



BOLETÍN LEGAL

FEBRERO 2024 · BOLETÍN N-1



ABC DE LA LEY “DEJEN DE FREGAR” - Ley 2300 de 2023

Esta ley entró en vigencia en octubre del año pasado, y tiene como propósito proteger el derecho a la intimidad y privacidad de los consumidores, regulando los horarios, canales y los tiempos en que las entidades financieras y otras de consumo pueden contactar a sus clientes.



ASPECTOS CLAVE DE LA LEY 2300 DE 2023 ¿A quiénes protege?

- A los consumidores financieros.
- Al consumidor comercial, frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería POI- aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

En cualquier caso, es relevante tener presente que, en nuestro entender, debe existir una relación de consumo entre las partes, entendida esta como el vínculo que se establece, de una parte, entre el productor o proveedor que suministra un bien o presta un servicio y, de la otra, el consumidor quien lo adquiere y utiliza como destinatario final para satisfacer una necesidad ubicada por fuera del ámbito empresarial o profesional.



¿Qué contempla la ley?

La Ley 2300 establece que la gestión de cobranza y el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, **únicamente se puede realizar en los siguientes horarios:**

- Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm
- Sábados de 08:00 am a 3:00 pm
- No podrá ser contactado los domingos ni festivos.
- Se podrán realizar máximo dos llamadas a la semana, aún si la persona proporcionó varios canales de contacto.



¿Qué restricciones tendrán los gestores de cobranza?

- No podrán consultarle al consumidor financiero el motivo de incumplimiento de su obligación. No obstante, podrán consultarle alternativas de pago acordes con su situación financiera.
- Se prohíbe contactar a las referencias personales del deudor. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará únicamente en los horarios señalados. Esta restricción aplica también para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera.



• No podrán adelantarse gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar del trabajo del consumidor financiero o de servicios. Excepto, cuando se trata de:
(i) Obligaciones adquiridas a través de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural, siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor.
(ii) Cuando los personas naturales y jurídicas gestoras de cobranza, no cuenten con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al consumidor destinatario, todo lo cual deberá constar en el registro respectivo.

Se exceptúan de las anteriores medidas los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor respecto a la confirmación oportuna de operaciones monetarias realizadas sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitado por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentos, inusuales o sospechosos.

¿Cuáles son las sanciones que prevé la Ley 2300 de 2023?

El incumplimiento de las medidas de protección de que trata la Ley 2300 de 2023, se sancionará por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con el marco de competencias previsto en la Ley.