



Superintendencia Financiera  
de Colombia

## LO QUE USTED DEBE SABER SOBRE

Funciones Jurisdiccionales de la  
Superintendencia Financiera de Colombia en  
materia de protección al consumidor financiero

De conformidad con el [Estatuto del Consumidor](#) (Ley 1480 de 2011) y el [Código General del Proceso](#) (Ley 1564 de 2012), la Superintendencia Financiera de Colombia **-SFC-**, cuenta con funciones jurisdiccionales. Este documento pretende darle a conocer los aspectos más relevantes sobre el ejercicio de estas nuevas funciones.

# 1

## ¿Qué acciones tiene el consumidor financiero frente a un conflicto con una entidad vigilada por la SFC?

Existen las siguientes alternativas:

- Realizar una reclamación directa ante la entidad vigilada o ante el Defensor del Consumidor Financiero. (la información de contacto de los defensores del consumidor financiero se puede ubicar en nuestro sitio web,  
**<http://bi.superfinanciera.gov.co/posesiones/reporte/ListadoDefensores.jsp>**)
- Interponer una queja ante esta Superintendencia.
- Hacer uso de las acciones jurisdiccionales existentes para la defensa de sus intereses.

# 2

## ¿Cuáles son las acciones jurisdiccionales que puede ejercer un consumidor financiero?

De acuerdo con el artículo 56 de la Ley 1480, estas acciones son:

- Las acciones populares, mediante las cuales se busca proteger los derechos e intereses colectivos de los ciudadanos.
- Las acciones de grupo, mediante las cuales un grupo de personas buscan la reparación de perjuicios que tienen una causa común.
- La acción de protección al consumidor financiero.

Mientras que las dos primeras sólo pueden ejercerse ante un juez de la República, la Ley 1480 ha previsto que la acción de protección al consumidor financiero pueda ser ejercida igualmente ante una autoridad administrativa con funciones jurisdiccionales.

Así mismo, conoce de las acciones a que se refiere el numeral 8º del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero **E.O.S.F.** y que le fueron asignadas a la entonces Superintendencia de Valores.

## ¿Qué es la acción jurisdiccional de protección al consumidor financiero?

Es una herramienta de defensa de los intereses de los consumidores financieros, que busca que un tercero, la Superintendencia Financiera, decida con fundamento en la Ley y lo que se pruebe en el proceso, sobre los conflictos contractuales que se presentan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas.

3

## ¿Qué son las funciones jurisdiccionales de la SFC?

Son aquellas que permiten que la Superintendencia pueda dictar una sentencia, fundamentada en la Ley, con carácter definitivo y con las facultades propias de un juez. Para ello, las personas deben presentar una demanda ante la Superfinanciera. Las diferencias que se quieran presentar ante la Superintendencia tienen que estar relacionadas con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas. Se excluyen, en consecuencia, conflictos de cualquier otra naturaleza (temas propios de procesos ejecutivos –para conseguir el pago de una deuda, por ejemplo- o propios de procesos laborales).

4

## ¿Quién puede ejercer la acción?

Cualquier consumidor financiero que tenga una relación contractual con una o algunas de las entidades vigiladas por la SFC respecto de las obligaciones derivadas del contrato en que son parte o relacionadas con su ejecución.

5

## ¿Qué es una entidad vigilada?

Es aquella que se encuentra sometida a la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, lo que quiere decir, que su creación, funcionamiento y actividad es supervisada por esta entidad.

6

## ¿Cuánto tiempo tiene el consumidor financiero para ejercer esta acción?

Puede ejercerla dentro del año siguiente a la terminación de la relación contractual existente con la entidad vigilada<sup>(1)</sup>.

## ¿Cómo se ejerce la acción jurisdiccional de protección al consumidor financiero?

Para que un consumidor financiero pueda ejercer la acción jurisdiccional de protección debe seguir estos pasos:

**a.** Decidir ante qué autoridad quiere interponer la acción pues puede acudir ante un Juez Ordinario o ante la SFC.

El consumidor financiero **SÓLO** podrá interponer la demanda ante una de las dos autoridades, es decir ante el Juez o ante la Superintendencia.

**b.** De manera previa, el consumidor financiero debe **reclamar directamente** ante la entidad vigilada<sup>(2)</sup>. La reclamación y su respuesta deben adjuntarse o acompañar la demanda.

**c.** El consumidor financiero puede formular la demanda contra la entidad vigilada de **manera verbal, si se trata de una cuantía mínima, o por escrito en los demás casos.**

La demanda **OBLIGATORIAMENTE DEBE** contener los siguientes requisitos<sup>(3)</sup>:

- La identificación de las partes, es decir, el nombre completo, el documento de identificación y el lugar de habitación del consumidor financiero y el nombre de la entidad vigilada.
- La dirección donde el demandante (o las personas que presentan la demanda) o su representante recibirán las notificaciones.

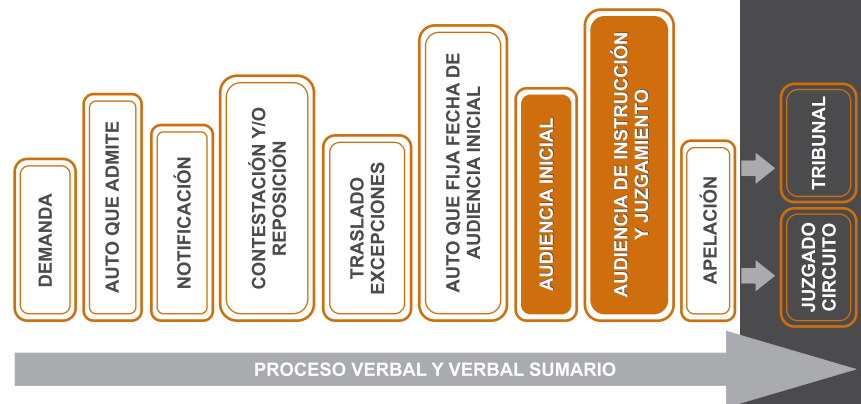
(1) Artículo 58 numeral 3 de la Ley 1480.

(2) Artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

(3) Los requisitos están contemplados en los artículos 82 y siguientes y 206 del Código General del proceso y el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

- Las pretensiones, es decir, lo que busca obtener o lo que pretende que la SFC declare en la sentencia, con precisión y claridad.
- Indicar la cuantía de las pretensiones. Ello determinará el trámite a seguir: proceso de mínima cuantía (menos de 40 s.m.l.m.v.), menor cuantía (entre 40 y 150 s.m.l.m.v.) o mayor cuantía (más de 150 s.m.l.m.v.)
- Manifestar bajo la gravedad de juramento la estimación razonada de la cuantía de las pretensiones, discriminando cada uno de sus conceptos.
- Comparecer al proceso por conducto de abogado inscrito cuando los asuntos sean de menor o mayor cuantía. En los procesos de mínima cuantía no se requiere actuar por medio de apoderado, pero puede hacerlo si así lo decide el consumidor.
- Los hechos que sirvan de fundamento a lo que se pretende o se busca, debidamente determinados, clasificados y numerados.
- Las pruebas que se desean hacer valer dentro del proceso, con indicación de los documentos que la entidad vigilada tiene en su poder, para que ésta los aporte.
- Los documentos que se encuentren en poder del consumidor y que se pretendan hacer valer dentro del proceso.
- La reclamación directa radicada con 15 días hábiles de anterioridad ante la entidad vigilada.

La ausencia de alguno(s) de estos requisitos tendrá como consecuencia la inadmisión de la demanda, lo que significa que la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia **NO le podrá dar trámite** hasta tanto se cumpla con la totalidad de los mismos. Para ello, el consumidor financiero contará con cinco (5) días hábiles y, si dentro de ese plazo no se cumple con los requisitos, la demanda será rechazada.



9

## ¿Ante quién se formula la acción jurisdiccional de protección del consumidor financiero?

Puede hacerse ante el juzgado correspondiente o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, ubicada en la Calle 7 No. 4- 49 de Bogotá D.C., o remitiendo el escrito al correo [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

10

## Una vez interpuesta y admitida la demanda, ¿cuál es el procedimiento que sigue?

Se notificará a la entidad vigilada demandada para que ésta ejerza su defensa. El trámite o los pasos que se cumplirán son los que la ley ha fijado para un proceso verbal si la cuantía supera los 40 s.m.l.m.v o verbal sumario si es inferior, de acuerdo con lo ordenado por el artículo 390 del Código General del Proceso. Antes del 1º de enero de 2016, por disposición del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, solo se tramitaba por el proceso verbal sumario.

Para estos efectos, consulte los artículos 372, 373 y 392 del Código General del Proceso o Ley 1564 de 2012. Si tiene inquietudes, acuda a su abogado de confianza o a un consultorio jurídico.

11

## ¿Cómo puede el consumidor financiero estar enterado de lo que suceda dentro del proceso?

Los consumidores financieros que hayan interpuesto una demanda ante la SFC en contra de una entidad vigilada, podrán consultar el estado del proceso en la Secretaría de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superfinanciera ubicada en la calle 7 No. 4-49 de Bogotá o a través del sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), en la sección “Consumidor Financiero” título “Funciones Jurisdiccionales” opción “Consulta de expediente”.

La documentación que por disposición legal tenga el carácter de reservada o confidencial, no podrá ser consultada desde el sitio en internet. Las partes podrán obtener acceso a la misma revisando el expediente de manera presencial en la Delegatura y, en caso de residir fuera de Bogotá, solicitándolo a la Secretaría de la Delegatura para ser remitido vía correo electrónico, previa identificación de la parte solicitante.

## **¿Qué recursos proceden contra las decisiones proferidas en el curso del proceso jurisdiccional de protección al consumidor financiero?**

Una vez la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia haya proferido sentencia en el conflicto sometido a su conocimiento, se podrá apelar la misma sólo si la cuantía de las pretensiones supera los 40 s.m.l.m.v. Este recurso se concederá y surtirá ante la autoridad judicial superior funcional del juez que hubiese sido competente en caso de haberse tramitado la primera instancia ante un juez y la providencia fuere apelable.

Las sentencias en los procesos de mínima cuantía no tienen recurso de apelación porque se cursan en única instancia. Los autos o decisiones diferentes a la sentencia que se dicten dentro del proceso, gozarán de los recursos que contempla el Código General del Proceso, siempre y cuando sean de menor y mayor cuantía.

## **¿El proceso sólo termina con un fallo o sentencia?**

No. Existen otras formas “anormales” para terminar el proceso. Por ejemplo, el desistimiento por parte del consumidor financiero de la demanda interpuesta o de la transacción entre las partes respecto de la controversia. Dentro del proceso, las partes podrán igualmente conciliar el asunto materia de controversia.

## **¿Cuáles son las ventajas que tiene el consumidor financiero al acudir ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia?**

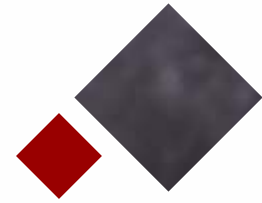
Las ventajas que tiene el consumidor financiero son las siguientes:

- Cuando se trate de procesos de mínima cuantía (menos de 40 s.m.l.m.v.), no requerirá de un abogado para su ejercicio.
- El proceso se adelantará a través de audiencias orales, lo que le da agilidad.
- Tendrá un juez especializado conocedor de las materias relacionadas para la resolución de sus controversias.

12

13

14



## CONTÁCTENOS

**Visítenos:** Punto de Contacto (oficina de atención personalizada)  
Calle 7 N° 4 - 49 Bogotá D.C.  
Atención de lunes a viernes (hábiles) de 8:15 a.m. a 4:45 p.m.  
en jornada continua.

**Escríbanos:** [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)  
[proteccionconsumidor@superfinanciera.gov.co](mailto:proteccionconsumidor@superfinanciera.gov.co)

**Llámenos:** De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.  
Desde Bogotá 307 8042  
Desde el resto del país 018000 120100

**Síguenos en:** Twitter @SFCsupervisor  
Facebook /superintendencia.financiera

**Consúltenos:** [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)