

DECRETO 3993 DE 2010

(octubre 27)

Diario Oficial No. 47.875 de 27 de octubre de 2010

MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA

Por el cual se modifica el Decreto [2555](#) del 15 de julio de 2010 y se reglamenta la función de conciliación del Defensor del Consumidor Financiero.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo [189](#) numeral 11 de la Constitución Política y en desarrollo de la Ley [640](#) de 2001,

CONSIDERANDO:

Que el 15 de julio de 2009 el Presidente de la República sancionó la Ley [1328](#) de 2009 “por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones”.

Que el literal c) del artículo [13](#) de la Ley 1328 de 2009 establece como función del Defensor del Consumidor Financiero “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”.

Que se hace necesario reglamentar algunos aspectos relacionados con el ejercicio de la función de conciliación atribuidas al Defensor del Consumidor Financiero,

DECRETA:

ARTÍCULO 1o. El CAPÍTULO [1](#) del TÍTULO 2 del LIBRO 34 de la PARTE 2 del Decreto [2555](#) del 15 de julio de 2010 se denominará Disposiciones Generales.



ARTÍCULO 2o. Adiciónese al TÍTULO 2 del LIBRO 34 de la PARTE 2 del Decreto [2555](#) del 15 de julio de 2010, el CAPÍTULO 2, del siguiente tenor:

“CAPÍTULO 2

FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Artículo [2.34.2.2.1](#) Competencia. El Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a la cual el Defensor preste sus servicios, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio del Interior y de Justicia, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las notarías.

PARÁGRAFO 1o. El Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá actuar como conciliador en el territorio nacional.

PARÁGRAFO 2o. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer como conciliador de aquellos casos en los que se discutan controversias de naturaleza contencioso administrativas y laborales.

Artículo [2.34.2.2.2](#) Naturaleza. El Defensor del Consumidor Financiero actuará como conciliador extrajudicial en derecho en los términos establecidos en la Ley [640](#) de 2001. El trámite que ante él se surta agotará, cuando proceda, el requisito de procedibilidad, de acuerdo con lo previsto en los artículos [35](#) y [38](#) de la Ley 640 de 2001.

Artículo [2.34.2.2.3](#) Formación. El defensor del Consumidor Financiero deberá ser abogado titulado con formación en conciliación extrajudicial en derecho o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 3756 de 2007 o la norma que lo modifique o sustituya, impartida por una entidad avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia.

Artículo [2.34.2.2.4](#) Gratuidad. Las conciliaciones extrajudiciales en derecho que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero serán gratuitas para los consumidores financieros.

PARÁGRAFO. Los gastos que conlleve cumplimiento de la función de conciliación, se cargará al presupuesto asignado por la entidad vigilada para la Defensoría del Consumidor Financiero.

Artículo [2.34.2.2.5](#) Registro del Acta de Conciliación. El Defensor del Consumidor Financiero no está obligado a registrar el acta de conciliación. Con todo, deberá dar aplicación a lo dispuesto en los Capítulos 3 y 4 del Decreto 30 de 2002.

Artículo [2.34.2.2.6](#) Reporte de Información. El Defensor del Consumidor Financiero deberá registrar todos los casos de conciliación que adelante en el Sistema de Información de la Conciliación –SIC– dentro de los tres días siguientes, para efectos de la formulación de política pública que sobre los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos compete al Ministerio del Interior y de Justicia.



ARTÍCULO 3o. VIGENCIA. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación, deroga y modifica las normas que les sean contrarias, en especial modifica el Decreto [2555](#) de 2010.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a 27 de octubre de 2010.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro del Interior y de Justicia,

GERMÁN VARGAS LLERAS.

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

JUAN CARLOS ECHEVERRY GARZÓN.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de febrero de 2021 - Diario Oficial No. 51567 - Enero 24 de 2021

