



Rad. 2023817850  
Cod. 4000  
Bogotá D.C.



Digitally signed by  
SÁRMIENTO ARGUELLO  
MARIANA  
Date: 2023.10.31 16:10:44 -  
05:00  
Reason: Fiel Copia del  
Original  
Location: Colombia



## REF. Horarios publicidad digital

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023817850, mediante la cual consulta sobre los horarios en que es posible enviar información comercial a través de la aplicación WhatsApp.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Para atender su pregunta debe señalarse que la Ley 2300 de 2023 dispone en el inciso segundo de su artículo 3 que:

*"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 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."*

La misma Ley en el inciso primero de su artículo 5 ordena que:

*"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 web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario."*

De acuerdo con las disposiciones transcritas, el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas



Digitally signed by  
**SARMIENTO ARGUELLO MARIANA**  
Date: 2023-10-31  
16:10:44 -05:00  
Reason: Fiel Copia del Original  
Location: Colombia

telefónicas de carácter comercial o publicitario sólo es posible de lunes a viernes a partir de las 7:00 a.m. y hasta las 7 p.m. y los sábados a partir de las 8 a.m. y hasta las 3 p.m.

Cordial Saludo,

SARMIENTO

ARGUELLO MARIANA

Firmado digitalmente por  
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA  
Fecha: 2023.10.31 16:14:35 -05'00'

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero

Revisó: Víctor Andrés Sandoval