

DEFENSOR DEL CLIENTE, VACANCIA DEL CARGO, REELECCIÓN, REEMPLAZO

Concepto 2007036515-001 del 28 de junio de 2007.

Síntesis: *Si la asamblea de la entidad no ha dispuesto aún la reelección del defensor del cliente principal se entiende que éste ha cesado en sus funciones y en consecuencia el cargo se considera vacante. La función del suplente es reemplazar al principal en faltas absolutas o temporales, pero resulta cuestionable que en eventos como el de expiración del plazo sea el suplente quien lo reemplace cuando en la mayoría de los casos su contrato también habría expirado. Para este particular y previa verificación de las circunstancias específicas del caso, cabe el acuerdo entre la defensoría y la entidad a fin de que pueda continuar en las funciones el titular y no el suplente si así lo consideran.*

«(...) expone algunos comentarios y solicita concepto relacionado con la vacancia del cargo de defensor del cliente manifestando lo siguiente:

*“Como el Decreto 690 da a entender que al vencimiento del término del contrato de prestación de servicios relacionados con la Defensoría del Cliente Financiero, el Defensor Principal pierde su investidura y entra a reemplazarlo el suplente, respetuosamente le solicito su opinión sobre la **posibilidad de prorrogar uno de tales contratos de tal manera que quien fue designado como defensor principal para un período pueda seguir prestando sus servicios mientras la asamblea decide si lo reelige o si escoge a otra persona.** La entidad financiera considera que en estos casos la prórroga solo puede hacerse con el suplente.”*

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) 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.

La posición expuesta sería el producto de la lectura del texto legal en el cual no hay distinciones en cuanto que el suplente atienda las funciones en unos eventos y en otros lo haga el principal, pues tal como se encuentra establecido, la premisa se da siempre que la entidad no haya nombrado nuevo titular.

Sin embargo y dentro del marco que nos exige la precisión anterior, esta Dirección considera pertinente poner de presente que si bien es cierto que la función del suplente es reemplazar al principal en faltas absolutas o temporales según lo dispone el artículo 4° del mismo decreto, también lo es que el principal es tal en la medida que desempeña todas las funciones que le han sido legalmente asignadas y por tanto resulta cuestionable que en eventos como el de expiración del plazo sea el suplente quien lo reemplace cuando en la mayoría de los casos su contrato también habría expirado. En consecuencia y dado este cuestionamiento, consideramos que para este particular y previa verificación de las circunstancias específicas del caso, cabe el acuerdo entre la defensoría y la entidad a fin de que pueda continuar en las funciones el titular y no el suplente si así lo consideran.

(...).»