

LEY 1328 DE 2009
(julio 15)

“POR LA CUAL SE DICTAN NORMAS EN MATERIA FINANCIERA, DE SEGUROS, DEL MERCADO DE VALORES Y OTRAS DISPOSICIONES”.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

TITULO I
DEL RÉGIMEN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

CAPITULO VI
Defensoría del Consumidor Financiero

Artículo 13. Funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero. Las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
- c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en

Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

Artículo 14. Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Artículo 15. Pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero. Las decisiones que adopte el Defensor del Consumidor Financiero serán obligatorias cuando, sin perjuicio del trámite conciliatorio que se pueda adelantar de acuerdo con lo señalado en el literal c) del artículo 13 de esta ley, los consumidores y las entidades vigiladas así lo acuerden de manera previa y expresa. Igualmente, serán obligatorias para las entidades vigiladas las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, cuando las entidades así lo hayan previsto en sus reglamentos.

La Defensoría del Consumidor Financiero no tiene el carácter de función pública.

Artículo 16. Atención a los consumidores de todo el país. La Defensoría del Consumidor Financiero y las entidades vigiladas, deberán garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios. La Superintendencia Financiera de Colombia impartirá las instrucciones para el cumplimiento de este deber.

Artículo 17. Independencia y autonomía de los Defensores del Consumidor Financiero. Los Defensores del Consumidor Financiero actuarán con independencia de la respectiva entidad vigilada, de sus organismos de administración, y con autonomía en cuanto a los criterios a aplicar en el ejercicio de su cargo, obligándose a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

En todo caso, los Defensores del Consumidor Financiero deberán abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o consumidor financiero, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

Los Defensores del Consumidor Financiero no podrán desempeñar en las entidades vigiladas funciones distintas de las propias de su cargo.

No podrá ser designado como Defensor del Consumidor Financiero, quien sea o haya sido dentro del año inmediatamente anterior director, empleado, contratista, apoderado o agente de la entidad vigilada en la cual va a desempeñarse como defensor, ni de la matriz, filial o subsidiaria de la misma. En caso de ser designado como Defensor del Consumidor Financiero quien posea acciones de la entidad vigilada, este deberá enajenarlas a persona natural por fuera del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, o a persona jurídica donde no posea ninguna participación accionaría como persona natural directa o indirectamente. La inhabilidad que se establece en el presente inciso no será aplicable a las personas que se encuentren ejerciendo la defensoría del cliente a la entrada en vigencia de la presente ley.

Las entidades vigiladas deberán disponer los recursos financieros para garantizar que el Defensor del Consumidor Financiero cuente con los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos y los demás que este considere necesarios, para el adecuado desempeño de sus funciones asignadas.

Parágrafo. La Superintendencia Financiera de Colombia podrá determinar la infraestructura necesaria para el adecuado funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Artículo 18. Designación y requisitos de los Defensores del Consumidor Financiero. Los Defensores del Consumidor Financiero deberán estar inscritos en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero que será implementado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma que establezca el Gobierno Nacional. Serán designados por la Asamblea General de Accionistas de las respectivas entidades vigiladas. Igualmente, antes de ejercer su cargo deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los Defensores del Consumidor Financiero serán designados para un período de dos (2) años, prorrogable por períodos iguales.

Para tal efecto, la Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero, y en todo caso, deberán:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar-conducta idónea y solvencia moral.

Parágrafo 1º. Los requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes.

Parágrafo 2º. Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

Parágrafo 3º. La Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro de Defensores del Consumidor Financiero, cuando establezca que la persona a la cual se le concedió, ha perdido alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional.

Parágrafo 4°. Los Defensores del Consumidor Financiero de las Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, serán designados por el máximo órgano de administración. Las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades públicas a que se refiere este artículo, determinarán la manera de fijar el monto de las apropiaciones que se deberán asignar para el adecuado funcionamiento de la Defensoría del Consumidor.

Artículo 19. Terminación en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero. La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

a) Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte.

b) Renuncia.⁵⁰

c) Cancelación de la inscripción en el registro por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Defensor del Cliente o la revocatoria de la posesión ante la misma entidad.

d) La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por vencimiento del período para el cual fue designado.

e) Haber incurrido en algunas de las causales señaladas en los incisos 3° y 4° del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la Ley 795 de 2003 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

CAPITULO VII Procedimientos

Artículo 20. Procedimientos para la resolución de quejas o reclamaciones por parte de los Defensores del Consumidor Financiero. El Gobierno Nacional, mediante normas de carácter general, señalará el procedimiento para la presentación y resolución de quejas o reclamos ante el Defensor del Consumidor Financiero de las entidades vigiladas.

CAPITULO VIII Régimen sancionatorio

Artículo 21. Régimen sancionatorio. El incumplimiento de las normas previstas en el presente Título, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, así como las demás disposiciones vigentes en materia de protección al consumidor financiero será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia en la forma prevista en la Parte Séptima del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

Parágrafo. Adiciónase el numeral 2 del artículo 208 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el artículo 52 de la Ley 964 de 2005, con el siguiente literal:

j) La infracción al Régimen de Protección al Consumidor Financiero. Igualmente deberá considerarse si se adoptaron soluciones a favor del consumidor financiero dentro del trámite de quejas o reclamos, así como la implementación de medidas de mejoramiento como consecuencia de las mismas.

Artículo 22. Referencias normativas. A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, todas las referencias que hagan las disposiciones vigentes al Defensor del Cliente y a la Defensoría del Cliente se entenderán efectuadas al Defensor del Consumidor Financiero y a la Defensoría del Consumidor Financiero.