

# 7. Conciliación

---

## Facultad de Conciliación por el Defensor del Consumidor.

### ● ¿Qué es el derecho a la conciliación?

La conciliación en derecho es un servicio gratuito a través del cual los clientes que tengan diferencias de carácter patrimonial que pueden dar lugar a un pleito, pueden proponer una fórmula de arreglo que, si se llegara a coger por el cliente y la entidad, le podría dar fin a dicho conflicto y el acuerdo será obligatorio para las partes.

### ● Conciliación de Derecho

#### ¿Qué es?

La conciliación en derecho es un servicio gratuito a través del cual los clientes que tengan diferencias de carácter patrimonial que pueden dar lugar a un pleito, pueden proponer una fórmula de arreglo que si se llegara a coger por el cliente y la entidad, le podría dar fin a dicho conflicto y el acuerdo será obligatorio para las partes.

### ● Requisitos de la solicitud de conciliación

La solicitud de conciliación debe contener por lo menos:

- ✓ Indicar de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- ✓ Indicación del conciliador o el centro de conciliación a quien se dirige.
- ✓ Individualización de las partes, es decir: (i) nombre y documento de identidad del cliente; y, (ii) nombre de la entidad.
- ✓ Descripción de los hechos que darían lugar al pleito.
- ✓ Pretensiones del cliente.
- ✓ Qué propone el solicitante
- ✓ Pruebas que quiera aportar el solicitante.
- ✓ Dirección de contacto.

- **Gratuidad:** El acceso a la conciliación es totalmente gratuito.
- **¿Cómo se tramita la solicitud de conciliación ante la Defensoría?**

Las solicitudes de conciliación se tramitan a través de la Página Web: [www.defensorialg.com.co](http://www.defensorialg.com.co), a través del aplicativo Coral, o través del correo electrónico [reclamaciones@defensorialg.com.co](mailto:reclamaciones@defensorialg.com.co).

El quejoso debe indicar datos tales como: nombre completo, número de cédula, los hechos que motiva la queja, la fecha o época en las que ocurrieron; entidad con la cual tiene el inconveniente; dirección para enviarle la respuesta, ojalá de correo electrónico.

- **Convocatoria**

Se enviará citación a los correos electrónicos de las partes. En la citación se les informará sobre la admisión de la solicitud, se fijará fecha y hora de audiencia, y se enviará el link de ingreso. Las conciliaciones se llevarán a cabo de manera virtual.

- **Indicaciones para el Convocante**

- ✓ Debe entrar a la sesión 10 minutos antes de la hora prevista para iniciar la audiencia. Para estos efectos debe utilizar el link que previamente la Defensoría le deberá enviar a las partes.
- ✓ En cliente debe enviar antes de la audiencia de conciliación la imagen de su documento de identidad al correo que le indiquen en su momento.
- ✓ En la audiencia de conciliación solo se puede tratar el tema concreto que dio lugar a la solicitud, sin necesidad de referirse a antecedentes o a dificultades o circunstancias personales.
- ✓ Para exponer lo que pretende, el cliente dispondrá de 5 minutos. Una vez concluya la presentación del cliente, se le dará la palabra a entidad financiera para que decida libremente si acoge la propuesta que le haga el cliente; si no la acoge o si la acoge parcialmente; o presenta otra propuesta.

- ✓ El éxito de estas audiencias depende de la brevedad y de la voluntad de quienes participemos en la reunión.

### ● **Quien actúa como conciliador**

Tanto el DCF Principal como el DCF Suplente, pueden convocar y atender la audiencia.

### ● **Asuntos que no son susceptibles de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero:**

- ✓ Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a cada EV.
- ✓ Los concernientes al vínculo laboral entre la EV con sus empleados.
- ✓ Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una EV.
- ✓ Los relacionados con el reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que están relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento de EL DEFENSOR.
- ✓ Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante autoridades judiciales, en etapa arbitral o administrativa o hayan sido resueltas por tales autoridades.
- ✓ Aquellos relacionados con la decisión de prestar o no un servicio, suministrar o no un producto, o con las condiciones impuestas para la prestación de un servicio, la celebración de un contrato o la vinculación o admisión de determinada persona como cliente, afiliado, usuario, codeudor o garante de cualquier tipo de producto, contrato o servicio.
- ✓ Los conflictos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de presentar la solicitud.
- ✓ Las solicitudes que tengan por objeto los mismos hechos se relacionen con el mismo producto, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte de EL DEFENSOR.
- ✓ Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) o más años de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud.

## ● Resultados de la Audiencia

- **Si hay acuerdo:** En este el Conciliador expedirá Acta de Acuerdo
- **Si no hay acuerdo:** En este caso el Conciliador expedirá Constancia de No Acuerdo.

## ● Efectos del Acuerdo Conciliatorio

- **Merito Ejecutivo:** Con el acta del acuerdo las partes pueden exigir su cumplimiento judicial.
- **Cosa Juzgada:** Le pone fin al conflicto y lo acordado solo se podrá modificar por las mismas partes.

## ● Actas y Constancias

Se enviarán por correo electrónico a las partes.