



## Decreto 3993 de 2010

Los datos publicados tienen propósitos exclusivamente informativos. El Departamento Administrativo de la Función Pública no se hace responsable de la vigencia de la presente norma. Nos encontramos en un proceso permanente de actualización de los contenidos.

### DECRETO NÚMERO 3993 DE 2010

#### DECRETO 3993 DE 2010

(octubre 27)

"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. Adíquese 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

#### FUNCTION 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 contenciosa 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 los 27 días del mes 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.

NOTA: Publicado en el Diario Oficial 47875 de octubre 27 de 2010

---

*Fecha y hora de creación: 2026-02-02 03:14:59*