



## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, TRÁMITE DE RECLAMACIONES, PRÓRROGA

Concepto 2016009961-002 del 8 de febrero de 2016

**Síntesis:** *El Defensor no tiene atribuciones ni facultades legales para limitar y mucho menos para ampliar los plazos legales establecidos en las normas que rigen su actividad y que establecen el procedimiento para el trámite de las reclamaciones, de manera que cualquier término que se fije para una respuesta o algún requerimiento que se efectúa al margen de la normatividad legal vigente, se realiza cuando se requiera información de terceros o pruebas específicas que necesite la Entidad y a juicio del Defensor a quien se solicite la prórroga.*

«(...) comunicación en la cual eleva consulta sobre el tiempo de prórroga que puede otorgar el Defensor del Consumidor Financiero, DFC, a las entidades vigiladas dentro del trámite de una queja.

Sobre el particular, de manera atenta le indicamos que el tema de la prórroga y el término específico para otorgarla no está expresamente señalado en la ley. En efecto, el Decreto 2281 de 2010 en el numeral 6 de su artículo 5°, incorporado en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, establece que 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 DCF. En este último caso, la entidad vigilada deberá informar al consumidor financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

Como se observa, la norma indica que se darán ocho (8) días hábiles a la entidad para responder y que el término se puede ampliar, para lo cual será la entidad vigilada la que informe al consumidor financiero las razones que justifiquen la prórroga.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que el Defensor no tiene atribuciones ni facultades legales para limitar y mucho menos para ampliar los plazos legales establecidos en las normas que rigen su actividad y que establecen el procedimiento para el trámite de las reclamaciones, de manera que cualquier término que se fije para una respuesta o algún requerimiento que se efectúa al margen de la normatividad legal vigente, se realiza cuando se requiera información de terceros o pruebas específicas que necesite la Entidad y a juicio del Defensor a quien se solicite la prórroga.

Dentro de una interpretación sistemática, se consideraría que el término máximo para la prórroga deberían ser los mismos ocho (8) días hábiles, salvo, por supuesto, que de la justificación se derive que se requiera inevitablemente más tiempo.

(...).»

***Este documento fue tomado directamente de la página oficial de la entidad que lo emitió.***