

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Defensor del Consumidor Financiero actúa 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 (de conformidad con el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009).

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. Cabe anotar que, para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento por el cual consta la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por las partes y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, este prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

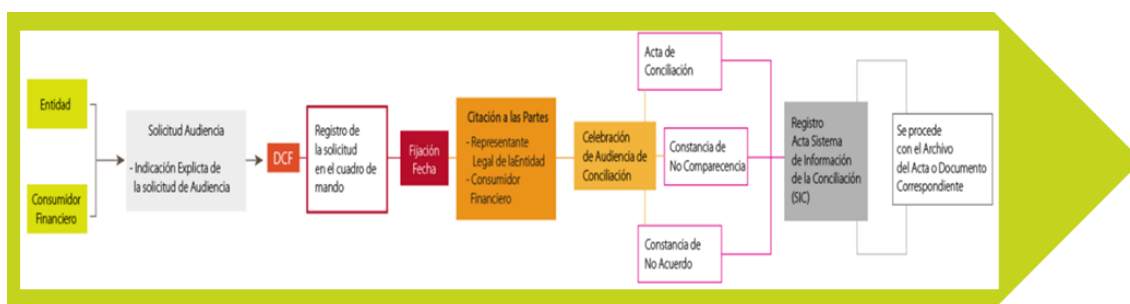
El procedimiento de atención de las solicitudes de audiencia de conciliación como la celebración de estas, es el siguiente:

- 1** Para llevar a cabo las audiencias de conciliación ante el Defensor del Consumidor financiero, primero debe realizarse un examen a la solicitud presentada por la parte convocante, de tal forma que se acojan a los términos señalados en la Ley 1328 de 2009 y el la Ley 640 de 2001 (Ley 2220 de 2022).
- 2** Una vez aceptada la solicitud de conciliación se procederá a otorgar fecha para la celebración de la audiencia, de acuerdo con los parámetros señalados en la Ley 640 de 2001 (Ley 2220 de 2022).
- 3** En el caso de que no sea procedente la audiencia de conciliación, se le notificará a la parte quien solicitó la audiencia, las razones por las cuales no se puede llevar a cabo.
- 4** En esta medida tanto la entidad como el consumidor serán debidamente notificados. Dichas notificaciones se realizarán por el mismo medio por el cual fue recibida la solicitud de conciliación, para el caso del consumidor. En relación con la entidad, dichas notificaciones se realizarán vía correo electrónico para mayor agilidad.
- 5** La audiencia de conciliación puede surtirse en las instalaciones de la Defensoría o en el caso de encontrarse por fuera de Bogotá D.C. u otra razón, puede realizarse de manera virtual.
- 6** La audiencia de conciliación puede finalizar en: acuerdo total, parcial, no acuerdo entre las partes o no comparecencia de una las partes. Se levantará la respectiva acta o constancia (como lo señala el Decreto 30 de 2002), en las que pueden ser: actas de conciliación, constancia de no acuerdo o constancia de no comparecencia.
Para obtener la firma correspondiente del acta de conciliación la Defensoría enviará a la dirección de domicilio o notificación del convocante y del convocado el documento respectivo para su suscripción, y el mismo deberá ser devuelto a la Defensoría.
Una vez que el Defensor obtenga el documento firmado por las partes, este enviará la copia del acta de conciliación total o constancia de no Acuerdo a cada uno de los convocados.
- 7** La decisión que se tome dentro de la audiencia de conciliación prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.
- 8** La Defensoría dispondrá de los libros de Actas y de Constancias correspondientes; los cuales serán llevados en debida forma como lo señala el Decreto 30 de 2002.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá garantizar:

- Atención de las solicitudes de audiencia de conciliación en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la entidad vigilada preste sus servicios¹.
- Brindar la facilidad a los usuarios de acceder a sus servicios por diferentes medios, bien sea vía correo electrónico, página web de la Defensoría, en la dirección donde se encuentra nuestras instalaciones o presentándola en cualquier canal de atención habilitado por la entidad para atención a los consumidores financieros, quien tendrá un término de tres (3) días para enviarla a la Defensoría.

A continuación, encontrarán un esquema donde se explica de manera clara el procedimiento de conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero.



RECURSOS FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS PARA LLEVAR A LA AUDIENCIA DE CONCILIAICÓN DE MANERA PRESENCIAL Y/O VIRTUAL.

El Defensor del Consumidor Financiero cuenta con los siguientes recursos físicos y tecnológicos para poder llevar a cabo la audiencia de conciliación, ya sea de manera presencial o virtual:



Fecha última actualización: Dic/2022

¹ De conformidad con lo estipulado en el artículo 16 de la Ley 1328 de 2009