

LEY 2300 DE 2023 “LEY DEJEN DE FREGAR”

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

El Congreso de Colombia emitió la Ley 2300 de 2023 con el objetivo de proteger el derecho a la intimidad de los consumidores en relación con las gestiones de cobro y el envío de mensajes comerciales. Esta ley establece los canales, horarios y la periodicidad con los que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y otras personas naturales y jurídicas pueden contactar a los deudores.

1. OBJETO DE LA LEY

La Ley 2300 de 2023 busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, regulando la forma en que estos pueden ser contactados por las entidades encargadas de gestionar cobranzas. Esta regulación aplica tanto para las entidades que gestionen cobros de manera directa, a través de terceros o mediante la cesión de obligaciones financieras o crediticias.

2. CANALES AUTORIZADOS

Los deudores solo podrán ser contactados por los canales que ellos mismos autoricen previamente. Las entidades de cobranza deberán informar y socializar estos canales, para que los consumidores puedan elegir de forma consciente cuáles autorizar.

3. HORARIOS Y PERIODICIDAD DE CONTACTO

Las entidades gestoras de cobranzas deberán respetar los siguientes lineamientos:

- **Horarios permitidos:**
 - Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
 - Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
 - No está permitido contactar a los deudores los domingos ni días festivos.

- **Periodicidad:** No se puede contactar al deudor más de una vez al día ni utilizar múltiples canales de contacto dentro de la misma semana.

Si el consumidor requiere ser contactado en horarios diferentes, debe autorizarlo expresamente mediante un documento aparte del contrato que rige la relación con el acreedor.

4. PROHIBICIÓN DE CONTACTO A REFERENCIAS PERSONALES

Las entidades no podrán contactar a las referencias personales del deudor en ninguna circunstancia. Los avalistas, codeudores o deudores solidarios podrán ser contactados bajo las mismas condiciones que el deudor principal.

5. ENVÍO DE MENSAJES PUBLICITARIOS

La ley regula el envío de mensajes publicitarios a través de:

- SMS
- Mensajería por aplicaciones web
- Correos electrónicos
- Llamadas telefónicas

El envío de estos mensajes solo podrá realizarse dentro de los horarios establecidos en el artículo 3. Además, cuando se realicen transacciones comerciales, los consumidores no estarán obligados a recibir mensajes publicitarios, salvo que estén relacionados con el bien o servicio adquirido. En caso de promociones destinadas a alimentar bases de datos, se deberá informar explícitamente al consumidor, quien tendrá derecho a cancelar la recepción de estos mensajes en cualquier momento.

6. VISITAS DE COBRANZA EN DOMICILIOS O LUGARES DE TRABAJO

Las entidades deben abstenerse de realizar gestiones de cobranza en los domicilios o lugares de trabajo de los consumidores. Esta prohibición no aplica en los casos de:

- Obligaciones adquiridas mediante microcréditos
- Créditos de fomento
- Créditos para el desarrollo agropecuario o rural

Estas excepciones serán válidas solo si existe una autorización expresa por parte del deudor.

7. CONSULTA SOBRE CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Las entidades de cobranza no podrán preguntar al deudor las causas del incumplimiento de su obligación, pero sí podrán ofrecerle alternativas de pago que se ajusten a su situación financiera.

8. EXCEPCIONES A LAS MEDIDAS

La Ley 2300 no se aplicará cuando el contacto tenga como finalidad:

- Informar al consumidor sobre la confirmación de operaciones monetarias.
- Proveer información relacionada con ahorros voluntarios y cesantías.
- Enviar información solicitada por el consumidor.
- Generar alertas sobre posibles transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

9. SANCIONES

La Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Industria y Comercio sancionarán el incumplimiento de las disposiciones de esta ley, según lo establecido en la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

10. VIGENCIA

La Ley 2300 de 2023 entrará en vigor tres meses después de su promulgación. A partir de ese momento, las entidades deberán ajustar sus políticas y prácticas para cumplir con lo dispuesto.

Este documento ha sido preparado para que los asociados de la cooperativa Unimos conozcan sus derechos y las disposiciones de la Ley 2300 de 2023, que protege su derecho a la intimidad frente a las gestiones de cobranza y mensajes publicitarios. Para más información, comuníquese con nuestras líneas de atención al asociado.

CANALES PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

Según lo dispuesto en el Artículo 2° de la ley 2300 de 2023, la cooperativa y los terceros que ejercen actividades de cobranza en su nombre, solo podrán contactar a los consumidores financieros mediante los canales que estos hayan autorizado para tal efecto, los cuales deberán ser informados

y socializados previamente con el fin de que los consumidores financieros elijan cuales autorizan.

Para ello la Cooperativa dispuso en las diferentes solicitudes de vinculación o actualizaciones de datos, la autorización para usar canales de contacto como Teléfono (fijo o celular), Mensajes de texto, correo electrónico, esta se registra en los sistemas de información.

CASAS DE COBRANZAS EN CONVENIO CON LA COOPERATIVA:

1. CFC CONSULTORES

Teléfono: 601 5800103 ext. 20002 - 20011 - 22050

WhatsApp: 3330333028

2. COLCARTERA

Teléfono: 6014846290 ext. 1180 – 1177

WhatsApp 3176465285

3. CONTACTOS Y CARTERA

Celular: 3044768898

WhatsApp: 3242564773