

DESDE QUE LA ENTIDAD ASUMIÓ FACULTADES JURISDICCIONALES, CADA VEZ MÁS PERSONAS PREFIEREN ACUDIR AL ÓRGANO DE CONTROL ANTES QUE HACER EL VIEJO TRÁMITE EN UN JUZGADO

Aumenta la 'demanditis' ante la

La entrada en vigencia de la Ley 1480 de 2011, que le otorgó facultades jurisdiccionales a la *Superintendencia Financiera* para resolver conflictos entre las entidades que están bajo su lupa y sus consumidores, ha permitido que este tipo de pleitos no se surtan únicamente ante los jueces. Así, las quejas de los últimos, independiente de cual sea la decisión, tienen un trámite más rápido y eficaz, lo cual ha despertado una fiebre de interponer quejas formales que, como indica el órgano de control, "sigue en aumento".

Los resultados de la medida que estableció el Estatuto del Consumidor Financiero han sido divulgados por la misma *Superintendencia*, que indica que desde el 12 de abril de 2012, hasta el pasado 30 de junio, la delegatura para Funciones Jurisdiccionales ha finalizado 313 de las 556 demandas que ha recibido contra distintas entidades bancarias y de crédito, por diferentes motivos que giran en torno a las controversias contractuales entre las empresas y sus clientes.

Al comparar dicha cifra con los balances anteriores entregados por la *Superfinanciera*, se establece un aumento de 214 casos iniciados, en comparación con los 302 que se habían conocido hasta marzo de este año. Un comportamiento que, como lo ha indicado la autoridad, es el resultado de un acceso más fácil a la administración de justicia.

Maximiliano Rodríguez Fernández, profesor del departamento de Derecho Comercial de la *Universidad del Externado*, sostiene en ese sentido que las competencias que ha asumido la *Superfinanciera* sí abren la puerta para que los usuarios puedan resolver "de una manera más tranquila y expedita" los problemas con las entidades financieras por retiros indebidos y por indemnizaciones.

Referirse a la relación clientes-entidades financieras es tocar un tema que la propia *Superfinanciera* ha dejado ver cuán complicado es. A mediados de 2009, por ejemplo, la entidad daba a conocer el crecimiento del número de

quejas de los colombianos hacia los bancos por la mala atención, el incumplimiento o modificación de los términos acordados, las fallas en los cajeros automáticos, los reportes a las centrales de riesgo, las exageradas tarifas y comisiones, los procedimientos y horarios de cobranza a morosos y los descuentos injustificados.

Entre enero y mayo del año pasado, la entidad había recibido 16.837 quejas contra bancos, que sólo en mayo de ese período fueron objeto de 3.852 reclamos.

El balance actual, entregado el viernes pasado, da cuenta de que, a corte del primer semestre de 2013 y desde el 12 de abril de 2012, las compañías con más demandas (ya no quejas) son las de crédito, o sea los bancos: 424 en

total. Les siguen aseguradoras e intermediarios de seguros con 60, sociedades fiduciarias 9, intermediarios de valores y otros agentes 9, administradoras de fondos de pensiones y cesantías 6, y emisores de valores 3.

Juan Carlos Cuesta Quintero, abogado experto en Derecho Financiero de la *Universidad del Rosario*, considera necesario el rol asumido por la *Superfinanciera*, debido a que los consumidores necesitan de un espacio profesional donde les oigan sus quejas. "Porque las mismas entidades, por su tamaño, siempre tienen la razón. Entonces, deben tener ante quien quejarse y un foro adecuado", dijo el catedrático.

No obstante, el especialista cree que las cifras de quejas deberían ser más teniendo en cuenta

que en Colombia hay un sector bancarizado "muy" grande. "No creo que 516 sea un número adecuado. Creo que hay 8 millones de tarjetas emitidas. No es que sea malo, pero deben haber muchas más operaciones (de demanda)".

Sigue el fraude virtual

Con un total de 254 demandas, el fraude a través de los canales electrónicos es la causa principal de los casos llevados por los usuarios a instancias de la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la *Superintendencia Financiera*.

Otra de las principales razones de los procesos son los contratos de seguro y pago de indemnizaciones, con 77 casos; el incumplimiento a los deberes de información, con 31; el pago de

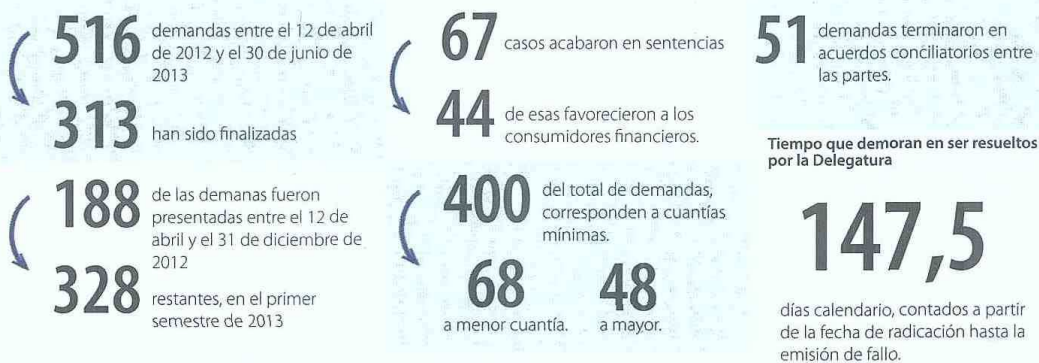
cheques sin el lleno de requisitos, con 26 casos; y controversias propias del contrato entre ambas partes, con 23 casos.

Uno de los datos positivos, sin embargo, es el tiempo promedio que se está demorando la *Superfinanciera* para emitir un fallo: 147,5 días calendario, contados a partir de la fecha de radicación hasta la emisión de fallo. Es decir, no más de cinco meses. "Los procesos en la Justicia Civil se demoraban años, porque en esta tienen un manejo más lento", apunta el profesor **Rodríguez Fernández**.

Los finales de los litigios adelantados en la *Superintendencia*, según comunica la entidad de vigilancia, muestran además que hasta 51 de esos culminaron con la aprobación de acuerdos conciliatorios y otros 67 en senten-

LA 'DEMANDITIS' EN CIFRAS

Cada día más consumidores financieros acuden a la Superintendencia Financiera, para solucionar las controversias con las entidades que ésta v



Las entidades más demandadas.



Fuente: Superfinanciera