

ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN

Concepto 2014082106-002 del 20 de octubre de 2014

Síntesis: *De acuerdo con lo ordenado por el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, aplicable a los procesos que adelanta la Superintendencia Financiera en ejercicio de las funciones jurisdiccionales atribuidas por el artículo 57 ibídem, las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas se tramitan por el procedimiento verbal sumario. Este proceso, bajo su curso normal, comprende la realización de una audiencia, diligencia orientada a lograr una conciliación entre las partes, adelantar un saneamiento del proceso, fijar los hechos del litigio y practicar los interrogatorios a que haya lugar, en los términos previstos en los artículos 438 y 439 del Código de Procedimiento Civil, en adelante CPC.*

«(...) consulta relacionada con la Acción de Protección al Consumidor Financiero que se tramita ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia y cuyos interrogantes son absueltos en el orden propuesto:

- **“¿Todo proceso de acción de protección al consumidor financiero, debe obligatoriamente llegar a una etapa donde se debe practicar una AUDIENCIA?”**

De acuerdo con lo ordenado por el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, aplicable a los procesos que adelanta la Superintendencia Financiera en ejercicio de las funciones jurisdiccionales atribuidas por el artículo 57 ibídem, las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas se tramitan por el procedimiento verbal sumario. Este proceso, bajo su curso normal, comprende la realización de una audiencia, diligencia orientada a lograr una conciliación entre las partes, adelantar un saneamiento del proceso, fijar los hechos del litigio y practicar los interrogatorios a que haya lugar, en los términos previstos en los artículos 438 y 439 del Código de Procedimiento Civil, en adelante CPC.

Sin embargo, lo anterior no significa que siempre el proceso deba llegar a la celebración de la audiencia. Esto en la medida que el CPC contempla la posibilidad de terminación anormal del proceso previo a la celebración de la audiencia; ya sea mediante transacción, desistimiento o desistimiento tácito.

- **¿Dónde se practican dichas audiencias?** (teniendo en cuenta que reside fuera de la ciudad de Bogotá).

Al respecto le informamos que el inciso 2° del numeral 2 del artículo 58 de la Ley 1480 estableció que “Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio [entiéndase también Superintendencia Financiera] deba conocer de un asunto en un lugar donde no tenga oficina, podrá delegar a un

funcionario de la entidad, utilizar medios técnicos para la realización de las diligencias y audiencias o comisionar a un juez”.

Bajo dicho contexto normativo, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia ha dispuesto la utilización de los mecanismos señalados en la norma citada y así llevar a cabo los procesos evitando, en lo posible, el desplazamiento de los consumidores financieros que se encuentren en un lugar diferente al de la sede de esta Entidad en la ciudad de Bogotá.

- **¿Es posible iniciar y adelantar todo el trámite de un proceso de protección al consumidor financiero, vía internet, es decir desde y hacia correo electrónico?.**
- **¿En cuál correo electrónico les podría hacer llegar la solicitud de protección?.**

La Superintendencia Financiera tiene habilitada la herramienta electrónica para presentar demandas con el cumplimiento de los requisitos de ley¹ y adelantar los trámites procesales a que haya lugar a través de correo electrónico a la siguiente dirección: super@superfinanciera.gov.co.

- **¿Debe uno, como demandante, de mínima cuantía, contar con un apoderado abogado?.**

No. El Decreto 196 de 1971, Estatuto del Ejercicio de la Abogacía, en el numeral 2° de su artículo 28 autoriza la actuación por causa propia, esto es, sin necesidad de abogado titulado, entre otros, en los procesos de mínima cuantía, así:

Artículo 28. Por excepción se podrá litigar en causa propia sin ser abogado inscrito, en los siguientes casos:

(...)

2o. En los procesos de mínima cuantía.

(...).

(...).»

¹ Puede encontrar modelo de demanda de Acción de Protección al Consumidor Financiero en la página www.superfinanciera.gov.co ruta: Consumidor Financiero/ Funciones jurisdiccionales / Modelo de Demanda.