dicho respecto de la regulación de datos personales que desde mi humilde opinión no debiera estar regulado en el presente proyecto. Además, este artículo hace de nuevo alusión a la “venta de datos”, que es prohibida pero únicamente para los efectos de acoso o extorsión telefónica, con lo que se pudiera estar autorizando una conducta ilegal para cuando no es para efectos de extorsión.

Con respecto al régimen sancionatorio penal contenido de los **Artículos 13 y 14** se reitera la observación con respecto a la necesidad de revisar la conducta contenida en el tipo penal de extorsión cobratoria que cubre el *uso de amenazas e intimidación de forma personal, a través de terceras personas y por cualquier medio de comunicación*, con el fin de obligar u obligue a un deudor o sus familiares al pago de la deuda o de la obligación crediticia.

Lo anterior con la finalidad de no repetir las conductas y penalizar las comunicaciones no deseadas, repetitivas, continuas persistentes hoy realizadas por cualquier medio y no únicamente el telefónico.

Con respecto al cobro extorsivo realizamos la misma sugerencia del artículo cuatro con respecto a la definición de que la extorsión no necesariamente se realiza para obtener un beneficio financiero indebido, porque la conducta antijurídica per se es el cobro mediante extorsión, sea legítima la acreencia o no.”

VII) Consultas Recibidas.

La **Asociación Bancaria Costarricense** menciona en el oficio 23937_4057 “a importancia de un marco integral que regule la materia del consumidor financiero. Precisamente, este es uno de los temas que debería incluirse en dicha iniciativa, de manera que se logren tutelar los derechos de los deudores y de los acreedores”... “la iniciativa debería establecer un marco claro en cuanto a la forma y los términos en que se puede realizar la gestión cobratoria”... “es necesario normar el estándar con base en el cual la gestión cobratoria sería legítima, así como el límite a partir del cual se daría el acoso cobratorio como conducta antijurídica”... “es importante que la legislación, en procura del balance mencionado y tutelando el interés público, establezca incentivos para que los deudores paguen”...

La **Corte Suprema de Justicia** menciona en el oficio 23927_2385: “No se advierte de la propuesta la necesidad de crear una sección especializada en la Fiscalía, en el Organismo de Investigación Judicial, o cualquier otra sección administrativa; tampoco hay un cambio de estructura, competencias o de partidas presupuestarias o, de otra naturaleza; no se encuentra referencia a pericias técnicas o exigencia de contar con determinadas herramientas tecnológicas para su investigación y, sobre todo, en este momento, no hay un dato estadístico que revele el eventual número de procesos o demanda de servicio, al crearse estas nuevas figuras delictivas”...

“En cuanto a los últimos preceptos, artículos (13, 14, 15, 16, 17), donde se centra el tema de interés para el Poder Judicial, pues como claramente lo indica el artículo 2 del proyecto, hay otras agencias involucradas (Superintendencia General de Entidades Financieras y Agencia de Protección de Datos de los Habitantes), con todo respeto y conscientes que la potestad de creación legislativa es exclusiva del Parlamento”

“llama la atención se recurra a tipos penal abiertos, como se ilustra en el artículo 13 sobre acoso telefónico donde se incluye una frase poco precisa: “... Lo anterior incluye amenazas verbales o cualquier otro comportamiento que cause angustia emocional” (la negrita no corresponde al original). Así como el utilizar como técnica de construcción del tipo, el dar contenido a las nuevas figuras delictivas, casi literalmente, con las definiciones previstas en el artículo 4 del proyecto; verbigracia:

El artículo 13 regula el tipo penal de acoso telefónico cobratorio, dispone lo siguiente: “Se impondrá pena de prisión de uno a tres años a la persona que realice acoso telefónico mediante llamadas no deseadas repetitivas, continuas y persistentes, o comunicaciones telefónicas no deseadas al deudor, sus familiares y su lugar de trabajo, con el propósito de molestar, intimidar, asustar y perturbar al receptor de la llamada. Lo anterior incluye amenazas verbales o cualquier otro comportamiento que cause angustia emocional” Y la definición propuesta en el numeral 4 inciso a), refiere: “El acoso telefónico es la realización repetitiva, continua y persistente de llamadas o comunicaciones telefónicas no deseadas al deudor, familiares de los deudores o al trabajo del deudor, no deseadas, con el propósito de molestar, intimidar, asustar y perturbar al receptor de la llamada. Esto incluye amenazas verbales o cualquier otro comportamiento que cause angustia emocional.”

“llamar la atención para el poder legislativo que hay muchas disposiciones que están contenidas ahí desde el punto de vista de la sanción penal que ya están contenidas valga la redundancia en la Ley de Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor, la Ley 7472, entre ellas la situación de las empresas desde el punto de vista de la comunicación de las condiciones, el cobro, son situaciones que están previstas actualmente en la norma modificada en el 44 Bis y en la situación del artículo 44 y los derechos de los consumidores en cuanto al 43 y siguientes de la Ley 7472”...

Al analizarse la comunicación remitida por la Licda. Denise Frago Piedra, Coordinadora Judicial de la fiscalía general de la República, expresó:

“2. Es potestad del órgano legislador el definir protección de bienes jurídicos que considera relevantes, o bien, regular de mejor forma alguna conducta. En ese sentido, el proyecto de ley contiene 17 artículos, en un apartado de régimen sancionatorio penal mediante el cual se pretende crear cinco tipos penales. Dentro de los cuales se pretende regular el acoso telefónico cobratorio, el cobro telefónico extorsivo, la violación al consentimiento informado de los deudores en procesos de cobro, la posesión y divulgación de datos sensibles para cobrar sumas dinerarias y la utilización de signos oficiales para ejercer cobro. Es decir, se pretende crear una

nueva gama de hechos ilícitos, con la finalidad de proteger a los consumidores de acciones o intimidaciones de los acreedores.

3. Con lo anterior es notorio que el proyecto propone una nueva regulación o alcance de protección sobre la intimidad de los consumidores, como bien jurídico tutelado.

4. A partir de ello, hay una ampliación de los tipos penales, que tendrá un impacto en el Ministerio Público como encargado de la persecución penal, pues tendrá un incremento en sus labores, que va desde el trabajo administrativo, inclusión de información en los sistemas, los cuales deberán ser mejorados para que se incluyan los nuevos tipos penales en el listado que existen (laborar que abarca a TI), así como una ampliación en la investigaciones que tendrá que llevar a cabo de dichos delitos las Fiscalías de todo el país, situación que significa el aumento de las necesidades del Ministerio Público de contar con personal, capacitado para atender los nuevos hechos.

5. En otras palabras, al crearse un régimen penal sancionatorio contra el acoso telefónico y llamadas extorsionadoras el trámite de estos nuevos delitos implicaría un aumento en las cargas de trabajo para la Fiscalía, pero de igual manera ello significa un aumento para la jurisdicción penal, y otras dependencias como el Organismo de Investigación Judicial, que deberá auxiliar al Ministerio Público en la investigación de los hechos.”.

El **Colegio de Abogados de Costa Rica** menciona en el oficio 23927_5759: “como comisión se ha concentrado en la problemática que constituyen esas llamadas que son abusivas y en algunas situaciones son extorsivas, agravando al recibir los deudores llamadas de personas ajenas al acreedor y deudor.

La situación se convierte en una problemática mayor, porque las empresas cobradoras realizan llamadas al deudor en forma constantes, mensajes de texto, correos, llamadas a familiares, conocidos donde incluso se utiliza lenguaje amenazante y de burla, aunado a lo anterior, muchas de esas deudas se encuentran prescritas.

Las llamadas y correos también llegan a los centros de trabajo, donde el deudor es colocado en una mayor posición de vulnerabilidad. Aunado a lo indicado la actuación de las empresas cobradoras no se ajustan al bloque de legalidad”.

IV. CONSIDERACIONES DE FONDO.

Costa Rica, un país que se ha sumergido en un mundo de deudas, tema que nos convoca como primer poder de la república en la búsqueda de una solución inmediata, ya que no solo es la deuda como tal, sino los tipos de deuda en los que incurre la ciudadanía: hipotecarios, fiduciarios, ante entidades financieras estatales, casas comerciales, entre otras.

Como se menciona en el texto base: “el 49,6% de los hogares, cerca de 864 mil, poseen algún tipo de deuda; de ellos el 11,4% que equivale a cerca de 200 mil hogares, tiene deudas hipotecarias y el 44,6%, cerca de 776 mil hogares poseen deudas no hipotecarias” ... siendo un porcentaje muy elevado, más si se toma en cuenta que las bases consultadas representan únicamente a los deudores de entidades reconocidas.

Teniendo presente que en un contrato de obligaciones es menester del deudor cumplir con el pago en los tiempos establecidos entre las partes, siempre y cuando se encuentren dentro del parámetro de la legalidad, existe también el abuso por parte del acreedor a la hora de cobrar la obligación debida, cayendo en acoso.

Como cita el texto del proyecto: “el acoso por deudas se da cuando la persona deudora o deudor es buscada de forma recurrente e insistente por la empresa cobradora por medio de llamadas, mensajes de texto, correos, llamadas a familiares, conocidos donde incluso se utiliza lenguaje irrespetuoso hasta llegar a interrumpir actividades cotidianas”. Una estadística de la Universidad de Costa Rica, del programa Consulta Legal, menciona que el país es el quinto de Latinoamérica con más acoso por deudas.

La oficina de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), señala la prohibición de “las prácticas dirigidas a asediar al consumidos e integrar a familiares que no son parte de la relación crediticia”, recomendando

“utilizar capturas de llamadas, registros de llamadas y testimonios” como prueba indispensable para presentar la denuncia.

Por esta razón y tomando en cuenta todos los elementos, presentes en este informe, es que se confecciona un texto sustitutivo a fin de satisfacer de mejor manera lo que se plantea en el proyecto de ley.

V. DICTAMEN

Las suscritas diputadas integrantes de la Comisión Permanente Especial de Seguridad y Narcotráfico, de conformidad con lo expuesto, emitimos **DICTAMEN AFIRMATIVO DE MAYORÍA**, sobre el **Expediente 23 927: “LEY CONTRA EL ACOSO TELEFÓNICO Y LLAMADAS EXTORSIONADORAS”**.

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA COSTA RICA
DECRETA:

LEY CONTRA EL ACOSO TELEFÓNICO Y LLAMADAS EXTORSIONADORAS

ARTÍCULO 1- Objeto de la ley.

La presente ley es de orden público y tiene por objeto regular los derechos de los consumidores de productos **financieros** y las condiciones de cobro telefónico por parte de personas físicas y jurídicas, con la finalidad de evitar el acoso telefónico y llamadas extorsivas de cobro.

ARTÍCULO 2- Competencia.

Esta ley es administrativa y penal.

El cumplimiento administrativo, fiscalización y sanción estarán a cargo de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), creada por la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, N.º 7558, de 3 de noviembre de 1995, artículos 115 y 117.

Para tales fines, la Sugef se amparará de las disposiciones de la Ley General de la Administración Pública, N.º 6227, de 2 de mayo de 1978, y sus reformas.

Por su parte, la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhav), creada por el artículo 15 de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, N.º 8968, velará por la protección de datos personales y sancionará la tenencia y el uso de datos personales de los deudores, sin consentimiento informado y en su detrimento.

Finalmente, las acciones penales serán competencia del Poder Judicial.

ARTÍCULO 3- Derechos de los acreedores.

Ante el impago de una persona deudora, el acreedor tiene el derecho a exigir el pago de la deuda, mediante las vías legales procedentes y ante los juzgados nacionales especializados

en la materia. Siempre y cuando no recaiga en las conductas prohibidas o sancionadas por la presente ley.

ARTÍCULO 4- Definiciones.

Para la interpretación de esta ley, se aplicarán las siguientes definiciones:

a) Acoso telefónico y correo electrónico.

El acoso telefónico y por correo electrónico, es la realización repetitiva, continua y persistente de llamadas o comunicaciones telefónicas o electrónicas, no deseadas al deudor, familiares de los deudores o al trabajo del deudor, no deseadas, con el propósito de molestar, intimidar, asustar y perturbar al receptor de la llamada. Esto incluye amenazas verbales, hostiles, coercitivas o de cualquier otro comportamiento que cause angustia emocional, con el propósito de forzar o presionar al receptor de la llamada a tomar una acción específica, como lo es el pago de una deuda.

b) Cobro telefónico extorsivo.

La extorsión telefónica se refiere a la acción de comunicaciones telefónicas con el deudor, familiares de los deudores o al lugar de trabajo del deudor, con la finalidad de obtener un beneficio financiero legítimo o indebido, mediante la amenaza de causar daño personal o de despojarles de su propiedad privada, ya sean bienes muebles o inmuebles que se encuentren a su nombre o a nombre de familiares, el daño de la reputación o el de un tercero, mediante actos de difamaciones y otro tipo de conductas hostiles y amenazas de revelar información personal o daños materiales.

c) Consentimiento informado.

El consentimiento informado es la aprobación expresa y voluntaria otorgada por el receptor de la llamada para ser contactado por una empresa de cobro. Este consentimiento deber ser obtenido de manera clara y no debe basarse en engaños ni coacción.

ARTÍCULO 5- Prohibiciones.

Las personas físicas o jurídicas tienen prohibido:

a) Hacer llamadas y envías mensajes de texto o correos electrónicos, en horas y días no hábiles de oficina, a saber, fuera de los horarios establecidos en el Código de trabajo.

b) Realizar llamadas de manera excesiva.

Las empresas de cobro y su personal no deben realizar llamadas de manera excesiva o repetida a un deudor en un lapso corto de tiempo o en un mismo día.

c) Contactar a personas que no tienen relación con la deuda.

Las personas físicas o jurídicas no pueden contactar a familiares desde el segundo grado de consanguinidad y/o afinidad, amigos o empleadores del deudor.

d) Amenazar con acciones legales falsas.

Las amenazas falsas de acciones legales, como demandas, arrestos, embargos de bienes muebles o inmuebles son acciones prohibidas a las empresas de cobro y su personal.

e) Revelar información a terceros ajenos a la operación crediticia y sin el debido consentimiento informado.

Las personas físicas o jurídicas no deben revelar detalles sobre la deuda o la situación financiera del deudor a terceros no relacionados a la operación crediticia, sin el respaldo de autorización y consentimiento informado debido.

f) Ignorar solicitudes de cese de comunicación.

Si el deudor solicita que las llamadas cesen o se realicen solo mediante otros medios, las empresas de cobro y su personal deben respetar estas solicitudes.

g) Engaño o información falsa.

Las empresas de cobro y su personal tienen prohibido proporcionar información falsa con el propósito de presionar al deudor para que realice el pago.

h) Presionar emocionalmente o psicológicamente al deudor o familiares

Las personas físicas o jurídicas tienen prohibido realizar actos tendientes a presionar emocionalmente o psicológicamente a los deudores o familiares, para causar angustia emocional o utilizar táctica de manipulación.

i) Protección a adultos mayores.

Las personas físicas o jurídicas tienen prohibido presionar, intimidar o cobrar con engaño a personas mayores de 65 años por cobros de cuentas de terceros.

j) Cobro en los centros de trabajo.

Las personas físicas o jurídicas tienen prohibido exponer al deudor o personas que tengan una deuda ante compañeros de trabajo, como medio de presión para el cobro.

k) Llamadas para cobrar antes de la fecha de vencimiento de las deudas.

Las personas físicas o jurídicas tienen prohibido llamar a los deudores antes de la fecha de vencimiento de las deudas.

ARTICULO 6- Reporte de la nómina de gestión cobratoria

Las personas físicas o jurídicas que realicen gestión cobratoria deberán enviar a la Superintendencia General de Entidades Financieras, una vez al mes, la nómina de las personas que se dedican a la gestión de cobros, con el objeto de facilitar la fiscalización de la Sugef.

El incumplimiento de esta disposición conlleva una multa de un salario base del artículo .2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993. Los montos recaudados por las multas serán girados a la orden de la Superintendencia General de Entidades Financieras, para fortalecerla en el cumplimiento de esta ley.

ARTICULO 7- Cobro sobre sumas cubiertas con pólizas.

Queda prohibido a las empresas cobrar deudas a las cuales ya se les aplicaron las pólizas de saldos deudores; de lo contrario, se exponen a una sanción de diez salarios base.

ARTICULO 8- Datos sensibles del deudor.

Los datos sensibles del deudor, para efectos crediticios, serán solicitados de acuerdo con lo que establece el artículo 119 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, N.º 7558, por la Superintendencia General de Entidades Financieras, previo consentimiento informado de la persona deudora.

ARTICULO 9- Derechos del consumidor.

Las personas físicas o jurídicas deben actuar según los siguientes parámetros ante situaciones de cobro telefónico o correo electrónico:

a) Comunicación clara y transparente.

Las personas físicas o jurídicas deben presentarse de manera clara y pausada; además, deben mantener una comunicación transparente con el deudor, explicar las dudas y no crear confusión con el ánimo de manipular al deudor. El deudor tiene derecho a preguntar las veces necesarias sobre los montos, plazos y las opciones de pago.

b) Respeto por los derechos del deudor.

Las personas físicas o jurídicas deben respetar el derecho de privacidad y no intimidar o acosar, ni contactar a terceros sin previo consentimiento.

Las personas físicas o jurídicas están obligados a informar a los deudores el origen de la información personal y sensible obtenida, con la finalidad de que el deudor pueda exigirle al titular de la base de datos que elimine los datos personales y sensibles que posea de él.

c) Escucha activa.

Las personas físicas o jurídicas deben escuchar las preocupaciones y circunstancias del deudor, para ello, debe privar la empatía y comprensión, para obtener soluciones realistas para el deudor.

d) Educación sobre la deuda.

Las personas físicas o jurídicas deben explicar de manera pausada, clara y comprensiva la manera cómo se acumuló la deuda y ofrecer asesoramiento financiero para evitar proplemas futuros.

e) Evitar lenguaje ofensivo o amenazante.

Las personas físicas o jurídicas no deben utilizar lenguaje ofensivo, amenazante o intimidante, basados en el engaño o la falsificación de documentos. Se debe mantener un tono profesional y respetuoso.

f) Uso limitado de llamadas y correos electrónicos.

Las personas físicas o jurídicas no deben saturar al deudor de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos o comunicaciones por cualquier otra vía, que busque el cobro de una deuda. No deben de exceder de dos comunicaciones máximo, y con las reglas horarias de esta ley.

g) Enfoque en resolver y no castigar en situaciones difíciles.

Si el deudor atraviesa situaciones difíciles de naturaleza financiera, se debe mostrar comprensión, buscar soluciones y no aplicar castigos económicos que agraven el caso.

El objeto es resolver la deuda de manera mutua, de manera que la gestión de cobro sea ética.

ARTÍCULO 10- Protección de datos personales.

Queda prohibido a las empresas de cobros y de venta de datos, el almacenamiento y la utilización ilegal de datos personales de los consumidores, en el proceso de acoso y extorsión telefónica.

Igualmente, queda prohibido a las empresas de cobros y venta de datos, el almacenamiento y la utilización ilegal de datos personales de los familiares, amigos y cónyuges de los consumidores, en el proceso de acoso y extorsión telefónica.

La empresa y los personeros de cobros están obligados a comunicar al deudor cuál fue la empresa o persona jurídica que le brindó datos sensibles y personales del deudor, con la finalidad de que el deudor pueda solicitar a la empresa proveedora, la eliminación de dichos datos.

RÉGIMEN SANCIONATORIO ADMINISTRATIVO.

ARTÍCULO 11- Sanción por la tenencia y uso no consentido de información sensible de los deudores

La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab) sancionará con quince salarios base del artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, a la empresa que sea denunciada por utilizar datos personales y datos sensibles, sin consentimiento de la persona deudora.

Para ello, la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab) seguirá las disposiciones procesales de la Ley General de la Administración Pública, Ley N.º 6227, de 2 de mayo de 1978, y sus reformas.

La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab) investigará de oficio a las empresas de cobros y venta de datos que posean datos sensibles sin consentimiento, y aplicará las sanciones mencionadas en el primer párrafo de este artículo.

Los fondos que recaude la Prodhab, por aplicación de esta sanción, los utilizará para fortalecer su funcionamiento.

La infracción a cualquier disposición del artículo cinco representa una multa de diez salarios base, de acuerdo con el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993.

La reincidencia a la infracción de cualquier disposición del artículo 5 de esta ley será de veinte salarios base, de acuerdo con el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993.

Todos los montos recaudados por las multas serán girados a la orden de la Superintendencia General de Entidades Financieras, para fomentar la cultura de educación financiera y la administración de esta ley.

ARTÍCULO 12- Sanción por la tenencia y uso no consentido de información sensible de los deudores por parte de los acreedores.

La Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) sancionará con quince salarios base según el artículo 2 de la Ley N.º 7337, de 5 de mayo de 1993, a la empresa que, en aras de cobrar una deuda, utilice sellos, logotipos o papelería de instituciones públicas o autoridades.

Igual sanción se impondrá a la empresa que utilice sellos, logotipos o papelería de instituciones públicas o autoridades.

Los fondos que recaude la Sugef por aplicación de esta sanción los utilizará para fortalecer su funcionamiento.

RÉGIMEN SANCIONATORIO PENAL

ARTÍCULO 13- Acoso telefónico cobratorio.

Se impondrá pena de prisión de uno a tres años a la persona que realice acoso telefónico mediante llamadas no deseadas repetitivas, continuas y persistentes, o comunicaciones telefónicas no deseadas al deudor, sus familiares y su lugar de trabajo, con el propósito de molestar, intimidar, asustar y perturbar al receptor de la llamada. Lo anterior incluye amenazas verbales o cualquier otro comportamiento que cause angustia emocional.

ARTICULO 14- Cobro telefónico extorsivo.

Se impondrá pena de prisión de dos a cuatro años a quien realice llamadas telefónicas a un deudor, sus familiares o su lugar de trabajo, con la finalidad de obtener un beneficio financiero indebido, mediante la amenaza de causar daño personal, despojo de su propiedad privada, ya sean bienes muebles o inmuebles que se encuentren a su nombre o a nombre de familiares, o a quien pretenda dañar la reputación del deudor o un tercero cercano. Esto incluye amenazas de revelar información personal, difamación o daños materiales.

En los casos en que la llamada de extorsión sea a personas mayores de 65 años, la pena será de tres a cuatro años.

ARTICULO 15- Violación al consentimiento informado de los deudores en procesos de cobro.

Se impondrá pena de prisión de un año a tres años a la persona que sin consentimiento informado utilice datos sensibles de una persona deudora, de acuerdo con el inciso f) del artículo 3.

ARTICULO 16- Posesión y divulgación de datos sensibles para cobrar sumas dinerarias.

Se impondrá pena de prisión de uno a tres años a la persona que posea y divulgue datos sensibles relacionados con la situación financiera de una persona, así como sus ingresos, deudas, préstamos, historial crediticio, números de cuentas bancarias, detalles de su salario, historial laboral, contacto con la empresa que labora, procedimientos legales, orientación sexual, y los datos sobre sus hijos menores, nombre, edad, centro educativo, sin el consentimiento expreso de la persona titular de dicha información.

ARTICULO 17- Utilización de signos oficiales para ejercer cobro.

Sé impondrá prisión de uno a tres años a la persona que, en aras de cobrar una deuda, utilice sellos, logotipos, papelería de instituciones públicas o autoridades.

Rige a partir de su publicación.

DADO EN LA SALA PLENA III DE LA ASAMBLEA LEGISLATIVA. ÁREA DE COMISIONES LEGISLATIVAS VII, A LOS TREINTA Y UN DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.

Gloria Navas Montero

Gilberth Jiménez Siles

Dinorah Barquero Barquero

Fabricio Alvarado Muñoz

Gilberto Campos Cruz

Alejandra Larios Trejos

Pilar Cisneros Gallo

Priscilla Vindas Salazar

David Segura Gamboa

DIPUTADAS Y DIPUTADOS