

AUDIENCIA KEVIN ANDRES BUENO – 08 DE AGOSTO DE 2024

Radicado: 2024018512

Id: 1144099287

Superintendencia Financiera

Radicado: 2024018512

Expediente: 2024-2046

Demandante: Kevin Andrés Bueno Espitia

Demandado: Allianz Seguros S.A.

Fecha de los hechos: 11 de octubre de 2023

Fecha de la reclamación: 17 de octubre de 2023

Fecha de la radicación de la demanda: 13 de febrero de 2024

No. de siniestro: 132149712

HECHOS

1. Indica el demandante que el día 11 de octubre de 2023 estuvo involucrado en un accidente de tránsito, presentando daños en el bómper delantero y trasero del vehículo de placas FNX589 (asegurado).

2. En consecuencia, de lo anterior, el actor fue citado por ALLIANZ SEGUROS S.A. en el taller aliado RENOVAUTOS en la ciudad de Cali, para iniciar la reparación de los daños secundarios al siniestro mencionado, precisando que, pese a la solicitud de reemplazo de las piezas, la respuesta por parte del taller atendió a que estas iban a ser reparadas y no cambiadas.

3. Indica que el 09 de noviembre de 2023 fue citado para recibir el vehículo en el taller, en donde manifestó su inconformidad con el ensamblaje del bómper, circunstancia por la cual su vehículo ingreso en dos ocasiones más a reparación con resultados infructuosos.

4. Aduce el demandante que el día 28 de diciembre de 2023 fue contactado por parte de la Compañía Aseguradora, la cual le comunicó que las piezas serian cambiadas, no obstante, el día 01 de enero de 2024 el bómper colapso totalmente sin que a la fecha se haya efectuado el cambio de la pieza pese a los reiterados requerimientos efectuados a la Compañía Aseguradora.

PRETENSIONES

Reparación del vehículo en su totalidad más 2 SMLMV (\$2.600.000) por gastos de movilización.

DEFENSA PROPUESTA POR ALLIANZ

- Excepciones de fondo frente a la demanda:

:

- Inexistencia de obligación de Allianz por cuanto los borceles laterales traseros reclamados por el demandante se encuentran listos para ser instalados.
- Inexistencia de responsabilidad de Allianz seguros s.a. por cumplimiento en sus deberes de diligencia en el proceso de reparación del vehículo.
- Falta de cobertura material al estar ante un riesgo expresamente excluido de amparo.
- Improcedencia del reconocimiento de la suma de 2smlmv por concepto de gastos de transporte.
- Carácter meramente indemnizatorio de los contratos de seguro.
- En cualquier caso, de ninguna forma se podrá exceder el límite del valor asegurado en la póliza no. 023242546 / 0.
- Genérica o innominada y otras.

CALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA:

La contingencia se califica como EVENTUAL toda vez que en el caso concreto podría operar una de las exclusiones contempladas en el condicionado de la Póliza.

Lo primero que debe tomarse en consideración, es que la Póliza de Seguro Automóviles Individual Livianos Particulares No. 023242546 / 0, cuyo asegurado es KEVIN ANDRES BUENO ESPITIA, presta cobertura temporal y material, de conformidad con los hechos y pretensiones expuestos en el líbello de la demanda. Frente a la cobertura temporal, debe señalarse que el hecho, esto es, el accidente de tránsito en el que se produjeron daños al automotor ocurrió el 10 de octubre de 2023, es decir, acaeció dentro de la vigencia de la póliza comprendida entre el 20 de abril de 2023 y el 19 de abril de 2024. Aunado a ello, presta cobertura material en tanto ampara los daños por menor cuantía, pretensión que se le endilga a la Compañía de Seguros.

Por otro lado, frente a la obligación indemnizatoria de ALLIANZ SEGUROS S.A. debe decirse que la única obligación por la que puede ser condenada la Compañía en este punto, es al cambio de los borceles laterales traseros y el pago de los intereses de mora. Lo anterior, por cuanto si bien se evidencia que el vehículo ingreso en reiteradas ocasiones por las reparaciones inadecuadas a cargo del taller aliado RENOVAUTOS, la única gestión autorizada y que se encontraba pendiente atendía al cambio de los borceles laterales traseros, pues de acuerdo con el análisis pericial efectuado por la Compañía, las novedades presentadas el día

01 de enero de 2024, no tienen relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motivó la reclamación y mucho menos con las reparaciones efectuadas por parte del taller aliado. En ese sentido, la contingencia se califica como eventual, en tanto en el caso de marras nos encontramos ante un riesgo excluido de amparo como lo es cuando se presenten “Daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni en la fecha de ocurrencia de éste y que de acuerdo con el análisis pericial de Allianz no tengan relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motiva la reclamación”. No obstante, lo anterior, dicha exclusión puede ser declarada ineficaz, en tanto no se encuentra contemplada a partir de la primera página de la póliza en concordancia con los últimos pronunciamientos jurisprudenciales de la Corte Suprema de Justicia.

Todo lo anterior sin perjuicio del carácter contingente del proceso.

LIQUIDACIÓN OBJETIVA:

En el presente caso se estima la liquidación objetiva de las pretensiones por un monto total por \$5.221.581, de conformidad con los siguientes reparos:

1. Daño Emergente: No se reconocerá valor alguno por este concepto, por cuanto el demandante solicita se reconozca la suma de \$2.600.000 en virtud de los gastos de transporte en los que se vio obligado a incurrir por no poder disponer de su vehículo, habida cuenta que no aporta factura o documento equivalente donde se demuestre que en efecto incurrió en dichos gastos, razón por la cual no se reconocerá ninguna suma. Lo anterior en virtud de que, la Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil en Sentencia del 12 de junio de 2018 cuyo Magistrado Ponente fue el Doctor Luis Armando Tolosa Villabona señaló que, que el perjuicio reclamado debe ser cierto y concreto y no meramente hipotéticos o eventuales, teniendo el reclamante la carga de su demostración, por lo que, no será procedente reconocer suma alguna por este concepto.

2. Intereses moratorios: Se reconocerá la suma de \$5.221.581 por concepto de intereses moratorios. Lo anterior teniendo como fecha inicial el día 11 de noviembre de 2023, es decir, un mes después de la presentación de la reclamación, hasta la fecha de presentación del presente informe. La suma sobre la cual se liquidan estos intereses moratorios es sobre el valor asegurado para el amparo de daños por menor cuantía. En este punto resulta necesario aclarar que, aunque este concepto no fue solicitado en las pretensiones, podrá ser reconocido en virtud de las facultades extra y ultra petita que la ley le otorgó a la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. Deducible: No se estima valor alguno por concepto de deducible en la medida que el mismo ya fue sufragado por el asegurado.

PÓLIZA

Póliza No. 023242546

Vigencia: 20 de abril de 2023 al 19 de abril de 2024

Tomador: Kevin Andrés Bueno Espitia

Asegurado: Kevin Andrés Bueno Espitia

Placa: FNX-589

Valor Daños de menos cuantía: \$53.700.000

Deducible: \$1.100.000

DATOS IMPORTANTES PARA INTERROGATORIO:

- Al señor se le prestó el vehículo de reemplazo por el término reglamentario de la póliza
- Mediante comunicado del 28 de diciembre de 2023 se le notificó que el cambio de los boceles laterales traseros se efectuaría una vez las piezas estuvieran disponibles.

Respetado Sr. Bueno,

Recibimos su solicitud en días pasados, en la cual nos manifiesta su inconformidad con los resultados de las operaciones realizadas en la reparación de su vehículo por los daños causados en el siniestro reportado el día 11 de octubre de 2023 y solicita el cambio de los boceles laterales traseros del vehículo, informamos que:

Analizado su caso, después de un análisis de exhaustivo, junto al taller hemos autorizado el cambio de las piezas mencionadas anteriormente para garantizar un ajuste óptimo en las reparaciones. Queremos asegurarle que estas piezas serán reemplazadas como nuevas y la intervención se llevará a cabo únicamente como parte necesaria de las reparaciones derivadas del siniestro.

Aclaremos que una vez el taller cuente con las piezas disponibles realizaremos el contacto y notificación para ingresar el rodante nuevamente. Lamentamos cualquier inconveniente experimentado durante esta reclamación.

- Después de que el señor tiene el incidente del 01 de enero de 2024 cuando menciona que “sin ningún contacto el bómper trasero colapsó, Allianz le remite una comunicación del 02 de enero de 2024 informándole que debe acercarse para validar si esas novedades son consecuencias de la reparación:

Asegurado: BUENO ESPITIA, KEVIN ANDRES
Póliza: 023242546
Siniestro: 132149712
Matrícula: FNX589

2 de Enero de 2024

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: FNX589
Siniestro: 132149712

Hola,

Te informamos que debes acercarte nuevamente al taller para validar si las novedades encontradas en el vehículo corresponden a resultados o consecuencias de la reparación o la reclamación presentada. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional en el proceso.

Lamentamos informarte que no podemos realizar una extensión para el vehículo de reemplazo toda vez que el servicio suscrito y adquirido con la póliza establece que la prestación del vehículo de reemplazo corresponderá únicamente a 15 días calendario..

- El 05 de diciembre de 2023 Allianz le envía un nuevo comunicado manifestándole que según lo informado por el taller, hubo un reingreso de vehículo donde fueron corregidas todas las novedades encontradas correspondientes a lo intervenido en la reparación.

5 de Diciembre de 2023

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: FNX589
Siniestro: 132149712

Hola,

En atención a tu comunicación te informamos que según lo informado por el taller en días pasados se evidenció el reingreso del vehículo donde fueron corregidas todas las novedades encontradas correspondientes a lo intervenido en la reparación.

Adicional a ello aclaramos que en la reparación autorizada por la compañía solo se intervienen las áreas y piezas afectadas en el evento reportado..

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

- El 16 de enero, Allianz envía una nueva comunicación al señor Kevin Bueno, indicándole que “Analizado su caso, procedimos a realizar de nuevo el análisis pericial de modo, tiempo y lugar de los hechos estableciendo que los daños reclamados particularmente la ruptura del bómper, la afectación en la farol trasera derecha y las novedades en los sensores y Cámara de reversa ,no son coincidentes con la mecánica de colisión del evento inicialmente reportado cuyas afectaciones fueron corregidas entregando el vehículo en óptimas condiciones.”

Analizado su caso, procedimos a realizar de nuevo el análisis pericial de modo, tiempo y lugar de los hechos estableciendo que los daños reclamados particularmente la ruptura del bómper, la afectación en la farola trasera derecha y las novedades en los sensores y Cámara de reversa ,no son coincidentes con la mecánica de colisión del evento inicialmente reportado cuyas afectaciones fueron corregidas entregando el vehículo en óptimas condiciones.

Ahora bien, realizando un análisis del choque es posible determinar que de acuerdo al nivel de impacto, los daños presentes actualmente en el vehículo corresponden a un evento adicional que no tiene cobertura de garantía por las reparaciones efectuadas. En la misma línea precisamos que estos daños se encuentran excluidos de manera taxativa en la póliza contratada la cual establece:

" I.I. Exclusiones para todos los amparos y asistencias

25. Daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni en la fecha de ocurrencia de éste y que de acuerdo con el análisis pericial de Allianz no tengan relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motiva la reclamación." (Cursiva fuera del texto original).

Finalmente aclaramos que de acuerdo a lo anterior no es posible acceder favorablemente a su solicitud sobre la asignación del vehículo en un nuevo taller, ni ampliar la cobertura del vehículo de reemplazo toda vez que el servicio suscrito y adquirido con la póliza establece que la prestación corresponderá únicamente a 15 días calendario

- El 19 de enero de 2024 le envían un nuevo comunicado mencionando lo mismo.
- El 23 de enero de 2024 le indicaron que debía llevar el vehículo al taller excelencia de la ciudad de Cali para poder validar los daños reportados por él:

23 de Enero de 2024

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: FNX589
Siniestro: 132149712

Hola,

Agradecemos llevar el vehículo al taller excelencia de la ciudad de cali dirección Cra 5 N No. 38 AN- 78 para poder validar los daños reportados por usted. quedamos al ingreso del rodante para continuar con el proceso.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

- El 30 de enero de 2024 le enviaron una nueva comunicación informándole que luego de realizar el diagnóstico del bómper y los daños reportados, no puede atenderse favorablemente la garantía, ya que el daño que presenta el bómper no guarda relación con la mecánica de la colisión del evento y las reparaciones realizadas por el taller RENOVAUTOS de la ciudad de Cali.

30 de Enero de 2024

Asunto: Información de tu reclamación

Placa del vehículo: FNX589

Siniestro: 132149712

Hola,

le informamos que luego de realizar el diagnóstico del bómper y daños reportados por usted, le indicamos que no podemos atender favorablemente la garantía; ya que el daño que presenta el bómper no guarda relación con la mecánica de colisión del evento y las reparaciones realizadas por el taller Renovautos de la ciudad de Cali..

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

RECALIFICACIÓN DE LA CONTINGENCIA:

- No se le puede aplicar esa exclusión
- En todo caso, tendría todavía disponibilidad de la suma asegurada

DESARROLLO DE AUDIENCIA

- La Delegatura mal entiende la primera excepción de Allianz.
- El vehículo sigue dañado, no lo han reparado
- Indica que el carro está guardado todo el tiempo porque el daño es grande y le preocupa que el daño empeore o afecte otras piezas.
- Hablar de la ineficacia de las exclusiones (decir que sobre esto se habló en la etapa fuera de grabación. Hablar también de la inexistencia de prueba fuera de grabación.

Fuera de grabación:

- Indicó que con este proceso no busca ningún tipo de enriquecimiento, que ha tenido que cambiar varios turnos en su profesión de médico para acudir a estas audiencias
- Aclara que con independencia de cual fue la causa única que afectó el bómper lo que pretende es que se evidencie la mala gestión del taller.
- Manifiesta que lo que quiere es que su vehículo quede bien reparado.
- Instalación de la diligencia y reconocimiento de personería

- Decisión de excepciones previas: No hay excepciones previas por resolver.
- Conciliación: Se manifiesta por las partes que no está cerrada una posibilidad conciliatoria, sin embargo, en este punto no se cuenta con ninguna oferta.
- Interrogatorio de parte:

Interrogatorio Kevin Andrés Bueno:

- Profesional de medicina. 26 años de edad. Manifiesta que es médico de urgencias en la fundación Valle de Lili, que su teléfono es 315 433 4556. Indica que el 11 de octubre de 2023 un vehículo choca con la parte trasera de su vehículo, inmediatamente lo puso en conocimiento de la aseguradora y el abogado in situ le indicó que la aseguradora haría el arreglo y que el pago del deducible se hacía por otra aseguradora y le aseguraban la no afectación de la póliza.
- Lleva el vehículo a RENOVAUTOS taller en el que le harían la reparación de los daños delanteros y traseros, en la inspección concluyeron que harían la reparación sin reemplazo de la pieza y él accedió. Dice que cuando ingresa el vehículo a reparación le entregan un vehículo de reemplazo, desde ahí empiezan sus inconformidades por las características del vehículo de reemplazo. Posteriormente, cuando le van a entregar el vehículo se da cuenta de algunas cosas con las que no está de acuerdo, manifiesta sus inconformidades al taller por el mal ensamblaje, todo lo hace directamente con el taller y no le dan solución. En diciembre decide reclamar directamente a la aseguradora y allí es cuando se concertó con la aseguradora que van a hacer el cambio de los boceles.
- Para el 01 de enero, conduciendo con normalidad su vehículo, se da cuenta que la cámara está desprendida, se baja y evidencia que hay ruptura del bómper trasero, que afecta la inserción de la cámara y afecta una de las farolas. Se pone en contacto con la aseguradora y Allianz le responde que no tiene relación con el incidente inicial, que era un nuevo siniestro, que no lo podía cubrir.
- Dice que hace una cotización con la marca Volkswagen y que le manifiestan que las piezas y/o la reparación no cumple con los estándares de calidad. Exige que le den una garantía porque los terceros prestadores de servicio no brindan los servicios, dice que se le venció la póliza y no puede reasegurarla con otra aseguradora porque ninguna lo va a asegurar con los daños que tiene.
- La Delegatura pregunta que pasó con el otro vehículo, el responsable del accidente de tránsito, le pregunta si cubrió el deducible. Responde que Allianz le confirmó que ellos harían la reparación y que por un trámite interno buscarían que el deducible que él había pagado en el taller, se lo reembolsarían por la aseguradora

del otro vehículo (axa) y le garantizaban la desafectación de la póliza. Axa en efecto reembolsó el deducible al señor Kevin Bueno.

- La Delegatura pregunta quien sugirió el taller RENOVAUTOS, el señor Kevin responde que directamente Allianz le mencionó que era el taller autorizado, fijaron una cita y él llevó el taller directamente.
- Dice el demandante que el carro responsable del accidente lo chocó por la parte trasera y él con la parte delantera de su carro chocó otro automóvil.
- Le pregunta la Delegatura que cuanto tomó la reparación del vehículo, menciona el demandante que duró más o menos dos semanas, que el 18 de octubre aproximadamente ingresó el vehículo al taller, pero que cuando lo citan a recogida del vehículo se da cuenta que estaba mal ensamblaje y luego de eso, se extendió más el tiempo que no pudo hacer uso del carro. Aclara que el 18 de noviembre regresa el carro a taller para “hacer lo de la pintura” y para que le corrigieran esas cosas con las que no estaba de acuerdo, el vehículo sale más o menos del taller el 27 de noviembre y allí es cuando hago el contacto con Allianz los primeros de diciembre, para que me reciban nuevamente el vehículo
- Le pregunta la Delegatura si dejó alguna constancia escrita de las inconformidades de la reparación, manifiesta que si, que los dejó en correos electrónicos a Allianz pero que no hay una constancia firmada en el taller, solo firmó la constancia de recibido con la cual retiraba el vehículo.
- Después de que la aseguradora le dijo que el vehículo podría ser reingresado al taller (28 de diciembre de 2024) lo que sucedió es que el 01 de enero de 2024 colapsó el bomper y se desprendió. Indica que cuando le reclama a la aseguradora la responden que ese daño no tiene relación con el siniestro del 11 de octubre de 2023 sino que era un nuevo siniestro, pero ni la aseguradora ni el taller le explican ni le prueban por qué no corresponden o cual es el insumo para determinar que son daños correspondientes a otro siniestro.
- Dice que no tuvo ningún incidente de colisión ese 01 de enero, sino que como estaba mal reparado, con la lluvia de ese día y/o el movimiento, pudo haberse fraccionado el ensamblaje y ocasionar la rotura de la pieza. Dice que él hace una cotización directamente con la marca, le hacen revisión y le confirman que viendo el grado de daños lo que requiere el vehículo es el cambio total de las piezas, que ello valdría más o menos \$6.000.000 que para que le hicieran esa cotización tuvo que pagar aproximadamente \$300.000

RECALIFICACIÓN DE CONTINGENCIA:

- Ineficacia de la exclusión
- Falta de prueba de la exclusión
- Existencia de una comunicación de diciembre donde se acepta el cambio de voces, aceptando la reparación deficiente, lo que puede resultar como causa y efecto de

Solicitud probatoria: Pedirle al taller que nos envíe el recibo de retiro del vehículo

FECHA: 29 de agosto de 2024 a las 5:00pm.