

CIRCULAR CUMPLIMIENTO LEY 2300 DE 2023 “Ley dejen de fregar”

Con el fin de difundir la nueva normatividad en materia de cobranzas y cruce de comunicaciones con el usuario, desde **CADIS CONSULTORES** compartimos una serie de apreciaciones inherentes a la ley de la referencia que podrían ser de utilidad en el desarrollo de la Gestión de la Cartera de Cobranza eficiente.

El pasado 10 de octubre de 2023 entro en vigencia en nuestro ordenamiento jurídico la ley 2300 de 2023, llamada “**Ley dejen de fregar**”. Esta normatividad tiene como primordial objetivo resguardar la intimidad de los consumidores colombianos. Reglamentando especialmente las comunicaciones comerciales y de cobranza ejecutada por cualquier tipo de persona, sea esta natural o jurídica.

Los puntos más relevantes de la citada ley, entre otros; son los siguientes:

1. (...) “La ley 2300 es de obligatorio cumplimiento para todas aquellas personas o sociedades que adelanten gestiones de cobranza o envió de información comercial a sus consumidores. Si bien las entidades vigiladas por la superintendencia financiera tienen un especial interés de cumplimiento, esta norma también sujeta los demás actores comerciales”.
2. (...) En el transcurso de la semana se podrá contactar directamente con el consumidor en diferentes oportunidades mientras se realice mediante un único medio de contacto. Estas comunicaciones solo se podrán realizar una vez al día como máximo”.

Horarios de contacto:

Días	Horario
Lunes a viernes	7 a.m a 7 p.m
Sábados	8 a.m a 3 p.m
Domingos y festivos	Prohibido

3. (...) “Es importante tener en cuenta que para el contacto con el deudor solo se podrá utilizar un único medio de comunicación cada semana. Así que al momento de realizar el cobro se tendrá que seleccionar el mejor canal entre los autorizados previamente por el cliente, ya sea por vía telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, entre otros”.

4. (...) “Se podrá contactar con el deudor por fuera de los horarios contemplados en la norma previa autorización de este. Sin embargo, observando que los horarios contemplados en la norma corresponden a los horarios laborales de la mayoría de las empresas, se recomienda establecer mecanismos de control con los colaboradores que realicen contactos extemporáneos por solicitud del cliente”.

5. (...) “En las gestiones de cobranza no se le podrá preguntar directamente al deudor el motivo de la mora en el pago. Se pueden compartir propuestas de pago que modifiquen parcialmente la obligación de acuerdo con las políticas internas de la Sociedad, pero se debe prestar atención de no incurrir en la conducta de preguntar los motivos del retraso en el cumplimiento de la obligación, a lo mucho se podrán utilizar supuestos o esperar a que el deudor por su propia voluntad comparta esta información”.

6. (...) La ley 2300 de 2023 también regula el contacto comercial con el cliente, para el envío de comunicaciones de ofertas o seguimiento de propuestas comerciales se debe prestar atención a las reglas de contacto mencionadas anteriormente. Es importante que los asesores comerciales mantengan plena comunicación entre sí y con el área encargada de Marketing para no incurrir en varios contactos simultáneos que perjudiquen la intimidad de los clientes”.

7. (...) “Se prevé que en cualquier momento el consumidor podrá retirar su autorización de contacto de uno o todos los canales utilizados. En materia comercial se relaciona al cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales, obligando al cumplimiento taxativo de la solicitud, cesando toda comunicación con la persona.

En materia de cobranza la norma no tiene contemplaciones diferentes, pero desde la práctica debido a la existencia de una obligación previamente constituida, se recomienda mantener al menos un canal de comunicación directo con el deudor que posibilite la gestión de cartera”.

8. (...) “Los anteriores puntos tienen como excepción la posibilidad de contacto con los clientes únicamente para el aviso o la verificación de posibles transacciones inusuales o sospechosas. Estas comunicaciones no podrán tener contenidos comerciales ni de cobranza.

9. (...) “Según el artículo 9 de la ley 2300 de 2023 y el artículo 18 de la ley 1266 de 2008, las personas jurídicas que incumplan con los preceptos normativos compartidos, la superintendencia de industria y comercio les podrá imponer multas de hasta 2.000 SMMLV”.

En resumen, nos hallamos en un momento coyuntural que demanda prontitud, en la adaptabilidad e interpretación detallada de la norma a fin de sacar partido a las oportunidades y hacer frente a los retos propuesto por el entorno. La acertada ejecución de estrategias, el compromiso de todos los actores del proceso institucional permitirá alcanzar los objetivos y apuntar al logro exitoso de una gestión de cobranzas productiva, donde prime **"La calidad sobre la cantidad"**.

Es de gran importancia coordinar con los diferentes actores al interior de la organización y establecer claramente cuál será el rol indicado de cada uno de ellos, así como especificar cuándo se pueden realizar modificaciones y demás acciones que puedan contradecir la normatividad vigente. El coordinador del departamento es el responsable de una gestión efectiva y será el garante de su cumplimiento, evitando así potenciales problemas legales generados por falta de monitoreo a la ley 2300/2023.

Es muy importante a nivel institucional capacitar las áreas implicadas, hacer talleres prácticos; donde se les respondan de primera mano inquietudes que surjan en el desarrollo de su actividad comercial y aplicación de la ley, generando en ellos habilidades esenciales que les permitan abordar el tema con el usuario de una manera natural, sin tropiezos y, ante todo sin infligir la norma.

Quedamos atentos a sus comentarios,

Atentamente,



DIEGO MONTOYA
CADIS CONSULTORES
Enero 2024