

ASPECTOS RELEVANTES

LEY 2300 DE 2023

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS QUE PROTEJAN EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LOS CONSUMIDORES"

Objeto: Proteger el derecho a la intimidad de los consumidores estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la SFC.

CANALES AUTORIZADOS

1

Las entidades vigiladas por la SFC y por la Superintendencia de Industria y Comercio y los que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto.



2

HORARIO Y PERIODICIDAD

Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

Las prácticas de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, dentro de los siguientes horarios:

- **De Lunes a Viernes** de 7:00 am a 7:00 pm.
- **Sábados** de 8:00 am a 3:00 pm.
- **Domingos y Festivos** se excluye cualquier tipo de contacto con el consumidor



3

CONTACTO A TERCEROS

En ningún caso se podrá contactar a las referencias personales o de otra índole, de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales.



4

CONTACTO COMERCIAL

Se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales frente al envío de SMS, mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario y solo podrán hacerlo por dentro de los horarios establecidos para la actividad de cobranza.



VISITAS

5

No se podrá realizar gestión de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios, exceptuando los siguientes casos:

- Si se trata de microcréditos, créditos de fomento, desarrollo agropecuario o rural y siempre y cuando exista una autorización expresa del consumidor.
- Cuando no se cuente 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 y se tenga constancia del registro respectivo.



CONSULTA DE INFORMACIÓN

6

Los gestores de cobranza deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación; lo cual no impide que se consulte al deudor alternativas de pago que sean acordes con su situación financiera.



EXCEPCIONES

7

Se exceptúan de estas medidas los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuno de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, envío de información solicitado por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.



SANCIONES

8

El incumplimiento de las medidas de protección de que trata la presente ley, se sancionará por la SFC y la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con el marco de competencias previsto en la Ley Estatutaria [1266 de 2008](#) o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.



VIGENCIA: La presente ley entrará en vigor en un plazo de 3 meses contados a partir de su promulgación, es decir a partir del 10 de Octubre de 2023; y deroga las disposiciones que le sean contrarias.