

Defensor del consumidor

Todo lo que debes saber

Contenido:

1

¿Qué es el
consumidor?

2

Independencia
Y autonomía

3

Funciones

4

Obligaciones

5

Excepciones

6

Procedimiento
Gestión Quejas

7

Función de
Conciliación

¿Quién es nuestro Defensor del Consumidor Financiero?

Defensoría del Consumidor Financiero:
LAGUADO GIRALDO LTDA

Defensor principal: **Darío Laguado Monsalve**

Defensor suplente: **Christiam Uberymar Infante Angarita.**

Datos de contacto

Página Web: www.defensorialg.com.co

Dirección: Calle 70A # 11-83.

Quinta Camacho - Bogotá

Teléfonos: (601) 211 0354 - (601) 211 0351

(601) 235 1604 - (601) 543 9850

Celular: 320 398 1187

Fax: 543 9855

Correo electrónico: reclamaciones@defensorialg.com.co

Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a.m.
a 4:00 p.m. jornada continua.

1 ■ ¿Qué es el Defensor del Consumidor?

¿Qué es el Defensor del Consumidor?

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución destinada a facilitar la solución de las controversias que pudieran presentarse con nuestros consumidores, a través de una idónea mediación profesional e independiente de su propia administración.

Tiene como funciones la de ser vocera de los consumidores financieros ante Fiduciaria SURA lo que implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a las juntas directivas de las entidades, recomendaciones, propuestas y peticiones; y conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas que éstos presenten con relación a un posible incumplimiento por parte de la Fiduciaria o sus filiales de las normas legales o internas que regulan la prestación de los servicios o productos ofrecidos o la calidad de los mismos.

En virtud de la primera función descrita, los consumidores tienen la posibilidad de dirigirse al defensor del con el propósito de que éste formule recomendaciones y propuestas ante Fiduciaria SURA en aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones de éstos con la entidad.



El Decreto 2281 del 25 de junio de 2010 estableció la Defensoría del Consumidor Financiero como institución de carácter obligatorio para los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros, las sociedades comisionistas de bolsas de valores y las sociedades administradoras de inversión, entre otras.

La ley 1328 de 2009 en el capítulo VI del título I de la norma citada, está enfocado en los aspectos regulatorios de la Defensoría del Consumidor Financiero y ha sido reglamentada por el Decreto 2281 de 2010, las circulares externas 015 y 016 de 2010 y la Carta Circular 068 del mismo año.





INVESTMENTS

FIDUCIARIA

2. Independencia y autonomía

Independencia y Autonomía del Defensor del Consumidor

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 perjudique 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.

3. Funciones

Funciones del Defensor del Consumidor

La Defensoría del Consumidor está orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

- **Atender** de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes
- 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.
- 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.

- Ser **vocero** de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. En razón a esta función, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigirse en cualquier momento a la Junta Directiva de Fiduciaria SURA para formular recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre Fiduciaria SURA y los

consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

Adicionalmente, el Defensor del Consumidor Financiero podrá revisar los contratos de adhesión otros documentos y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

- 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.
- **Proponer** a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.

4. Obligaciones

Obligaciones del Defensor del Consumidor

De conformidad con el Decreto 2555 de 2010, son Obligaciones específicas del Defensor del Consumidor:

- Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y de los decretos que rigen su actividad y/o procedimientos para el trámite de las reclamaciones. Para estos efectos, dichos procedimientos y trámites serán los contenidos en este documento.
- Solicitar a Fiduciaria SURA así como al cliente y/o usuario la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre la queja.
- Proferir las decisiones que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Reglamento, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Presentar un informe a Fiduciaria SURA dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera al desarrollo de su función durante el lapso precedente.
- Diligenciar el informe estadístico en la pro-forma establecida con la periodicidad trimestral o que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y enviarlo a Fiduciaria SURA, para que lo remita su representante legal con firma digital a la Superintendencia Financiera de Colombia dentro del plazo establecido en las normas jurídicas respectivas.
- Mantener un registro de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo digital de las mismas, según medidas adoptadas y los casos que reciba.
- Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia, en los temas de competencia de ésta.

De acuerdo con la Parte I, Título III, Capítulo II de Circular Básica Jurídica 029 de 2014, el incumplimiento de las normas en materia de protección al consumidor financiero, incluidas las obligaciones a cargo del Defensor del Consumidor Financiero y de las entidades vigiladas para con él, puede ser sancionado por la Superfinanciera de Colombia en la forma prevista en la parte séptima del EOSF y el art. 53 de la Ley 964 de 2005 y demás normas que los modifiquen o sustituyan.

5. Excepciones

Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

De conformidad con lo establecido en el literal e. del art. 5 de la Ley 1328 de 2009, como Consumidor Financiero le asiste el derecho de escoger entre acudir directamente a la Fiduciaria SURA como entidad vigilada, al Defensor del Consumidor Financiero, a la Superintendencia Financiera de Colombia o a los organismos de autorregulación, para presentar su queja, donde cada institución evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda. Para efectos del defensor del Consumidor Financiero está excluido y no será competente conocer los siguientes asuntos:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- 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 éstas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 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.
- 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.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.

6. Procedimiento

Procedimiento para la Resolución de Quejas o Reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

El Consumidor Financiero deberá enviar su queja, reclamo o recomendación mediante documento escrito ante el Defensor del Consumidor Financiero a través de los siguientes medios:



reclamaciones@defensorialg.com.co



Calle 70ª No. 11-83 Bogotá – Colombia

En la comunicación deberá relacionar:



- **Datos identificación:** nombre completo, número ID
- **Datos de Contacto:** Correo electrónico, teléfono.



Descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja, reclamo y la recomendación o propuesta para la entidad.

En los eventos en los cuales el Defensor del Consumidor Financiero sea competente para resolver quejas o reclamos en los términos de la Ley 1328 de 2009 y del presente Decreto, deberá observar el siguiente procedimiento para su trámite:

1. El Consumidor Financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada en las oficinas de Fiduciaria SURA.

En este último caso, las entidades vigiladas tienen la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al Consumidor Financiero interesado y a la entidad involucrada dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de la entidad respectiva, advirtiendo sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de la entidad involucrada o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria.

En este evento, la entidad o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.

5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.

6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a la entidad que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.

La entidad deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, si la entidad ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no podrá manifestar lo contrario.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de la entidad y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor

Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva o al Consejo de Administración de la entidad vigilada, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dar por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a la entidad y al Consumidor Financiero.

8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.

9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y a la entidad vigilada el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, éste puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

10. La entidad vigilada podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero.

En estos casos, la entidad informará tal situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de la entidad, consultará al Consumidor Financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción.

El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo.

Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009.

En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor

Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al Consumidor Financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Las decisiones del Defensor al Consumidor financiero son obligatorias únicamente si el consumidor financiero y la entidad lo pactaron de manera expresa con anterioridad. O si la entidad lo tiene previsto en el reglamento.

Si el Consumidor no está de acuerdo con la decisión, podrá adelantar las actuaciones judiciales que considere pertinentes, o presentar la queja a la Superintendencia Financiera de Colombia.

7. Conciliación

Facultad de Conciliación por el Defensor del Consumidor.

● ¿Qué es el derecho a la conciliación?

La conciliación en derecho es un servicio gratuito a través del cual los clientes que tengan diferencias de carácter patrimonial que pueden dar lugar a un pleito, pueden proponer una fórmula de arreglo que, si se llegara a coger por el cliente y la entidad, le podría dar fin a dicho conflicto y el acuerdo será obligatorio para las partes.

● Conciliación de Derecho

¿Qué es?

La conciliación en derecho es un servicio gratuito a través del cual los clientes que tengan diferencias de carácter patrimonial que pueden dar lugar a un pleito, pueden proponer una fórmula de arreglo que si se llegara a coger por el cliente y la entidad, le podría dar fin a dicho conflicto y el acuerdo será obligatorio para las partes.

● Requisitos de la solicitud de conciliación

La solicitud de conciliación debe contener por lo menos:

- ✓ Indicar de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- ✓ Indicación del conciliador o el centro de conciliación a quien se dirige.
- ✓ Individualización de las partes, es decir: (i) nombre y documento de identidad del cliente; y, (ii) nombre de la entidad.
- ✓ Descripción de los hechos que darían lugar al pleito.
- ✓ Pretensiones del cliente.
- ✓ Qué propone el solicitante
- ✓ Pruebas que quiera aportar el solicitante.
- ✓ Dirección de contacto.

- **Gratuidad:** El acceso a la conciliación es totalmente gratuito.
- **¿Cómo se tramita la solicitud de conciliación ante la Defensoría?**

Las solicitudes de conciliación se tramitan a través de la Página Web: www.defensorialg.com.co, a través del aplicativo Coral, o través del correo electrónico reclamaciones@defensorialg.com.co.

El quejoso debe indicar datos tales como: nombre completo, número de cédula, los hechos que motiva la queja, la fecha o época en las que ocurrieron; entidad con la cual tiene el inconveniente; dirección para enviarle la respuesta, ojalá de correo electrónico.

● Convocatoria

Se enviará citación a los correos electrónicos de las partes. En la citación se les informará sobre la admisión de la solicitud, se fijará fecha y hora de audiencia, y se enviará el link de ingreso. Las conciliaciones se llevarán a cabo de manera virtual.

● Indicaciones para el Convocante

- ✓ Debe entrar a la sesión 10 minutos antes de la hora prevista para iniciar la audiencia. Para estos efectos debe utilizar el link que previamente la Defensoría le deberá enviar a las partes.
- ✓ En cliente debe enviar antes de la audiencia de conciliación la imagen de su documento de identidad al correo que le indiquen en su momento.
- ✓ En la audiencia de conciliación solo se puede tratar el tema concreto que dio lugar a la solicitud, sin necesidad de referirse a antecedentes o a dificultades o circunstancias personales.
- ✓ Para exponer lo que pretende, el cliente dispondrá de 5 minutos. Una vez concluya la presentación del cliente, se le dará la palabra a entidad financiera para que decida libremente si acoge la propuesta que le haga el cliente; si no la acoge o si la acoge parcialmente; o presenta otra propuesta.

- ✓ El éxito de estas audiencias depende de la brevedad y de la voluntad de quienes participemos en la reunión.

○ **Quien actúa como conciliador**

Tanto el DCF Principal como el DCF Suplente, pueden convocar y atender la audiencia.

○ **Asuntos que no son susceptibles de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero:**

- ✓ Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a cada EV.
- ✓ Los concernientes al vínculo laboral entre la EV con sus empleados.
- ✓ Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una EV.
- ✓ Los relacionados con el reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que están relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento de EL DEFENSOR.
- ✓ Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante autoridades judiciales, en etapa arbitral o administrativa o hayan sido resueltas por tales autoridades.
- ✓ Aquellos relacionados con la decisión de prestar o no un servicio, suministrar o no un producto, o con las condiciones impuestas para la prestación de un servicio, la celebración de un contrato o la vinculación o admisión de determinada persona como cliente, afiliado, usuario, codeudor o garante de cualquier tipo de producto, contrato o servicio.
- ✓ Los conflictos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de presentar la solicitud.
- ✓ Las solicitudes que tengan por objeto los mismos hechos se relacionen con el mismo producto, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte de EL DEFENSOR.
- ✓ Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) o más años de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud.

● Resultados de la Audiencia

- **Si hay acuerdo:** En este el Conciliador expedirá Acta de Acuerdo
- **Si no hay acuerdo:** En este caso el Conciliador expedirá Constancia de No Acuerdo.

● Efectos del Acuerdo Conciliatorio

- **Merito Ejecutivo:** Con el acta del acuerdo las partes pueden exigir su cumplimiento judicial.
- **Cosa Juzgada:** Le pone fin al conflicto y lo acordado solo se podrá modificar por las mismas partes.

● Actas y Constancias

Se enviarán por correo electrónico a las partes.