

**Sentencia C-278/24 (11 de julio)**  
**M.P. José Fernando Reyes Cuartas**  
**Expediente D-15.567**

**La Corte declaró exequible la Ley 2300 de 2023 “por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”, al considerar que su aprobación no se sujetaba al trámite propio de las normas estatutarias sino al que corresponde a las leyes ordinarias**

## **1. Normas demandadas**

LEY 2300 DE 2023  
(julio 10)

por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.

El Congreso de Colombia,

### **DECRETA:**

**Artículo 1°. Objeto.** La presente ley tiene por 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 Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas 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 personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia.

**Artículo 2°. Canales autorizados.** Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a

los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto; los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza.

**Artículo 3°. Horarios 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 del horario de lunes a viernes y de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., y sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.

**Parágrafo.** En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo, 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.

**Artículo 4°.** En ningún caso, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales; 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.

**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 privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de Mensajes Cortos de Texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

El Gobierno nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones coordinará con la Comisión de Regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos conforme lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses.

**Parágrafo 1°.** Lo anterior sin perjuicio de acciones discriminatorias que condicionen el ingreso o retiro de la lista para acceder a los bienes y servicios.

**Parágrafo 2°.** Cuando se realice una transacción comercial de

bienes o servicios, o se ingrese a un edificio o local, no podrá obligarse al consumidor a aceptar recibir mensajes comerciales de ninguna índole, salvo aquellos asuntos estrictamente relacionados con el bien o servicio adquirido. Cuando se trate de promociones para alimentar bases de datos, el consumidor deberá saberlo y aceptarlo de manera explícita. 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, siempre y cuando no exista el deber contractual de permanecer en la respectiva base de datos de cobro.

**Parágrafo 3°.** En todo caso el envío de mensajes publicitarios a través de Mensajes Cortos de Texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y que realicen llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, solo podrán hacerlo por dentro de los horarios establecidos en el artículo 3°.

**Artículo 6°.** Las personas naturales y jurídicas se abstendrán de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios.

**Parágrafo 1°.** Lo previsto en el presente artículo, no será aplicable cuando se trate de las obligaciones adquiridas a través de microcréditos, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural, siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor.

**Parágrafo 2°.** Lo previsto en el presente artículo, no será aplicable cuando las personas naturales y jurídicas gestoras de cobranza, no

cuenten 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 al consumidor destinatario, todo lo cual deberá constar en el registro respectivo.

**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 sancionará por la Superintendencia Financiera de Colombia 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 la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Artículo 10. Vigencia.** La presente ley entrará en vigor en un plazo de tres (3) meses contados a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

## 2. Decisión

Declarar **EXEQUIBLE** la Ley 2300 de 2023 “por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores”, únicamente por el cargo analizado en esta sentencia.

## 3. Síntesis de los fundamentos

Le correspondió a la Sala Plena de la Corte Constitucional definir si la materia regulada por la Ley 2300 de 2023 se encuentra comprendida por la reserva de ley estatutaria prevista en el literal a) del artículo 152, conforme al cual se sujeta a dicha reserva la regulación de los derechos y deberes fundamentales de las personas, así como los procedimientos y recursos para su protección. Según la demandante, el contenido de la ley acusada constituía una regulación integral, completa y sistemática de los derechos fundamentales a la intimidad y al habeas data, ocupándose además de su núcleo esencial y los principios básicos que definen su alcance.

La Sala Plena precisó que la ley demandada tiene por objeto, según lo establece su artículo 1°, 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 Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

Advirtió que de acuerdo con el referido artículo se trata de una regulación que tiene como fin proteger al consumidor frente a comportamientos que, según advierte la propia ley, afectan su intimidad. Tales comportamientos se manifiestan en dos dimensiones principales. De una parte, en las actividades o gestiones de cobranza desarrolladas por todas las personas naturales o jurídicas que las tengan a su cargo, incluyendo a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera (art. 1). De otra, en las actuaciones desplegadas por los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos a efectos de adelantar actividades de carácter comercial o publicitario (art. 5).

La Sala Plena concluyó que la ley acusada no desconoce el artículo 152.a de la Constitución. Para el efecto sostuvo lo siguiente. Primero. La Ley 2300 de 2023 regula un asunto que se vincula con diferentes materias constitucionalmente relevantes: la protección del consumidor (art. 78), las actividades económicas (arts. 333, 334 y 335) y los derechos fundamentales a la intimidad, al habeas data y al buen nombre. Segundo. La existencia de un vínculo temático con normas de derecho fundamental exige establecer si la materia de la que se ocupa la ley está o no comprendida por la reserva estatutaria prevista para los derechos fundamentales en el artículo 152.a. Tercero. La jurisprudencia ha establecido que para definir si una ley -o una de sus disposiciones- se encuentra cubierta por esa reserva es indispensable realizar un escrutinio de dos pasos. Inicialmente establecer si, en efecto, la legislación se encuentra vinculada con el ámbito de protección de derechos de esa naturaleza y, a continuación, definir si el tipo de relación existente constituye la regulación de un derecho fundamental en el sentido del artículo 152.a de la Constitución. Cuarto. Las reglas relativas a las formas y condiciones en que los gestores de cobranza, proveedores y fabricantes se comunican con los consumidores es relevante desde la perspectiva de los derechos fundamentales. Sin embargo, la legislación acusada no se ocupa de regular total o parcialmente los elementos definitorios o estructurales de uno de tales derechos y, por ello, en este caso no se activa la reserva de ley estatutaria.

Concluyó la Corte que la iniciativa que tuvo el Congreso al expedir la Ley 2300 de 2023, se enlaza con el interés de que las interacciones que el mercado promueve tengan lugar en un marco que se tome en serio la especial posición de los consumidores. En ese contexto, advirtió que es el

legislador ordinario quien tiene la responsabilidad especial de hacerlo y, en consecuencia, declaró exequible la ley.