

TRÁMITE DE CONCILIACIÓN

- **En que consiste:**

La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos mediante el cual se procura que las partes involucradas, en uso de su autonomía privada, lleguen por sí mismas a un acuerdo acerca de sus diferencias, en donde la intervención del tercero -imparcial, neutral y calificado, llamado conciliador -, sólo se limita a la orientación del trámite más no a la resolución unilateral del conflicto. Esta se encuentra regulada por la Ley 640 de 2001 y por la Ley 2220 de 2022.

- **Tramite o Procedimiento para solicitar la conciliación:**

Para dar inicio al trámite de conciliación, quien convoca debe remitir al Defensor del Consumidor financiero (DCF) la siguiente información:

1. Nombre de la Entidad Vigilada convocada.

2. Información del convocante:

- ✓ Nombre completo,
- ✓ Dirección de domicilio,
- ✓ Celular o teléfono de contacto.
- ✓ Fotocopia del documento de identidad del convocante.
- ✓ Si es persona jurídica además se debe remitir Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad recientemente expedido.
- ✓ Si quien convoca lo hace en calidad de apoderado deberá también anexar los documentos que legalmente lo acrediten como tal.
- ✓ Información detallada sobre que se pretende conciliar; los hechos que motivan esta solicitud; y la cuantía de las peticiones.
- ✓ El convocante podrá allegar todos los documentos que considere pertinentes para soportar los hechos de su solicitud.

3. Objeto, causas y cuantía:

- ✓ Indicar detalladamente que se pretende conciliar; los hechos que motivan esta solicitud; y la cuantía de las peticiones.

Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el DCF tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación.

- **Canales donde puedes solicitar el trámite de conciliación:**

Puedes realizar la solicitud a través del correo electrónico reclamaciones@defensorialg.com.co y en el asunto indicar “**Tramite de conciliación**” o a través de la página web <https://defensorialg.com.co/como-tramitar-su-queja2/> en la opción “Radique su queja o conciliación aquí”. La citación de la conciliación o la constancia que este trámite no es competencia del DCF, será remitida dentro de los 10 días siguientes a la solicitud.

- **Cuando se puede solicitar el trámite de conciliación:**

El consumidor financiero o la entidad vigilada podrán solicitarlo desde el inicio del trámite de una reclamación ante el DCF, en caso de que haya una reclamación en curso y el Defensor no haya emitido su concepto, el Consumidor deberá expresar su deseo, manifestando que el mismo sea atendido a través de su función de conciliador. En este último caso, el DCF suspenderá definitivamente el trámite de la reclamación, e iniciará el de conciliación.

- **Gratuidad:**

Las conciliaciones que se adelanten ante el DCF serán gratuitas para los consumidores financieros.

- **Efectos jurídicos de la conciliación:**

- ✓ El acta de conciliación hace tránsito a cosa juzgada y significa que la materia conciliada no podrá ventilarse en ningún proceso judicial subsiguiente, es decir, es obligatoria tanto para las partes como para el Estado.
- ✓ El acta presta mérito ejecutivo, es decir, permite exigir el cumplimiento forzoso y coactivo de las obligaciones surgidas de la conciliación, en forma inmediata, por la vía del proceso ejecutivo; por eso las obligaciones allí concertadas deben ser claras, expresas y exigibles.

- **Asuntos exceptuados del conocimiento del DCF:**

El DCF no puede actuar como conciliador en los mismos temas en los que tampoco puede conocer las reclamaciones de los consumidores (Art. 14 Ley 1328 de 2009 y Decreto 2555 de 2010), es decir:

- ✓ Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- ✓ Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- ✓ Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- ✓ Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- ✓ Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- ✓ Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- ✓ Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- ✓ Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- ✓ Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación