



TEXTO APROBADO POR LA COMISIÓN PRIMERA DEL H.
SENADO DE LA REPÚBLICA

PROYECTO DE LEY N° 384 DE 2022 SENADO N° 017 DE 2021
CÁMARA

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

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

1

DECRETA:

ARTÍCULO 1. OBJETO. La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores de servicios y productos, por fuera de los horarios establecidos en la presente ley, limitando los contactos a través de mensajes de texto, mensajes de datos, llamadas telefónicas, correos electrónicos y similares, provenientes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las entidades que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

Parágrafo. Las disposiciones aquí señaladas serán aplicadas por todas las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera.

ARTÍCULO 2. CANALES AUTORIZADOS. Las entidades que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a los consumidores financieros mediante los canales suministrados



para tal efecto; los cuales deberán ser informados y socializados previamente con el consumidor financiero.

ARTÍCULO 3. HORARIOS Y PERIODICIDAD. Una vez establecido un contacto directo con el consumidor financiero o de servicios, 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 deudor, dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.

ARTÍCULO 4. En ningún caso, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la presente Ley.

2

ARTÍCULO 5. Lo dispuesto en la presente ley se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios y el consumidor comercial.

Para ello la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que haga sus veces, habilitará y reglamentará, en un término no mayor a 6 meses la creación de una lista de consumidores. El ingreso a dicha lista se constituye como voluntario por parte del consumidor y deberá ser consultada por los proveedores de bienes y servicios para excluir de ser contactados a aquellos consumidores que pertenezcan a la lista.

Parágrafo. Lo anterior sin perjuicio de acciones discriminatorias que condicionen el ingreso o retiro de la lista para acceder a los bienes y servicios.

Parágrafo. Cuando se realice una transacción comercial de bienes o servicios o se ingrese a un edificio o local o se adquiera cualquier otra promoción no podrá obligarse al consumidor

a aceptar recibir mensajes comerciales de ninguna índole, salvo aquellos asuntos estrictamente relacionados con el bien o servicio adquirido.

El emisor del mensaje deberá habilitar y disponer de un mecanismo ágil, sencillo y eficiente para cancelar en cualquier momento la recepción de mensajes y correos.

ARTÍCULO 6. Las entidades que adelanten gestiones de cobranza no podrán hacer visitas al domicilio o al lugar de trabajo del consumidor financiero para efectuar acciones de cobranza.

Parágrafo. Lo previsto en el presente artículo no será aplicable cuando se trate de las obligaciones adquiridas a través de microcréditos, siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor.

ARTÍCULO 7. Las entidades que adelanten gestiones de cobranza deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación.

Parágrafo. Lo dispuesto en este artículo no obsta para que se consulten al deudor alternativas de pago que sean acordes con su situación financiera.

ARTÍCULO 8. Se exceptúan de las medidas anteriores los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

ARTÍCULO 9. El incumplimiento de las medidas de protección de que trata la presente ley, se considerará práctica abusiva en los términos del artículo 12 de la Ley 1328 de 2009, y una violación directa de las normas sobre protección a los consumidores en los términos del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011 y se sancionará conforme a la normatividad correspondiente.

ARTÍCULO 10. VIGENCIA. La presente Ley rige a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

EN LOS ANTERIORES TERMINOS FUE APROBADO EL PROYECTO DE LEY N° 384 DE 2022 SENADO N° 017 DE 2021 CÁMARA "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS QUE PROTEJAN EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS", COMO CONSTA EN LA SESION DEL DIA 22 DE NOVIEMBRE DE 2022, ACTA N° 26.

PONENTE:



ALFREDO DELUQUE ZULETA
H. Senador de la República

Presidente,



S. FABIO AMIN SALEME

Secretaria General,



YURY LINETH SIERRA TORRES