

**Señores.**

**Delegatura para Funciones Jurisdiccionales**

[jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**Demandante:** Fabián Mauricio Castro Cortés

**Demandado:** ALLIANZ Seguros S.A.

REFERENCIA: Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

Fabián Mauricio Castro Cortés, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1026255913 de la ciudad de Bogotá, obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra ALLIANZ Seguros S.A. sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

### **I.HECHOS.**

1. El 30 de agosto de 2018 adquirí para mi vehículo VOLKSWAGEN JETTA HIGHLINE, identificado con las placas ELP837 de Bogotá, una póliza todo riesgo con ALLIANZ Seguros S.A., denominada “llave en mano”, la cual se promocionó como la mejor póliza existente en ALLIANZ para vehículos 0 kilómetros.
2. El número de póliza es 22322761, se ha renovado por 5 años consecutivos, habiendo hecho el último pago el 24 de septiembre de 2022 por un valor de \$3,302,279.00 pesos colombianos, su cobertura finalizó el 01 de septiembre de 2023.
3. El 14 de agosto de 2022 estuve involucrado en el siniestro vial número 117386902, presentando daños en el parachoques delantero, capó, rejilla, sistema de luces delantero, sensores de parqueo delanteros y otras partes del vehículo de mi propiedad.
4. Ese mismo día activé la asesoría por parte de ALLIANZ Seguros S.A., quienes hicieron el acompañamiento y la conciliación en lugar de los hechos. Posteriormente me informaron que se comunicarían conmigo para indicarme a que taller debía llevar el vehículo para la reparación correspondiente.
5. Fui citado por ALLIANZ Seguros S.A. en el taller aliado AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA ubicado en la AutoNorte # 235-30 Costado Occidente, teléfono: 3126566076 de la ciudad de Bogotá, para dar inicio a la reparación de los daños secundarios al siniestro mencionado.

6. Al intentar entregar el vehículo al taller, y posterior a una serie de retrasos por parte del mismo con el argumento de no disponibilidad de los repuestos necesarios, el vehículo fue recibido el 21 de septiembre de 2022 por el asesor Juan Camilo Farfán, quien me brindó un teléfono corporativo para el seguimiento de la reparación, sin embargo la información durante la reparación fue escueta e intermitente, no recibía la información completa ni eran claros los tiempos estimados de entrega del vehículo, todo esto a pesar de intentar comunicarme con el asesor en múltiples ocasiones tanto por mensajes de texto como por llamadas telefónicas. Dado que evidencí poca empatía con los usuarios, falta de comunicación y poca experiencia del taller en el manejo del vehículo, el 6 de octubre de 2022 coloqué una queja inicial a ALLIANZ Seguros S.A. con el número de radicado RFC 220006469, informando la falta de experiencia del taller y la mala atención a los usuarios. Recibí respuesta de ALLIANZ Seguros S.A. (la cual adjunto) comprometiéndose a hacer una retroalimentación al taller y a la entrega del vehículo una semana después.
7. El 18 de octubre de 2022 fui citado por ALLIANZ Seguros S.A. para recibir el vehículo en el taller aliado AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA, en ese momento fui informado por el asesor Juan Camilo Farfán que el carro tenía un testigo prendido y que no sabían de que se trataba. Les expliqué que el testigo hacía referencia al sistema de sensores de parqueo y que seguramente al momento de acoplar dicho sistema debió quedar mal acoplado. Revisaron el sistema solucionando el problema. Sin embargo, también me informó que durante el lavado previo a la entrega del vehículo, uno de los funcionarios generó múltiples rayones en los dos panorámicos; en el delantero se generaron rayones en el lado derecho del copiloto, y en el trasero en la parte superior izquierda (ver evidencia fotográfica adjunta), esto, según me explicó el asesor, se generó al momento de intentar quitar la marcación con tinta blanca que hacen habitualmente durante la estancia del vehículo en el taller. El asesor en mención pidió excusas por el evento y me informó que los dos vidrios serían reemplazados por dos panorámicos nuevos junto con sus películas de seguridad respectivas, informandome según él, en aproximadamente una semana la fecha en que el cambio se haría. Adicionalmente se comprometió a hacer la respectiva retroalimentación al funcionario del taller que cometió el error. Acepté retirar el vehículo del taller y pagar el deducible mas no acepté firmar el paz y salvo que me proporcionó de ALLIANZ Seguros S.A. (el cual adjunto en blanco), pues quedaba pendiente el cambio de los dos vidrios panorámicos que habían dañado durante la estancia del vehículo en el taller. El funcionario me entregó la factura del valor que pagué como deducible, adicionalmente puso una nota en que se comprometen al cambio de los dos panorámicos juntos con sus dos películas de seguridad y a un polichado general del carro como excusa por el error cometido por ALLIANZ Seguros S.A. y AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA. A esta nota también le puso un sello del taller y me entregó el vehículo (adjunto documento de entrega y nota descrita).
8. Pasaron varias semanas y no recibí respuesta escrita o verbal por parte del asesor Juan Camilo Farfán y el taller AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA sobre la

fecha estimada del cambio de los dos panorámicos, sus películas de seguridad y el polichado. Al intentar comunicarme nuevamente, la única respuesta verbal que recibí fue que los dos panorámicos no estaban disponibles en el país y que estaban en proceso de importación, a los mensajes posteriores solicitando información del proceso dejaron de responder. El 18 de noviembre de 2022 decidí poner una nueva queja a ALLIANZ Seguros S.A. vía correo electrónico con el número de radicado RFC 22-000747, solicitando la reparación pendiente y que esta, se hiciera en otro taller por las evidentes faltas que había cometido AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA. Recibí respuesta el 5 de diciembre de 2022, en la cual me informaron que habían hecho la retroalimentación respectiva al taller, que iban a tomar las medidas necesarias para que eventos así no volvieran a ocurrir y que los dos vidrios panorámicos estaban en proceso de importación sin fecha estimada hasta el momento, así como también me informaron que no era posible el cambio de taller excusándose de que había sido el taller quien generó el daño y por lo tanto ellos debían responder por el mismo.

9. Esta fue la última vez que se comunicaron conmigo. Han pasado 10 meses en que no he recibido notificación de este proceso ni me han informado la fecha estimada de la reparación pendiente. No se ha dado solución al caso y los dos vidrios panorámicos siguen rayados, generando problemas estéticos desde la vista externa y problemas de seguridad desde la vista interna del vehículo.
10. El 14 de marzo de 2023, dado que no recibía respuesta de ALLIANZ Seguros S.A. ni AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA, visité otro concesionario solicitando la cotización de los dos vidrios panorámicos, la cual recibí inmediatamente informándome que estaban disponibles en el país para cambio inmediato (adjunto cotización).
11. En septiembre de 2023, decido acudir a ustedes como ente regulador de ALLIANZ Seguros S.A., solicitando la revisión del caso, exponiendo ante ustedes las características del mismo y solicitando la intervención y restitución de derechos del consumidor por lo daños generados por ALLIANZ Seguros S.A., con quienes hasta el momento tenía mi póliza de seguro vehicular todo riesgo, y fueron quienes me indicaron llevar el vehículo a su taller aliado AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA en el proceso de atención del siniestro número 117386902.

## **II. PRETENSIONES**

1. De manera amable y teniendo en cuenta el tiempo que la aseguradora ha tenido para la reparación de los daños mencionados, y que esta no se ha llevado a cabo a pesar de las solicitudes previas, tanto al taller como a la aseguradora, solicito que se obligue a ALLIANZ Seguros S.A. el pago del valor del total de la cotización presentada a este despacho, en la cual se estipula el valor de los dos vidrios panorámicos, el sellante y la mano de obra de la reparación, por la suma de (\$6'223.700) seis millones doscientos veintitrés mil pesos M/CTE. Así mismo, solicito que a ese valor se le adicione un 200% (o

más si este despacho lo considera) del valor total de la cotización presentada, que representan las películas de seguridad de los dos panorámicos, el tiempo de espera que he tenido con la aseguradora y el taller, los riesgos viales que he corrido durante esta espera, la previsión de los cambios de precio de la cotización mencionada durante el tiempo que se ha esperado y que tome este proceso, el servicio de polichado que ALLIANZ Seguros S.A. y en su representación AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTÁ habían prometido posterior al evento y las asesorías jurídicas que he tenido que tomar para la redacción y el soporte de este documento, por la suma de (\$12'447.400) doce millones cuatrocientos cuarenta y siete mil cuatrocientos pesos M/CTE., para un total de (\$18'671.100) dieciocho millones seiscientos setenta y un mil cien pesos M/CTE.

2. Si por algún motivo este despacho no considera prudente que ALLIANZ Seguros S.A. me proporcione el dinero de esta forma, solicito que se obligue a ALLIANZ Seguros S.A. a realizar la reparación del vehículo en otro taller aliado diferente a AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTÁ, por las evidentes fallas de manejo tanto en la información a los clientes, como en la reparación específica del vehículo. Solicito que la reparación se haga en Concesionario CasaToro o en COLWAGEN, donde previamente había sido atendido por parte de ALLIANZ Seguros S.A. con buenos resultados. Si el pago de la reparación se hace de este modo, igualmente solicitaría el pago a mi nombre, de la suma de (\$12'447.400) doce millones cuatrocientos cuarenta y siete mil cuatrocientos pesos M/CTE., que representan las películas de seguridad de los dos panorámicos, el tiempo de espera que he tenido con la aseguradora y el taller, los riesgos viales que he corrido durante esta espera, la previsión de los cambios de precio de la cotización mencionada durante el tiempo que se ha esperado y que tome este proceso, el servicio de polichado que ALLIANZ Seguros S.A. y en su representación AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTÁ habían prometido posterior al evento y las asesorías jurídicas que he tenido que tomar para la redacción y el soporte de este documento.

### III. CUANTÍA

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de (\$18'671.100) dieciocho millones seiscientos setenta y un mil cien pesos M/CTE, discriminados así:

1. Seis millones doscientos veintitrés mil pesos (\$6'223.700) M/CTE., correspondiente a los daños en el vidrio panorámico delantero y trasero, causados por ALLIANZ Seguros S.A. y AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTÁ.
2. Doce millones cuatrocientos cuarenta y siete mil cuatrocientos pesos (\$12'447.400) M/CTE., correspondiente a las películas de seguridad de los dos panorámicos, el tiempo de espera que he tenido con la aseguradora y el taller, los riesgos viales que he corrido durante esta espera, la previsión de los cambios de precio de la cotización mencionada durante el tiempo que se ha esperado y que tome este proceso, el servicio de polichado que ALLIANZ Seguros S.A. y en su representación AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTÁ habían prometido posterior al evento y las asesorías jurídicas que he tenido que tomar para la redacción y el soporte de este documento.

#### IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

##### I. Aportadas.

1. Orden de trabajo del vehículo VOLKSWAGEN JETTA HIGHLINE, de placas ELP837 al taller AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA. Fecha de entrega al taller 21 de septiembre de 2022.
2. PQR con fecha 06 de octubre de 2022 con número de radicado RFC 220006469, en el cual se da aviso a ALLIANZ Seguros S.A. de la mala atención del taller, poca experiencia y los tiempos prolongados de la reparación.
3. Respuesta de PQR con número de radicado RFC 220006469 en que ALLIANZ se compromete a hacer una retroalimentación al taller en mención y a entregar el vehículo en la semana siguiente.
4. Fotos (3 en número) de los daños generados por ALLIANZ Seguros S.A. y AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA en los vidrios panorámicos delantero y trasero.
5. Factura electrónica de venta del pago del deducible por atención del siniestro número 117386902, en el cual se adicionó una nota por parte del asesor Juan Camilo Farfán con sello del taller, en la cual se comprometen al cambio de los vidrios panorámicos, sus películas de seguridad y a modo de compensación, ofrecen un polichado general del vehículo.
6. Original del Paz y Salvo en blanco de ALLIANZ Seguros S.A., el cual informé al asesor que no iba a firmar hasta que se repararan los daños ocasionados por ALLIANZ Seguros S.A. y AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA.
7. PQR con fecha 18 de noviembre de 2022 con número de radicado RFC 22-000747, solicitando el cumplimiento de la reparación prometida de los daños generados en los dos panorámicos por AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA y ALLIANZ Seguros S.A. durante la tenencia del vehículo.
8. Respuesta de PQR con número de radicado RFC 22-000747 en que ALLIANZ Seguros S.A. informa que los vidrios panorámicos están en proceso de importación pero sin fecha aproximada de la misma. Adicionalmente NO AUTORIZA el cambio de taller a pesar del daño generado por AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA.
9. Cotización del Concesionario CasaToro del 14 de marzo de 2023, en que se detalla el valor de los dos vidrios panorámicos, el sellante y la mano de obra por un valor total de \$6,223,700.00 de pesos colombianos.

## V. ANEXOS

1. Orden de trabajo del vehículo VOLKSWAGEN JETTA HIGHLINE, de placas ELP837 al taller AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA. Fecha de entrega al taller 21 de septiembre de 2022.
2. PQR con fecha 06 de octubre de 2022 con número de radicado RFC 220006469, en el cual se da aviso a ALLIANZ Seguros S.A. de la mala atención del taller, poca experiencia y los tiempos prolongados de la reparación.
3. Respuesta de PQR con número de radicado RFC 220006469 en que ALLIANZ se compromete a hacer una retroalimentación al taller en mención y a entregar el vehículo en la semana siguiente.
4. Fotos (3 en número) de los daños generados por ALLIANZ Seguros S.A. y AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA en los vidrios panorámicos delantero y trasero.
5. Factura electrónica de venta del pago del deducible por atención del siniestro número 117386902, en el cual se adicionó una nota por parte del asesor Juan Camilo Farfán con sello del taller, en la cual se comprometen al cambio de los vidrios panorámicos, sus películas de seguridad y a modo de compensación, ofrecen un polichado general del vehículo.
6. Original del Paz y Salvo en blanco de ALLIANZ Seguros S.A., el cual informé al asesor que no iba a firmar hasta que se repararan los daños ocasionados por ALLIANZ Seguros S.A. y AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA.
7. PQR con fecha 18 de noviembre de 2022 con número de radicado RFC 22-000747, solicitando el cumplimiento de la reparación prometida de los daños generados en los dos panorámicos por AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA y ALLIANZ Seguros S.A. durante la tenencia del vehículo.
8. Respuesta de PQR con número de radicado RFC 22-000747 en que ALLIANZ Seguros S.A. informa que los vidrios panorámicos están en proceso de importación pero sin fecha aproximada de la misma. Adicionalmente NO AUTORIZA el cambio de taller a pesar del daño generado por AUTOMOTOR.CO - TODOTIPO BOGOTA.
9. Cotización del Concesionario CasaToro del 14 de marzo de 2023, en que se detalla el valor de los dos vidrios panorámicos, el sellante y la mano de obra por un valor total de \$6,223,700.00 de pesos colombianos.

## **VI. NOTIFICACIONES**

Recibiré notificaciones en el correo electrónico [fmcastroc@unal.edu.co](mailto:fmcastroc@unal.edu.co) y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Calle 140 N 19-24 APTO 504

Ciudad: Bogotá

Teléfono celular y/o fijo: 3017692288

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de ALLIANZ Seguros S.A.

Cordialmente,

**FABIÁN MAURICIO CASTRO CORTÉS**  
**C.C. 1026255913 de Bogotá D.C.**