

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA
OFICIO No. 4006- 2494 DE 2024

Bogotá D.C.

4006

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Delegatura para Seguros

super@superfinanciera.gov.co

BOGOTA D.C.--COLOMBIA

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 24-30116- -2-0	FECHA: 2024-02-26 09:21:40
DEPENDENCIA: 4006 GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARÍA	EVENTO: 362 DEMANDA
TRAMITE: 400 DEM PROT JURISD	FOLIOS: 27
ACTUACION: 471 TRASLAENTCOMPE	

Asunto:	Radicación:	24-30116- -2-0
	Trámite:	400
	Evento:	362
	Actuación:	471
	Folios:	27

Respetados Señores:

En cumplimiento a lo ordenado mediante **Auto No. 19255** del 16 de febrero de 2024 “*Por el cual se rechaza demanda por falta de competencia*” de la manera más respetuosa me permito **REMITIR** en veintiséis (26) folios el expediente de la referencia, para lo de su competencia.

Atentamente,

GRACIELA ROJAS VALDERRAMA
COORDINADORA GRUPO DE TRABAJO DE SECRETARIA

Elaboró: PAOLA SARMIENTO

Revisó: GRACIELA ROJAS

Aprobó: GRACIELA ROJAS



Bogotá, D.C.
4005

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 24-30116- -0-	FECHA: 2024-01-23 13:25:54
DEP: 4005-GTCALIFICACION	EVE: 362-DEMANDA
TRA: 400-DEM PROT JURISD	FOLIOS: 12
ACT: 411-PRESENTACION	

Señor (a) (es):

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES

Asunto: Radicación: 24-30116- -0-0
Trámite: 400
Evento: 362
Actuación: 411

El presente documento constituye constancia de radicación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por consiguiente no es necesario que envíe esta misma solicitud vía fax, correo electrónico o radicarla en las instalaciones de la entidad.

Ref.: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ART. 56 DE LA LEY 1480 DE 2011

El(los) aquí demandante(s), por medio del presente escrito me(nos) permito(permitimos) impetrar demanda de acción de protección al consumidor art. 56 de la ley 1480 de 2011 de conformidad con la siguiente información:

DATOS DEL DEMANDANTE

Tipo de identificación: CEDULA DE CIUDADANIA
Identificación: 51936744
Primer Nombre: DIANA
Segundo Nombre: ESPERANZA
Primer Apellido: RIVEROS
Segundo Apellido: ORTIZ
País: COLOMBIA
Departamento: BOGOTA
Ciudad: BOGOTA D.C.
Dirección: CRA 20 63A 36 APTO 402
Correo electrónico: deriveroso@gmail.com
Teléfono: 3102427750

DATOS DEL DEMANDADO

Tipo de identificación: NIT
Identificación: 860026182
Razón Social: ALLIANZ SEGUROS S.A.



País: COLOMBIA
Departamento: BOGOTA
Ciudad: BOGOTA D.C.
Dirección: Cra. 13a #29-24
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@allianz.co

RECLAMO DIRECTO

Manifiesto que efectué el reclamo directo ante el productor y/o proveedor, de forma ESCRITA, el día 2023-12-04.

Así mismo, me permito indicar que el demandado dio respuesta a mi reclamación el día 2023-12-21, manifestando Aclaremos, que actualmente estamos a la espera de su aceptación para proceder al correspondiente desembolso.

PROTECCIÓN QUE REQUIERE: DECLARACIÓN DE VULNERACIÓN CONCRETA DE LOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR O USUARIO

HECHOS

1. Las partes de este proceso tienen una relación derivada de: Tome una póliza para asegurar mi vehículo
2. El derecho que como consumidor o usuario ha sido vulnerado es: No me han respondido por el desembolso producto de un arreglo directo que pacté con la aseguradora para la reparación de un siniestro sufrido por mi vehículo.
3. Las circunstancias que rodearon el asunto materia de la demanda se concretan en: El pasado 26 de octubre tuve un siniestro con mi vehículo de placas CZZ663. Fue recibido en taller para reparación el 27 de octubre de 2023. El 15 de noviembre de 2023 me informan que hay demoras en la importación de repuestos y que se tardarán hasta el 5 de abril de 2024 pero que podía optar por un arreglo directo y consistía en aceptar indemnización en dinero por el valor de la mano de obra y repuestos menos el deducible correspondiente a la póliza. En cualquiera de los dos casos, agradecemos informar su decisión a LUIS RIVEROS. Accedí de forma inmediata al arreglo directo teniendo en cuenta que no podía durar tanto tiempo sin usar el vehículo. Me dijeron que me comunicara con Luis Riveros al correo electrónico luis.riveros@externos.allianz.co para informar mi decisión. El mismo 15 de noviembre le informé mi decisión de arreglo directo y me asignaron el # ARREGLO DIRECTO S-131413649. me indicaron que "Si desea manejar la reclamación en esta modalidad es necesario que realice la cotización de los daños en un taller externo y la envíe al correo perdidas.parciales@allianz.co"
El 21 de noviembre envié las cotizaciones según lo solicitado al correo indicado, me respondieron que "Le confirmamos que su correo fue recibido, se iniciará el estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor a 8 días hábiles, la compañía le informará el proceso a seguir". Sin embargo, pasaron los 8 días hábiles y no me han dado ninguna respuesta.
El 12 de diciembre recibo correo donde me indican condiciones del Arreglo Directo:
Ofrecimiento AD \$6.690.000 (antes de IVA)
Deducible \$1.276.000

Indemnización Total \$5.420.000 antes de IVA

El 21 de diciembre me envían carta en donde se me indica que: "Aclaremos que actualmente, estamos a la espera de su aceptación para proceder con el correspondiente desembolso y precisamos que lamentamos sinceramente las demoras que ha experimentado, y nos disculpamos por los inconvenientes que esto haya podido causar".

El jueves 21 de diciembre una vez recibido el oficio donde se me indica que debo aceptar el ofrecimiento procedía a enviar correo con dicha indicación al cual se me respondió nuevamente contradiciéndose que:

"Como se manifiesta en el ofrecimiento, la compañía genera el pago de la indemnización una vez se aporte las imágenes y las facturas del vehículo ya reparado". El día 22 de enero de 2024 envíe la factura y las imágenes del vehículo ya reparado y me respondieron que "Infortunadamente NO es viable proceder con la indemnización ni remitir al área de pagos, dado que el documento suministrado no es una factura legal vigente, dado que no contiene los conceptos básicos legales de facturación."

4. Expuse mi caso y solicité solución al DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ALLIANZ SEGUROS S.A sin embargo me respondieron que "se está a la espera de presentación de facturas o evidencias que respalden la total reparación del automotor por parte de aquella, con el fin de realizar el pago de la indemnización en la modalidad de arreglo directo" sin embargo sigo obteniendo respuesta negativa al reembolso al cual tengo derecho.

Me pregunto entonces para qué se paga un seguro si finalmente la aseguradora le traslada al Asegurado la responsabilidad de resolver sus propios siniestros baja su cuenta y riesgo con el peligro de que no se le reembolso el dinero si a su juicio no cumplen con lo que ellos convenientemente requieren. Si se evidencia que el vehículo ya está reparado y el ofrecimiento económico ya se había convenido porque ahora se reusan a pagarlo?

PRETENSIONES

1. Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario
2. Devolución del dinero

FUNDAMENTO DE DERECHO

Invoco como fundamento normativo para hacer valer los derechos que me asisten, los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011, contentiva del Estatuto del Consumidor

PRUEBAS

1. PQRS S-132702622 Allianz.pdf
2. 16 QUEJA ALLIANZ 2024-16 DIANA RIVEROS ORTIZ.pdf
3. Factura reparación.pdf
4. WhatsApp Image 2024-01-22 at 10.47.21 AM (1).jpeg
5. WhatsApp Image 2024-01-22 at 10.47.22 AM.jpeg
6. WhatsApp Image 2024-01-22 at 10.50.35 AM.jpeg
7. 23-549307--0000000001 SIC.PDF
8. No cumple la factura.pdf

NOTIFICACIONES

La parte demandante recibirá notificaciones en (deriveroso@gmail.com CRA 20 63A 36 APTO 402)

La parte demandada recibirá notificaciones en (notificacionesjudiciales@allianz.co Cra. 13a #29-24)

DIANA ESPERANZA RIVEROS ORTIZ

Nota: Las decisiones de los trámites y los procesos adelantados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán adoptadas dentro de los términos estipulados en las disposiciones legales que los regulen, atendiendo el debido proceso.

Mensaje informativo:

Las siguientes aclaraciones son de interés para todos los usuarios y profesionales que, de alguna u otra forma, interactúan con los trámites que se presentan a través de los distintos medios y canales de la Entidad:

- a) La Superintendencia de Industria y Comercio no transfiere ni transmite los datos personales de los usuarios de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales a otras personas naturales o jurídicas.
- b) En ninguna circunstancia, la Superintendencia de Industria y Comercio obtiene provecho económico de los datos personales de los ciudadanos o de cualquiera de las bases de datos que estén en su poder.
- c) La Superintendencia de Industria y Comercio no ofrece servicios jurídicos a través de terceros externos.
- d) Todos los servicios que presta la SIC para cumplir con sus funciones públicas son gratuitas por tratarse de una Entidad pública, a excepción de aquellos trámites que tienen una tasa de cobro asignada por ley.
- e) Los ciudadanos que reciban ofertas y portafolios de servicios jurídicos por parte de organizaciones externas a la SIC, y que hayan sido contactados para ofrecerles asistencia jurídica sin haberlo autorizado de forma previa, libre e informada, pueden ejercer su derecho habeas data ante estas organizaciones en los términos establecidos en el artículo 8 y de acuerdo a los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, con el fin de cumplir con el requisito de procedibilidad documentado en el artículo 16 de la citada ley.

PQRS S-132702622

3 mensajes

Diana Esperanza Riveros Ortiz <deriveroso@gmail.com>
Para: defensoriaallianz@gmail.com

4 de enero de 2024, 12:35

Buenas tardes

El pasado 26 de octubre tuve un siniestro con mi vehículo de placas CZZ663. Fue recibido en taller para reparación el 27 de octubre de 2023.

El 15 de noviembre de 2023 me informan que hay demoras en la importación de repuestos y que se tardarán hasta el 5 de abril de 2024 pero que podía optar por un arreglo directo y consistía en aceptar indemnización en dinero por el valor de la mano de obra y repuestos menos el deducible correspondiente a la póliza.

En cualquiera de los dos casos, agradecemos informar su decisión a LUIS RIVEROS. Accedí de forma inmediata al arreglo directo teniendo en cuenta que no podía durar tanto tiempo sin usar el vehículo.

Me dijeron que me comunicara con Luis Riveros al correo electrónico luis.riveros@externos.allianz.co para informar mi decisión.

El mismo 15 de noviembre le informé mi decisión de arreglo directo y me asignaron el # ARREGLO DIRECTO S-131413649.

me indicaron que "Si desea manejar la reclamación en esta modalidad es necesario que realice la cotización de los daños en un taller externo y la envíe al correo perdidas.parciales@allianz.co"

El 21 de noviembre envié las cotizaciones según lo solicitado al correo indicado, me respondieron que "Le confirmamos que su correo fue recibido, se iniciará el estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor a 8 días hábiles, la compañía le informará el proceso a seguir". Sin embargo, pasaron los 8 días hábiles y no me han dado ninguna respuesta.

Me comuniqué con "Te Escuchamos" de allianz y el martes 5 de diciembre me llamaron y me informaron que el jueves 7 de diciembre me darían una respuesta, situación que tampoco ocurrió.

El 11 de diciembre nuevamente solicite una pronta solución para poder arreglar mi vehículo, ya que habían pasado 46 días desde el siniestro y a la fecha no me han dado ninguna solución.

El 12 de diciembre recibo correo donde me indican condiciones del Arreglo Directo:

Ofrecimiento AD \$6.690.000 (antes de IVA)

Deducible \$1.276.000

Indemnización Total \$5.420.000 antes de IVA

A continuación, remito condiciones para el AD:

1. Allianz seguros indemnizará en efectivo el valor de la mano de obra y los repuestos a valores de Allianz. Se debe validar previa / la cuantía y ocurrencia de los daños por parte de Allianz de los daños pertinentes al siniestro y la reparación o cambio de las piezas.

2. El reembolso se realizará al 100 % del costo aprobado previa / por Allianz una vez el asegurado nos presente:
 - a. Registro fotográfico de los daños del vehículo
 - b. Facturas originales a nombre de la empresa o del asegurado de la reparación efectuada, tanto de la Mano de obra como de cada uno de los repuestos autorizados que corresponden únicamente al siniestro.
 - c. Entregar los repuestos afectados a Allianz (es decir los que se reemplazaron) para el arreglo del vehículo y que se hayan afectado en el siniestro reclamado
3. No se genera anticipo para la reparación.
4. Si existen diferencias en costos o en mano de obra o en repuestos entre la valoración de Allianz y las facturas del asegurado deberán ser asumidos por el asegurado.
5. Los pagos se programarán 10 días hábiles después que se hayan cumplido todos los requisitos anteriores por parte del asegurado y de acuerdo con el ajuste realizado por la compañía
6. Allianz descontará de la indemnización el valor del deducible que se encuentra estipulado en la póliza.
7. La transferencia por pagos en efectivo será expedida a nombre de quien aparece asegurado en la póliza.
8. Allianz pagará impuestos a las ventas (IVA) siempre y cuándo se presente la factura cancelada y en ella este incluida ese valor (esto aplica solo para la mano de obra , porque en repuestos es indispensable que la factura tenga el rubro de IVA)

El 21 de diciembre me envían carta en donde se me indica que: *“Aclaremos que actualmente, estamos a la espera de su aceptación para proceder con el correspondiente desembolso y precisamos que lamentamos sinceramente las demoras que ha experimentado, y nos disculpamos por los inconvenientes que esto haya podido causar”*.

El jueves 21 de diciembre una vez recibido el oficio donde se me indica que debo aceptar el ofrecimiento procedía a enviar correo con dicha indicación al cual se me respondió nuevamente contradiciéndose que:

“Como se manifiesta en el ofrecimiento, la compañía genera el pago de la indemnización una vez se aporte las imágenes y las facturas del vehículo ya reparado”.

Es absurdo que Allianz pretenda que yo cancele de mi bolsillo la totalidad de los gastos de la reparación de mi vehículo y luego tenga que enviar una serie de soportes que serán evaluados por la aseguradora para ver si cumplen con las indicaciones dadas y en ese caso se procede a realizar el reembolso ¿y en caso contrario? ¿Qué ocurre? ¿Pierdo el dinero?

Me pregunto entonces para qué se paga un seguro si finalmente la aseguradora le traslada al Asegurado la responsabilidad de resolver sus propios siniestros baja su cuenta y riesgo con el peligro de que no se le reembolso el dinero.

¿Cómo hago para presentar los repuestos afectados? Un vidrio roto y un stop roto, es absurdo.

Invoco como fundamento normativo para hacer valer los derechos que me asisten, los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011, contentiva del Estatuto del Consumidor.

Solicito se me realice el desembolso ofrecido como Arreglo Directo de forma inmediata para poder proceder a resolver este tema que ya me ha causado suficientes inconvenientes

Sin otro particular

Diana Riveros

--



DIANA ESPERANZA RIVEROS ORTIZ
Coordinadora de Proyectos
COMPAÑÍA DE PROYECTOS TECNICOS - CPT S.A.

Allianz Seguros <defensoriaallianz@gmail.com>
Para: Diana Esperanza Riveros Ortiz <deriveroso@gmail.com>

4 de enero de 2024, 14:26

Buenas tardes,

Hemos recibido su inconformidad, no obstante, es necesario que diligencie el siguiente formulario para proceder con el trámite.

Atentamente
TULIO HERNÁN GRIMALDO LEÓN
Defensor del Consumidor Financiero
Allianz S.A.

[El texto citado está oculto]

 **FORMATO DE QUEJAS ALLIANZ.docx**
17K

Diana Esperanza Riveros Ortiz <deriveroso@gmail.com>
Para: Allianz Seguros <defensoriaallianz@gmail.com>

4 de enero de 2024, 14:43

Atendiendo a su solicitud envió la información solicitada

Cordialmente,

Diana Riveros

12 adjuntos

-  **CZZ663-Cotizacionmano de obra.pdf**
52K
-  **Entrega cotizaciones.pdf**
300K
-  **Cotización Repuestos.pdf**
722K
-  **Asignacion taller.pdf**
197K
-  **Ofrecimiento.pdf**
132K
-  **Queja 2 siniestro.pdf**
79K
-  **Fotos del siniestro.pdf**
1242K
-  **Carta demora repuestos.pdf**
511K
-  **QUEJA SINIESTRO SIN RESOLVER.pdf**
313K
-  **FORMATO DE QUEJAS ALLIANZ.docx**
21K
-  **Respuesta PQR.pdf**
119K
-  **Aceptacion arreglo directo.pdf**
364K

**DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
ALLIANZ SEGUROS S.A.**

DECISIÓN

Fecha: 18 de enero de 2024

Referencia: Queja No 16-2024

Consumidor: DIANA ESPERANZA RIVEROS ORTIZ

Contra: ALLIANZ SEGUROS S.A.

Antecedentes y Competencia

1. La consumidora formuló queja ante esta Defensoría al considerar que existe una irregularidad por parte de la Compañía en relación con el trámite de un siniestro.
2. En ese orden de ideas, de conformidad con lo dispuesto por la reglamentación vigente y por el reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero de la Compañía la queja fue admitida y trasladada a la aseguradora.
3. En cumplimiento de lo anterior, la Compañía envió escrito mediante el cual da respuesta al cuestionario formulado por esta Defensoría y se recoge la posición de la compañía en torno a la queja.
4. Recibida la queja y la respuesta dada por la aseguradora, junto con la documentación pertinente, esta Defensoría procede a proferir su Decisión dentro del término fijado por la ley y el reglamento de la Defensoría, mediante el presente escrito, teniendo en cuenta que su competencia se circunscribe a la calidad del servicio prestado por la compañía y/o al cumplimiento de las normas que rigen el desarrollo del contrato de seguro.

Relación de los hechos objeto de la queja

1. Señala la consumidora en su queja lo siguiente:

“El pasado 26 de octubre tuve un siniestro con mi vehículo de placas CZZ663. Fue recibido en taller para reparación el 27 de octubre de 2023.

El 15 de noviembre de 2023 me informan que hay demoras en la importación de repuestos y que se tardarán hasta el 5 de abril de 2024 pero que podía optar por un arreglo directo y consistía en aceptar indemnización en dinero por el valor de la mano de obra y repuestos menos el deducible correspondiente a la póliza.

En cualquiera de los dos casos, agradecemos informar su decisión a LUIS RIVEROS. Accedí de forma inmediata al arreglo directo teniendo en cuenta que no podía durar tanto tiempo sin usar el vehículo.

Me dijeron que me comunicara con Luis Riveros al correo electrónico luis.riveros@externos.allianz.co para informar mi decisión.

El mismo 15 de noviembre le informé mi decisión de arreglo directo y me asignaron el # ARREGLO DIRECTO S-131413649. me indicaron que "Si desea manejar la reclamación en esta modalidad es necesario que realice la cotización de los daños en un taller externo y la envíe al correo perdidas.parciales@allianz.co" El 21 de noviembre envíe las cotizaciones según lo solicitado al correo indicado

El 12 de diciembre recibo correo donde me indican condiciones del Arreglo Directo:
Ofrecimiento AD \$6.690.000 (antes de IVA)
Deducible \$1.276.000
Indemnización Total \$5.420.000 antes de IVA
A continuación, remito condiciones para el AD:

1. Allianz seguros indemnizará en efectivo el valor de la mano de obra y los repuestos a valores de Allianz. Se debe validar previa / la cuantía y ocurrencia de los daños por parte de Allianz de los daños pertinentes al siniestro y la reparación o cambio de las piezas.
2. El reembolso se realizará al 100 % del costo aprobado previa / por Allianz una vez el asegurado nos presente:
 - a. Registro fotográfico de los daños del vehículo
 - b. Facturas originales a nombre de la empresa o del asegurado de la reparación efectuada, tanto de la Mano de obra como de cada uno de los repuestos autorizados que corresponden únicamente al siniestro.
 - c. Entregar los repuestos afectados a Allianz (es decir los que se reemplazaron) para el arreglo del vehículo y que se hayan afectado en el siniestro reclamado
3. No se genera anticipo para la reparación.
4. Si existen diferencias en costos o en mano de obra o en repuestos entre la valoración de Allianz y las facturas del asegurado deberán ser asumidos por el asegurado.
5. Los pagos se programarán 10 días hábiles después que se hayan cumplido todos los requisitos anteriores por parte del asegurado y de acuerdo con el ajuste realizado por la compañía
6. Allianz descontará de la indemnización el valor del deducible que se encuentra estipulado en la póliza.
7. La transferencia por pagos en efectivo será expedida a nombre de quien aparece asegurado en la póliza.
8. Allianz pagará impuestos a las ventas (IVA) siempre y cuándo se presente la factura cancelada y en ella este incluida ese valor (esto aplica solo para la mano de obra , porque en repuestos es indispensable que la factura tenga el rubro de IVA)

Claramente ahora lo solicitado no coincide con lo ofrecido en el sentido que "*Si desea manejar la reclamación en esta modalidad es necesario que realice la cotización de los daños en un taller externo*"

El 21 de diciembre me envían carta en donde se me indica que: "*Aclaramos que actualmente, estamos a la espera de su aceptación para proceder con el correspondiente desembolso y precisamos que lamentamos sinceramente las demoras que ha experimentado, y nos disculpamos por los inconvenientes que esto haya podido causar*".

El jueves 21 de diciembre una vez recibido el oficio donde se me indica que debo aceptar el ofrecimiento procedía a enviar correo con dicha indicación al cual se me respondió nuevamente contradiciéndose que:

"Como se manifiesta en el ofrecimiento, la compañía genera el pago de la indemnización una vez se aporte las imágenes y las facturas del vehículo ya reparado".

Es absurdo que Allianz pretenda que yo cancele de mi bolsillo la totalidad de los gastos de la reparación de mi vehículo y luego tenga que enviar una serie de soportes que serán evaluados por

la aseguradora para ver si cumplen con las indicaciones dadas y en ese caso se procede a realizar el reembolso ¿y en caso contrario? ¿Qué ocurre? ¿Pierdo el dinero?

Me pregunto entonces para qué se paga un seguro si finalmente la aseguradora le traslada al Asegurado la responsabilidad de resolver sus propios siniestros baja su cuenta y riesgo con el peligro de que no se le reembolso el dinero.

¿Cómo hago para presentar los repuestos afectados? Un vidrio y un stop rotos, es absurdo.

En conclusión, no veo cuales son las ventajas de haber adquirido una póliza si claramente soy yo quien debo conseguir el dinero para pagar los daños ocasionados por el siniestro, esperar 10 días hábiles para el reembolso exponiéndome, a que si no cumpla con sus condiciones pueda perder estos recursos. Esto claramente vulnera mis derechos como asegurada y después de todo esto, ellos descuentan la indemnización por valor del deducible que se encuentra estipulado en la póliza. No entiendo cuáles son Invoco como fundamento normativo para hacer valer los derechos que me asisten, los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011, contentiva del Estatuto del Consumidor.”

3. Agrega la compañía que, analizado el caso, en la que la Sra. Diana manifiesta su inconformidad por las condiciones del arreglo directo y manifiesta un desembolso inmediato de la indemnización por los daños del vehículo de placa CZZ663 por los hechos ocurridos el 26 de octubre de 2023.
2. Menciona la compañía que una vez fue formalizado el reclamo por parte del asegurado el día 27 de octubre de 2023, se realizó un análisis pericial de las afectaciones sufridas al automotor y se procedió con el estudio de lo necesario para atender la reparación.
3. Añade la compañía que luego de este proceso y con ayuda de los talleres aliados se logró determinar que, debido a la marca y referencia del rodante, la compañía debía iniciar un proceso de importación de las piezas necesarias para la reparación del rodante debido a que éstas no se encontraron disponibles en el mercado local.
4. Informa la compañía que el proceso de importación fue debidamente notificado a la cliente, presentándole la alternativa de esperar la llegada de los elementos o de optar por el arreglo directo para la reclamación.
5. Confirma la compañía que la cliente tomó la decisión de gestionar la reclamación mediante el arreglo directo por lo cual la compañía al evidenciar dicha elección procede a realizar la respectiva solicitud de documentos y posteriormente el ofrecimiento de indemnización el cual fue de CINCO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTE MIL M/CTE (\$5.420.000) antes de IVA.
6. Indica la compañía que a pesar de la situación expuesta, no se puede satisfacer la solicitud de la cliente en esta instancia. Como se ha comunicado previamente por correo electrónico la política de la empresa no permite anticipos o desembolsos por conceptos de indemnización sin la debida presentación de facturas o evidencias que respalden la total reparación del

automotor. Es importante destacar que, una vez aceptado el ofrecimiento el valor acordado se mantendrá siempre y cuando el asegurado proporcione todos los documentos necesarios para proceder con el 100% del desembolso.

7. Finalmente, en desarrollo de lo previsto por el Decreto 2555 de 2010, señala la Compañía que la decisión que profiera la Defensoría en relación con esta queja, no tiene carácter vinculante para ellos.

Problemas planteados en la Queja

El asunto planteado en la queja se circunscribe fundamentalmente a determinar si existe alguna deficiencia en la prestación del servicio por parte de la compañía de seguros y/o violación a disposiciones legales de conformidad con los argumentos expuestos por el consumidor en relación con las fallas en el trámite del siniestro.

Consideraciones de la Defensoría

- ***Aclaración sobre la competencia de la Defensoría del Consumidor Financiero:***

La presente queja fue admitida sobre la base de pronunciarnos en relación con posibles fallas en la prestación del servicio y/o violación a las disposiciones a las cuales se encuentra sujeta la Compañía, no respecto del pago del siniestro, atención de garantías o indemnizaciones, ya que se trata de asuntos EXCLUIDOS de nuestra competencia en virtud de lo dispuesto por el Decreto 2555 de 2010.

- ***Comportamiento de la Compañía. en relación con el trámite de un siniestro:***

Como lo hemos reiterado en esta Defensoría, sin lugar a dudas, la principal obligación que asume el asegurador en el contrato de seguro la constituye el pago de la respectiva indemnización, dentro del término y límites fijados por la ley y el propio contrato. Tan es así que la propia legislación comercial consagra éste como uno de sus elementos esenciales, al disponer que “Son elementos esenciales del contrato de seguro: (...) 4. La obligación condicional del asegurador”¹.

Ahora bien, dicha indemnización se encuentra enmarcada dentro de unos límites cuantitativos (valor asegurable, valor asegurado y valor de la pérdida) y cualitativos (dentro de las coberturas fijadas en el respectivo contrato) y en los términos señalados en la ley (por regla general dentro del mes siguiente a la fecha en que el reclamante acredite la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida).

Al igual que lo señalado en el párrafo anterior, la ley determina que el asegurador, a su arbitrio, podrá determinar la forma en que cumple con su obligación de

¹ Artículo 1045 del Código de Comercio

indemnizar. En efecto, de conformidad con el artículo 1110 del Código de Comercio, “La indemnización será pagadera en dinero, o mediante reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada, a opción del asegurador”.

Ahora bien, es claro que el pago de la indemnización está supeditado al hecho de que se cumpla con los supuestos de hecho y de derecho acordados en el respectivo contrato.

Es por ello que la ley comercial dispone, de una parte, que ocurrido un hecho que se considere cubierto por el seguro, corresponde al reclamante (sea este el asegurado o el beneficiario del seguro) demostrar la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida².

A su turno, el Código de Comercio dispone que al asegurador corresponderá demostrar los hechos o las circunstancias que lo exoneran de su responsabilidad de pagar la indemnización³.

Ahora bien, una vez es presentada la reclamación a la compañía de seguros, allegando los documentos y, en general, las pruebas que lleven a demostrar los dos elementos que señalamos con anterioridad (ocurrencia del siniestro y cuantía de la pérdida), la ley establece un término máximo dentro del cual el asegurador debe pronunciarse sobre dicha reclamación.

Vencido dicho plazo, que en términos generales es de un mes⁴, sin que exista un pronunciamiento por parte del asegurador, se generan las siguientes consecuencias:

- La posibilidad de que se inicie contra el asegurador un proceso de ejecución, donde la póliza presta mérito ejecutivo⁵.
- La posibilidad de solicitar al asegurador el pago de intereses moratorios (interés bancario corriente aumentado en la mitad) o la indemnización de perjuicios derivada del incumplimiento en el pago de la indemnización⁶.

Debe precisarse, sin embargo, que estas consecuencias se generan por el impago de la obligación en aquellos eventos en los cuales el “siniestro” se encuentra amparado por el seguro. De no ser así, es decir si no hay cobertura y, en consecuencia, no hay obligación de pago de la indemnización, tampoco existirá la

² Artículo 1077 del Código de Comercio, inciso 1: “Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso”

³ Artículo 1077 Código de Comercio, inciso 2: “El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad”

⁴ Artículo 1080 del Código de Comercio: “El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077 (...)”

⁵ Numeral 3 del artículo 1053 del Código de Comercio.

⁶ Artículo 1080 del Código de Comercio.

posibilidad de solicitar el reconocimiento de intereses o perjuicios derivados de la mora.

De otra parte, resulta pertinente tener en cuenta que la iniciación de un proceso judicial ejecutivo tiene cabida bajo el supuesto de que no se haya o bien pagado la indemnización por parte del asegurador, o bien objetado en forma seria y fundada la reclamación dentro del plazo del mes al que hemos hecho referencia.

En este sentido, si existe la objeción seria y fundada por parte de la compañía de seguros, quien reclama tendrá la posibilidad de acudir a un proceso judicial para que se le reconozca el derecho a la indemnización, pero en este caso tendrá que hacerlo dentro de un proceso ordinario⁷.

En el presente caso la consumidora indica que su vehículo fue objeto de siniestro, y a la fecha la compañía no le ha realizado el pago de la indemnización.

Por su parte, la compañía señala que una vez fue formalizado el reclamo se realizó un análisis pericial de las afectaciones sufridas al automotor y se procedió con el estudio de lo necesario para atender la reclamación, no obstante, debido a la marca y referencia del rodante, la compañía debía iniciar un proceso de importación de las piezas, por lo que se le presentó otra alternativa a la asegurada de optar por arreglo directo.

Así las cosas, la consumidora tomó la decisión de optar por dicha modalidad, por lo que se procedió a realizar la respectiva solicitud de documentos y posterior ofrecimiento de indemnización; sin embargo, no se permite anticipos o desembolsos sin la debida presentación de facturas o evidencias que respalden la total reparación del automotor, por lo que se está a la espera de dicho requisito.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Defensoría no evidencia falla en la prestación del servicio por parte de la compañía en lo que tiene que ver con la solicitud de siniestro, toda vez que la compañía se ha pronunciado oportunamente, ofreciendo varias alternativas de arreglo a la consumidora, y se está a la espera de presentación de facturas o evidencias que respalden la total reparación del automotor por parte de aquella, con el fin de realizar el pago de la indemnización en la modalidad de arreglo directo.

Decisión desfavorable

Teniendo en cuenta las consideraciones contenidas en el presente escrito, esta Defensoría, dentro del ámbito de sus competencias, concluye:

⁷ Al respecto el doctor Hernán Fabio López en su obra “Comentarios al Contrato de Seguro”, editorial Dupré, 2004, pág 225, señala que “...una vez formalizada la reclamación, el mes siguiente es, o para pagar (art. 1080) o para objetar fundad y razonablemente (art. 1053, num. 3); por lo tanto si dentro de la oportunidad legal se realiza cualquiera de las dos conductas posibles, ninguna sanción podrá derivarse para el asegurador, es decir no tiene que afrontar la vía ejecutiva. En resumen, lo que se quiere es que dentro del plazo señalado o se objete fundadamente o se pague”.

En cuanto a la prestación del servicio por parte de la aseguradora:

- a. NO se evidencia falla en la prestación del servicio por parte de la Compañía. en relación con el trámite de siniestro.

Advertencia final

Según lo dispuesto por el Decreto 2555 de 2010 y por el Reglamento de la Defensoría de ALLIANZ SEGUROS S.A., el Defensor advierte que:

- La decisión aquí contenida no obliga a ninguna de las partes, esto es que la misma no resulta obligatoria para la Compañía. ni para el Consumidor Financiero, sin perjuicio de que ellas expresamente acuerden lo contrario.
- En todo caso, la consumidora puede adelantar las actuaciones administrativas e iniciar las acciones judiciales que consideren pertinentes y conducentes a sus propósitos.

Esta decisión será comunicada tanto a la Compañía como al Consumidor Financiero.

Muy atentamente,



TULIO HERNÁN GRIMALDO LEÓN
Defensor del Consumidor Financiero



Calle 65 No. 20-32 - Bogotá
 @racing_system
 www.racingsystemrs.com
 www.facebook.com/RacingSystem

No. 243

CLIENTE: Diana E. Riveros Ortiz	C.C. NIT. 51 936744	FECHA DE RECIBO: 20/01/2024	HORA
DIRECCIÓN: calle 65A # 17-57	TELÉFONO: 310 242 7750	FECHA DE ENTREGA: 20/01/2024	HORA
FACTURA:	C.C. NIT.		
MARCA: Hyundai	COLOR: Verde Intenso	E-MAIL: doriveros@gmail.com	
MODELO AÑO: 2009	KILÓMETROS: 193.044	PLACAS: C27663	

HERRAMIENTA	EXTINTOR	RADIO	ESPEJOS	TAPETES	STOP'S	LLANTAS	LUZ PLACA	PLUMILLAS	TAPICERIA
GATO	ANTENA	RELOJ	FAROLAS	BOCELES	EXPLORAD.	MANIJAS	BOMPERES	VIDRIOS	
TRIANGULO	ENCENDEDOR	CENICEROS	COCUYOS	COPAS	TAPA GAS	BRAZOS LIMP.	BRAZOS TRAS.	BATERIA	
			RAYONES	SUMIDURAS	GOLPES	MANCHAS	ROTURAS		

CONJUNTO DELANTERO TRASERO LADO DERECHO LADO IZQUIERDO CARROCERIA OTROS:

PIEZAS: _____ PIEZAS: _____ PIEZAS: _____

	OPERA	COSTOS
1	Sustitucion stop RH	
	Arreglo, pintura, daño fuerte costado RH	
	Sustitución vidrio costado RH	
2	Sustitución sellante vidrios	
	Arreglo y pintura puerta trasera RH	
	Desmonte y monte Bomper trasero	
3	Desmonte y monte Bocel Costado RH	
	Desmonte y Monte Tapizado costado RHH	
	Desmonte y monte Kit Parillas Capota	
4		
	Valor Total	\$ 5'490.000
5		
6		
7		
		\$ 5'490.000

NOTA:

- Autorizo al taller para hacer las reparaciones aquí detalladas. Los precios presupuestados corresponden solo a la mano de obra. Materiales y Repuestos se cotizan como extras. Nuestros trabajos son garantizados y la cuenta debe ser cancelada en efectivo al recibir el vehículo. No se aceptan cheques.
- El taller no responde por objetos dejados en el vehículo que no sean recibidos en el inventario. El taller no asume responsabilidad por daños causados al vehículo por causas de fuerza mayor.
- El taller queda autorizado para ejercer el derecho de retención sobre el vehículo, mientras esté pendiente cualquier saldo a favor por razones de reparaciones u otras causas.
- Autorizo al taller para conducir el vehículo aquí descrito, en el perímetro urbano o carretera si fuere necesario.
- Una vez terminados los trabajos en reparación y pasadas 24 horas de notificación al cliente, este deberá pagar (\$) diarios por estacionamiento en el sitio de trabajo.
- La presente ORDEN DE TRABAJO se asimila en sus efectos legales a la letra de cambio. Art. 774 del código de comercio.

CARGO P. CLIENTE G. GARANTÍA I. INTERNO T. GARANTÍA TALLER	ACEPTO EL INVENTARIO Y LAS CONDICIONES QUE ANTECEDEN <i>Diana E. Riveros</i> FIRMA Y SELLO DEL CLIENTE	ASESOR DE SERVICIOS	Vo. JEFE DE TALLER <i>Diego A. Diaz</i>
--	--	---------------------	--







Bogotá, D.C.
4005

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 23-549307- -0-	FECHA: 2023-12-12 13:22:04
DEP: 4005-GTCALIFICACION	EVE: 362-DEMANDA
TRA: 400-DEM PROT JURISD	FOLIOS: 13
ACT: 411-PRESENTACION	

Señor (a) (es):

**SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA DE ASUNTOS JURISDICCIONALES**

Asunto: Radicación: 23-549307- -0-0
Trámite: 400
Evento: 362
Actuación: 411

El presente documento constituye constancia de radicación ante la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, por consiguiente no es necesario que envíe esta misma solicitud vía fax, correo electrónico o radicarla en las instalaciones de la entidad.

Ref.: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR ART. 56 DE LA LEY 1480 DE 2011

El(los) aquí demandante(s), por medio del presente escrito me(nos) permito(permitimos) impetrar demanda de acción de protección al consumidor art. 56 de la ley 1480 de 2011 de conformidad con la siguiente información:

DATOS DEL DEMANDANTE

Tipo de identificación: CEDULA DE CIUDADANIA
Identificación: 51936744
Primer Nombre: DIANA
Segundo Nombre: ESPERANZA
Primer Apellido: RIVEROS
Segundo Apellido: ORTIZ
País: COLOMBIA
Departamento: BOGOTA
Ciudad: BOGOTA D.C.
Dirección: CRA 20 63A 36 APTO 402
Correo electrónico: deriveroso@gmail.com
Teléfono: 3102427750

DATOS DEL DEMANDADO

Tipo de identificación: NIT
Identificación: 860026182
Razón Social: ALLIANZ SEGUROS S.A.



País: COLOMBIA
Departamento: BOGOTA
Ciudad: BOGOTA D.C.
Dirección: Carrera 13A No. 29 - 24
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@allianz.co

RECLAMO DIRECTO

Manifiesto que efectué el reclamo directo ante el productor y/o proveedor, de forma ESCRITA, el día 2023-10-26.

Así mismo, me permito indicar que el demandado dio respuesta a mi reclamación el día 2023-11-15, manifestando Los repuestos requeridos para la reparación de su vehículo, no se ubica en el mercado local, haciéndose necesaria la importación de la pieza directamente por el proveedor de la marca estimando una fecha de entrega aprox. 05/04/2024.

Ponemos a su consideración aceptar indemnización en dinero por el valor de la mano de obra y repuestos menos el deducible correspondiente a su póliza..

PROTECCIÓN QUE REQUIERE: DECLARACIÓN DE VULNERACIÓN CONCRETA DE LOS DERECHOS COMO CONSUMIDOR O USUARIO

HECHOS

1. Las partes de este proceso tienen una relación derivada de: POLIZA ALLIANZ No 22711704 - Seguro todo riesgo Vehículo de Placas CZZ663
2. El derecho que como consumidor o usuario ha sido vulnerado es: Siniestro del vehículo por daños parciales ocurrido el 26 de octubre y a la fecha se encuentra sin resolver
3. Las circunstancias que rodearon el asunto materia de la demanda se concretan en: El pasado 26 de octubre tuve un siniestro con mi vehículo de placas CZZ663. Fue recibido en taller para reparación el 27 de octubre de 2023. El 15 de noviembre de 2023 me informan que hay demoras en la importación de repuestos y que se tardarán hasta el 5 de abril de 2024 pero que podía optar por un arreglo directo y consistía en aceptar indemnización en dinero por el valor de la mano de obra y repuestos menos el deducible correspondiente a la póliza. En cualquiera de los dos casos, agradecemos informar su decisión a LUIS RIVEROS. Accedí de forma inmediata al arreglo directo teniendo en cuenta que no podía durar tanto tiempo sin usar el vehículo. Me dijeron que me comunicara con Luis Riveros al correo electrónico luis.riveros@externos.allianz para informar mi decisión. El mismo 15 de noviembre le informé mi decisión de arreglo directo y me asignaron el # ARREGLO DIRECTO S-131413649. me indicaron que "Si desea manejar la reclamación en esta modalidad es necesario que realice la cotización de los daños en un taller externo y la envíe al correo perdidas.parciales@allianz.co" El 21 de noviembre envíe las cotizaciones según lo solicitado al correo indicado, me respondieron que "Le confirmamos que su correo fue recibido, se iniciará el estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor a 8 días hábiles, la compañía le informará el proceso a seguir". Sin embargo, pasaron los 8 días hábiles y no me han dado ninguna

respuesta.

Me comuniqué con “Te Escuchamos” de Allianz y el martes 5 de diciembre me llamaron y me informaron que el jueves 7 de diciembre me darían una respuesta, situación que tampoco ocurrió.

El 11 de diciembre nuevamente solicite una pronta solución para poder arreglar mi vehículo, ya que habían pasado 46 días desde el siniestro y a la fecha no me han dado ninguna solución.

El 12 de diciembre recibo correo donde me indican condiciones del Arreglo Directo:

Ofrecimiento AD \$6.690.000 (antes de IVA)

Deducible \$1.276.000

Indemnización Total \$5.420.000 antes de IVA

A continuación remito condiciones para el AD:

1. Allianz seguros indemnizará en efectivo el valor de la mano de obra y los repuestos a valores de Allianz. Se debe validar previa / la cuantía y ocurrencia de los daños por parte de Allianz de los daños pertinentes al siniestro y la reparación o cambio de las piezas.

2. El reembolso se realizará al 100 % del costo aprobado previa / por Allianz una vez el asegurado nos presente:

a. Registro fotográfico de los daños del vehículo

b. Facturas originales a nombre de la empresa o del asegurado de la reparación efectuada, tanto de la Mano de obra como de cada uno de los repuestos autorizados que corresponden únicamente al siniestro.

c. Entregar los repuestos afectados a Allianz (es decir los que se reemplazaron) para el arreglo del vehículo y que se hayan afectado en el siniestro reclamado

3. No se genera anticipo para la reparación.

4. Si existen diferencias en costos o en mano de obra o en repuestos entre la valoración de Allianz y las facturas del asegurado deberán ser asumidos por el asegurado.

5. Los pagos se programarán 10 días hábiles después que se hayan cumplido todos los requisitos anteriores por parte del asegurado y de acuerdo con el ajuste realizado por la compañía

6. Allianz descontará de la indemnización el valor del deducible que se encuentra estipulado en la póliza.

7. La transferencia por pagos en efectivo será expedida a nombre de quien aparece asegurado en la póliza.

8. Allianz pagará impuestos a las ventas (IVA) siempre y cuándo se presente la factura cancelada y en ella este incluida ese valor (esto aplica solo para la mano de obra, porque en repuestos es indispensable que la factura tenga el rubro de IVA)

Según la respuesta recibida como asegurada debo pagar de mi bolsillo todo el arreglo del vehículo incluyendo los repuestos y la mano de obra, luego proceder a cumplir con los 8 numerales que establecen como condición para el pago en donde corro el riesgo de que si todo no se encuentra en orden no me cancelaran las sumas adeudadas y que cualquier diferencia debe ser asumida por mi como asegurada, también se tomarán 10 días hábiles para realizar el reembolso si es que el mismo es aprobado, pagarán impuestos a las ventas (IVA) siempre y cuándo se presente la factura cancelada que obviamente debe salir de mi bolsillo, debo entregar los repuestos afectados, no se como puedo entregar un vidrio roto y un bombillo o luz trasera rota.

En conclusión no veo cuales son las ventajas de haber adquirido una póliza si claramente soy yo quien debo conseguir el dinero para pagar los daños ocasionados por el siniestro esperar 10 días hábiles para el reembolso exponiéndome a que si no cumplo con sus condiciones pueda perder estos recursos. Esto claramente vulnera mis derechos como asegurada y después de todo esto, ellos descuentan la indemnización por valor del deducible que se encuentra estipulado en la póliza. No entiendo cuales son

mis ventajas como asegurada

4. Cuando me informaron de la demora en la consecución de repuestos la opción dada por la aseguradora fue "Aceptar indemnización en dinero por el valor de la mano de obra y repuestos menos el deducible correspondiente a su póliza". Nunca dijeron que existirían 8 condiciones para realizar la indemnización ni tampoco que yo debería cancelar todos los gastos a nombre de ellos y correr el riesgo de perderlos. El propósito de adquirir un seguro todo riesgo de automóvil es que en los seguros de automóvil, Todo Riesgo es aquel que en su póliza incluye, junto con las coberturas base del Seguro a Terceros y las complementarias del Seguro a Terceros Ampliado, la garantía de que, en caso de un siniestro cubierto por la póliza, el propio asegurado será indemnizado.

Nada de esto es lo que está ocurriendo. Por lo anterior, solicito el pago de la indemnización ofrecida por escrito, el reconocimiento de los daños ocasionados por tener mi carro averiado hace 47 días por un ofrecimiento que se me hizo y que no se ha cumplido.

PRETENSIONES

1. Que se declare que el demandado vulneró mis derechos como consumidor o usuario
 2. Devolución del dinero
 3. Reparación del bien
 4. Cumplimiento del contrato
 5. Cualquier otra pretensión que estime legítima Que se me cancele el valor de la indemnización que se me ofreció en oficio enviado el 15 de noviembre de 2023 por la Dirección Nacional de Indemnizaciones Automóviles de Allianz Seguros, en la modalidad de arreglo directo cuyas cotizaciones fueron enviadas el 21 de noviembre de 2023 como fue requerido y como se describe a continuación:
- | | | |
|---------------------------------------|----|-----------|
| Mano de Obra reparación por valor de | \$ | 2.380.000 |
| Adquisición de repuestos por valor de | \$ | 5.581.791 |
| Para un total de | \$ | 7.961.791 |

FUNDAMENTO DE DERECHO

Invoco como fundamento normativo para hacer valer los derechos que me asisten, los artículos 56 y 58 de la Ley 1480 de 2011, contentiva del Estatuto del Consumidor

PRUEBAS

1. Aceptacion arreglo directo.pdf
2. Carta demora repuestos.pdf
3. Cotizaciones.docx
4. QUEJA SINIESTRO SIN RESOLVER.pdf
5. Queja 2 siniestro.pdf
6. Asignacion taller.pdf
7. Fotos del siniestro.pdf
8. Ofrecimiento.pdf

NOTIFICACIONES

La parte demandante recibirá notificaciones en (deriveroso@gmail.com CRA 20 63A 36 APTO 402)

La parte demandada recibirá notificaciones en (notificacionesjudiciales@allianz.co Carrera 13A No. 29 - 24)

DIANA ESPERANZA RIVEROS ORTIZ

Nota: Las decisiones de los trámites y los procesos adelantados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán adoptadas dentro de los términos estipulados en las disposiciones legales que los regulen, atendiendo el debido proceso.

Mensaje informativo:

Las siguientes aclaraciones son de interés para todos los usuarios y profesionales que, de alguna u otra forma, interactúan con los trámites que se presentan a través de los distintos medios y canales de la Entidad:

- a) La Superintendencia de Industria y Comercio no transfiere ni transmite los datos personales de los usuarios de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales a otras personas naturales o jurídicas.
- b) En ninguna circunstancia, la Superintendencia de Industria y Comercio obtiene provecho económico de los datos personales de los ciudadanos o de cualquiera de las bases de datos que estén en su poder.
- c) La Superintendencia de Industria y Comercio no ofrece servicios jurídicos a través de terceros externos.
- d) Todos los servicios que presta la SIC para cumplir con sus funciones públicas son gratuitas por tratarse de una Entidad pública, a excepción de aquellos trámites que tienen una tasa de cobro asignada por ley.
- e) Los ciudadanos que reciban ofertas y portafolios de servicios jurídicos por parte de organizaciones externas a la SIC, y que hayan sido contactados para ofrecerles asistencia jurídica sin haberlo autorizado de forma previa, libre e informada, pueden ejercer su derecho habeas data ante estas organizaciones en los términos establecidos en el artículo 8 y de acuerdo a los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, con el fin de cumplir con el requisito de procedibilidad documentado en el artículo 16 de la citada ley.

Redactar

Recibidos 15.460

Pospuestos

Importantes

Borradores 6

Categorías

Más

Etiquetas

deriveroso@yahoo... 2

Junk

Personal

Viaje

Más

Input field with envelope icon

RE: OFRECIMIENTO AD S-132702622 PLACA CZZ663 GESTION

Recibidos x



Andres Felipe Salazar Carvajalino

Internal Buen día Sra. Diana / Sr. Rojas, De antemano les ofrezco mis excusas, por el error en la digitación del # de siniestro y placa, de



Diana Esperanza Riveros Ortiz

Buenos días En respuesta a su correo electrónico en archivo adjunto envío las imágenes del vehículo reparado y la factura correspondie



Andres Felipe Salazar Carvajalino

para mí, LUIS, Tramites

Internal

Sra. Diana Buen día,

Infelizmente NO es viable proceder con la indemnización ni remitir al área de pagos, dado que el documento suministrado no es ur

- Responder
- Responder a todos
- Reenviar
- 😊

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES
AUTO NÚMERO 19255 DE 2024

(16/02/2024)

"Por el cual se rechaza demanda por falta de competencia"

Radicado No. 24-30116

Demandante: DIANA ESPERANZA RIVEROS ORTIZ

Sin necesidad de calificar los requisitos formales de la solicitud, constata el Despacho que en virtud de lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio no resulta competente para conocer del asunto de la referencia, debido a que se trata de una controversia surgida con ocasión de la actividad aseguradora. Por consiguiente, de conformidad con lo previsto en el artículo 90 del Código General del Proceso, este Despacho

RESUELVE

PRIMERO: Rechazar por falta de competencia la demanda promovida por DIANA ESPERANZA RIVEROS ORTIZ contra ALLIANZ SEGUROS SA.

SEGUNDO: Por Secretaría, remítase el expediente a la Superintendencia Financiera de Colombia - Delegatura para Seguros, para lo de su competencia.

NOTIFÍQUESE,



Firmado digitalmente
por: JUAN ESTEBAN
LOAIZA GONZALEZ
Fecha: 2024.02.16
12:09:39 COT
Razón: Delegatura
Asuntos Jurisdiccionales
Ubicación: Bogotá,
Colombia

JUAN ESTEBAN LOAIZA GONZÁLEZ¹



¹ Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Calificación de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales, mediante Resolución 14371 del 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del parágrafo 1° del artículo 24 del CGP.