

Texto Sustitutivo
Aprobado 31 de octubre 2024
Expediente N°23927

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 (Prodhab), 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.