

SFC, FUNCIONES JURISDICCIONALES, ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, TITULAR

Concepto 2015127110-001 del 26 de enero de 2016

Síntesis: *La acción de protección se instituyó como una prerrogativa a favor de los consumidores financieros y no de las entidades vigiladas; por consiguiente, no se encuentra dentro de la facultades jurisdiccionales atribuidas a esta Superintendencia conocer de demandas que instituciones decidan presentar en contra de sus consumidores financieros, las cuales, en todo caso, podrán ser puestas en conocimiento de la jurisdicción ordinaria.*

«(...) correo electrónico mediante el cual consulta si esta Superintendencia, en uso de sus facultades jurisdiccionales, puede conocer de: 1. “las acciones iniciadas por una entidad vigilada en contra de uno de sus consumidores financieros” y 2. “las acciones de nulidad por reticencia e inexactitud iniciadas por las compañías aseguradoras en contra de los tomadores de las pólizas (...)”.

En atención al objeto de su consulta debemos manifestarle que el legislador del año 2011 instituyó como parte del Estatuto del Consumidor (Ley 1480) una acción judicial de protección al consumidor financiero y, en desarrollo del postulado constitucional consagrado en el artículo 116 de la Constitución Política, asignó a la Superintendencia Financiera de Colombia facultades jurisdiccionales para conocer las controversias “...relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil y aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público”(Título VIII, Capítulo I, artículo 57).

Con esa orientación el citado artículo reconoce la posibilidad a los consumidores financieros¹ para someter “...a su elección (...) a conocimiento de esa autoridad, los asuntos contenciosos que se susciten entre ellos y las entidades vigiladas sobre las materias a que se refiere el presente artículo para que sean fallados en derecho, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez”.

Conforme a las anteriores directrices se infiere que esta acción de protección se instituyó como una prerrogativa a favor de los consumidores financieros y no de las entidades vigiladas; por consiguiente, no se encuentra dentro de la facultades jurisdiccionales atribuidas a esta Superintendencia conocer de demandas que instituciones decidan presentar en contra de sus consumidores financieros, las cuales, en todo caso, podrán ser puestas en conocimiento de la jurisdicción ordinaria.

Finalmente, por considerarlo de su interés le sugerimos consultar el documento denominado “LO QUE USTED DEBE SABER SOBRE” Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de protección al Consumidor Financiero, cuyo texto se encuentra disponible para consulta del público en nuestra página web www.superfinanciera.gov.co ruta: Consumidor Financiero/ Funciones Jurisdiccionales.

(...).»

¹ Definidos como “todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades vigiladas” (artículo 2°, Ley 1328 de 2009)