

## DEFENSOR DEL CLIENTE, TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Concepto 2008033210-001 del 7 de julio de 2008.

**Síntesis:** *Si la asamblea de la entidad no ha dispuesto la reelección del mismo defensor principal -o la designación de uno nuevo-, se entiende que ha cesado en sus funciones y el cargo se considera vacante. Las funciones deberán ser atendidas por su suplente dentro de los treinta días hábiles siguientes, plazo suficiente para adelantar y finalizar las quejas recibidas e iniciadas antes de la terminación del contrato de prestación de servicios.*

«(...) solicita el concepto de esta Superintendencia respecto del “comportamiento que ha de asumir el defensor del cliente el día siguiente a la fecha que termina el contrato de prestación de servicios con una entidad vigilada por la SFC”, manifestando lo siguiente:

*“Creemos nosotros que en estos casos el defensor del cliente debe abstenerse de emitir nuevos conceptos y frente a los nuevos casos debe declararse incompetente, pero como también podría pensarse que sobre los casos que estaba en trámite conserva la posibilidad de emitir algún pronunciamiento, en presencia de las dos opciones quisiéramos conocer la opinión de este despacho sobre estas hipótesis”.*

Sobre el particular, para exponer nuestra opinión respecto del tema, debe partirse de una reseña normativa según lo establecido en el Decreto 690 de 2003, así:

En el numeral 1 del artículo 12 se consagra como causal de terminación de las funciones del defensor “*La expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la asamblea general de accionistas o de asociados o delegados de las entidades disponga su reelección*”. Y en el párrafo del mismo artículo se lee: “*Vacante el cargo, las entidades procederán al nombramiento de un nuevo titular y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Hasta dicho nombramiento, las funciones del defensor del cliente serán atendidas por su suplente*”.

En este contexto y para el caso expuesto, si la asamblea de la entidad no ha dispuesto aún la reelección del mismo defensor (principal) -o la designación de uno nuevo-, se entiende que éste ha cesado en sus funciones y en consecuencia el cargo se considera vacante, debiendo procederse como lo indica el párrafo del artículo 12, esto es, que las funciones deberán ser atendidas por su suplente dentro de los treinta días hábiles siguientes; vencido este término será responsabilidad de la entidad el nombramiento de un nuevo Defensor, si ha de ser diferente, de conformidad con las obligaciones asignadas en los artículos 1º y 10 del Decreto 690 de 2003.

Por tanto, el plazo indicado en la norma en mención –de suyo suficiente para adelantar y finalizar las quejas recibidas e iniciadas antes de la terminación del contrato de prestación de

servicios- se constituye en el marco dentro del cual deberá el defensor del cliente suplente finalizar debidamente las actuaciones en cuestión.

Ahora bien, en el marco expuesto es igualmente claro que el defensor del cliente principal saliente debió presentar un informe a la entidad y a la Superintendencia Financiera de Colombia, en el que refiera el estado actual de la defensoría al momento en que dejó de ejercer sus funciones, documento cuyo contenido debe atender lo establecido respecto del informe anual de gestión y con corte a la fecha de finalización del cargo, en los términos y con los requisitos previstos en la Circular Externa 015 de marzo de 2007.

Finalmente, se considera que tanto los reclamos como las actividades iniciadas en desarrollo de la función de vocería del Defensor del cliente deberán ser “entregadas” a la entidad y en lo posible finalizadas. Con todo, los datos del Informe Estadístico de Quejas que debe diligenciar el defensor del cliente y transmitir la entidad, según se estableció en la Circular Externa 045 de 2006, deben corresponder exactamente con lo indicado en el informe de que da cuenta el párrafo anterior.

(...).»