

ACC.RG.2025.163

Bogotá D.C., 4 de junio de 2025

Señores

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA

E. S. D.

Ref. Comentarios a la Guía de Derechos de los Asociados y Protección del Consumidor Financiero Solidario – Supersolidaria

Respetados Señores:

Desde la Asociación Colombiana de Cooperativas – ASCOOP, en representación de nuestras organizaciones asociadas y en ejercicio de nuestra misión de defensa, integración y fortalecimiento del modelo cooperativo colombiano, nos permitimos presentar a la Superintendencia de la Economía Solidaria los siguientes comentarios y observaciones al documento titulado “Guía de Derechos de los Asociados y Protección del Consumidor Financiero Solidario”. Este pronunciamiento busca contribuir al desarrollo del derecho cooperativo con un enfoque jurídico contemporáneo, ajustado a las realidades del sector y a una aplicación clara, y con alcance de manera que el Sector obtenga unas herramientas y mecanismos basados en la naturaleza propia del modelo solidario y en aplicación al tema importante de protección al consumidor financiero solidario.

La guía publicada por la Superintendencia de la Economía Solidaria constituye un instrumento de divulgación relevante en el marco de la protección de derechos de los asociados del sector cooperativo y solidario. No obstante, resulta necesario efectuar algunas observaciones de fondo que permiten preservar la coherencia jurídica e institucional del modelo cooperativo colombiano, especialmente frente a las competencias de supervisión y control en materia de protección al consumidor financiero solidario, mecanismos y herramientas.

1. Sobre la competencia de supervisión en materia de protección al consumidor financiero solidario.

La Guía alude al concepto emitido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), radicado No. 23-269104 del 28 de diciembre de 2023, según el cual los derechos de los



asociados en cuanto consumidores financieros estarían bajo la supervisión directa de la SIC, en virtud de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Esta interpretación podría ser jurídicamente discutible, ya que desconoce la competencia sectorial y exclusiva que le confiere la Ley 454 de 1998 a la Supersolidaria para ejercer la inspección, vigilancia y control sobre las organizaciones solidarias.

El artículo 36 de dicha ley es claro al establecer que la Supersolidaria tiene competencia para:

- Verificar el cumplimiento del objeto social.
- Proteger los derechos de los asociados.
- Asegurar el funcionamiento legal, democrático y transparente de las entidades supervisadas.

Cualquier traslado de funciones de supervisión a la SIC requeriría una reforma legal expresa. La guía, al referenciar la posición de la SIC sin matices suficientes, puede generar un efecto de vigilancia concurrente, debilitando la autoridad supervisora natural del sector solidario.

2. Desarrollo de una estructura de protección al consumidor financiero solidario

Si bien este es un paso importante en la comprensión de la definición de protección al consumidor financiero solidario enmarcado en principios de los asociados, es preciso generar un alcance técnico y de procedimiento a la estructura de protección al consumidor financiero solidario de cara a su implementación, formación y diseño de las herramientas e instancias internas para su aplicación.

Es así, cómo sugerimos que la guía consagre además de los derechos de los asociados, temas relevantes, como:

- i) Procedimientos específicos para la Protección al Consumidor Financiero dentro de las organizaciones solidarias.
- ii) Educación financiera: Debe hacer énfasis en el desarrollo de programas y campañas de educación financiera que faciliten adoptar decisiones informadas, comprender las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en la cooperativa, derechos, entre otros.

Tales programas y campañas pueden adelantarse directamente o a través de las asociaciones gremiales, para ser de fácil entendimiento independiente y adicional a la publicidad propia de la entidad.

Se debe familiarizar al consumidor con el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles para los consumidores financieros solidarios.

- iii) Incluir un capítulo especial sobre productos y servicios digitales. Las organizaciones solidarias están incorporando nuevos desarrollos tecnológicos y deben garantizar medidas de seguridad de los recursos captados de sus asociados

3. El riesgo de aplicar un enfoque ajeno a la naturaleza solidaria

Es esencial advertir que el modelo económico y jurídico de las cooperativas no es equiparable al empresarial tradicional. Los asociados no son simplemente consumidores en una relación de mercado; son copropietarios, coadministradores y usuarios solidarios. Por tanto, aplicar criterios de supervisión del derecho mercantil o comercial, propios del régimen general de consumo, puede llevar a:

- Interpretaciones inadecuadas sobre derechos y deberes de los asociados.
- Juicios descontextualizados sobre la operación cooperativa.
- Desconocimiento del principio de autogestión y democracia interna.

La SIC ha desarrollado su marco de acción en torno a empresas con fines de lucro, donde el consumidor es un tercero externo. En cambio, la Supersolidaria comprende la lógica de la solidaridad, la participación y la educación como ejes de relación con los asociados.

La Ley 1480 de 2011 sí puede ser aplicada de forma complementaria por parte de la Supersolidaria, como criterio orientador de buenas prácticas en la atención al asociado u usuario. De hecho, esta integración ya ha sido realizada mediante:

- La Circular Básica Contable y Financiera (CBCF)
- La Circular Básica Jurídica
- Las instrucciones sobre educación financiera, PQR, publicidad, transparencia y buen gobierno

Sin embargo, esto no implica un cambio de jurisdicción supervisora, sino una armonización normativa dentro del ámbito de la Supersolidaria, que actúa como garante del modelo solidario.

4. Recomendaciones institucionales frente a la Guía

- **Corregir las referencias normativas inexactas**, especialmente aquellas sobre artículos inexistentes del Decreto 962 de 2018, como el 2.1.2.1.6.

- **Aclarar con mayor énfasis la competencia exclusiva de la Supersolidaria**, evitando dar a entender que la SIC tiene funciones de supervisión directa sobre las entidades solidarias.
- **Incluir procedimiento, alcance, educación financiera, herramientas de la implementación de la Protección al Consumidor Financiero Solidario.**
- **Resaltar el carácter subsidiario de la intervención de la Supersolidaria**, una vez agotados los mecanismos internos de resolución de conflictos dentro de cada organización.

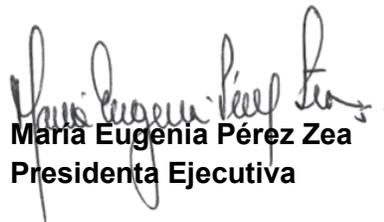
Conclusión

La Supersolidaria es la autoridad natural y especializada para proteger los derechos de los asociados en las organizaciones solidarias. Su intervención no se limita a aspectos formales, sino que integra principios rectores como la participación democrática, la educación cooperativa, la equidad y el control social.

Si bien la Ley 1480 de 2011 puede informar las buenas prácticas del sector, no puede desvirtuar ni desplazar las funciones que la ley ha asignado de forma exclusiva a la Supersolidaria. Preservar esta competencia es crucial para garantizar un marco de supervisión coherente con la naturaleza, estructura y principios del cooperativismo colombiano.

En los anteriores términos dejamos consignadas las observaciones y sugerencias a la guía de protección al consumidor financiero solidario.

Cordialmente,



María Eugenia Pérez Zea
Presidenta Ejecutiva