

NOVEDADES COMERCIALES

A partir del 10 de octubre de 2023, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las personas que ejerzan labores de cobranza solo podrán contactar a los consumidores mediante canales autorizados y en un horario determinado:

El Presidente de la República sancionó el pasado 10 de julio la Ley 2300 de 2023, “por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores”.

Esta ley establece los canales, horarios y periodicidad en la que los consumidores pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y por las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza.

Entre otros asuntos, la nueva Ley establece los parámetros siguientes:

1. Las entidades solo podrán contactarse con los consumidores mediante canales autorizados para tal efecto; canales que deberán ser informados y divulgados de forma previa por parte de las entidades con el fin de que los consumidores elijan cuáles canales autorizan.
2. Los consumidores no podrán ser contactados por parte de los gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día.
3. Las actividades de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, dentro del horario de **lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.**
4. En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos, deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y el gestor de cobranza y posterior a la suscripción del mismo.
5. En los días domingos y festivos no se podrán realizar actividades de cobranza.
6. Las entidades objeto de esta ley no se podrán comunicar con las referencias personales o de otra índole del consumidor.

Estas disposiciones son aplicables también a los siguientes sujetos y relaciones:


- Avalistas.
- Codeudores.
- Deudores solidarios.
- Las relaciones comerciales entre productores de bienes y servicios (públicos y privados) y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto, mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

Por su parte, las entidades que adelanten actividades de cobranza **deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo de incumplimiento de la obligación.**

Por último, la Superintendencia Financiera y la Superintendencia de Industria y Comercio podrán sancionar a las entidades que incumplan estas disposiciones con multas de hasta 2.000 Smlmv.

Esperamos que la información sea de su utilidad.

Reciban un cordial saludo,



Alfonso Palacios Torres

Vicepresidente de Asuntos Jurídicos