

Bogotá D.C., 04 de octubre de 2023

SEÑOR:

**JUEZ CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ
REPARTO
E. S. D.**

REFERENCIA: DEMANDA DE PROCESO DECLARATIVO.
DEMANDANTE: ANDRÉS EDUARDO GIRALDO TORRES representado por
JESÚS MARÍA LEMOS BUSTAMANTE.
DEMANDADO: ALLIANZ SEGUROS S.A

JESÚS MARÍA LEMOS BUSTAMANTE, abogado en ejercicio, identificado con la cédula de ciudadanía número 10.516.664 de Popayán y portador de la tarjeta profesional número 14.695, expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, actuando en representación del señor **ANDRÉS EDUARDO GIRALDO TORRES** mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.938.897, domiciliado y residente en Bogotá D.C, de conformidad con el poder que adjunto me permito formular ante su despacho la presente **DEMANDA DE PROCESO DECLARATIVO VERBAL** en contra de **ALLIANZ SEGUROS S.A.** identificado con NIT 860026182-5, por el incumplimiento del contrato de seguro con póliza No. 022724498 de 31 de julio de 2020, fundamentándola así:

IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES:

- **DEMANDANTE: ANDRÉS EDUARDO GIRALDO TORRES** identificado con cédula de ciudadanía No.79.938.897 de Bogotá, representado por **JESÚS MARÍA LEMOS BUSTAMANTE** mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 10.516.664, domiciliado y residente en Bogotá D.C., abogado en ejercicio con T.P. 14.695 del Consejo Superior de la Judicatura.
- **DEMANDADO: ALLIANZ SEGUROS S.A.** identificado con NIT 860026182-5.

1. HECHOS

1.1 HECHOS REFERENTES CON EL CONTRATO:

PRIMERO: EL 31 de julio de 2020 mi poderdante suscribió con **ALLIANZ SEGUROS S.A.** contrato de seguro con póliza N° 022724498 / 0.

SEGUNDO: En dicha póliza constan las condiciones particulares y generales del contrato y el término de vigencia del mismo.

TERCERO: Tal como consta en el contrato, el mismo tiene vigencia desde las 00:00 horas del 31/07/2020 hasta las 24:00 horas del 31/07/2021.

CUARTO: El vehículo objeto del contrato es el siguiente:

Datos del Vehículo

Placa:	IML563	Código Fasecolda:	801426
Marca:	BMW	Uso:	Liviano Particulares
Clase:	AUTOMOVIL	Zona Circulación:	BOGOTA
Tipo:	Z4 [G29] SDRIVE 20i	Valor Asegurado:	169.899.999,00
Modelo:	2020	Accesorios:	0,00
Motor:	18185854	Blindaje:	0,00
Serie:	WBAHF110XLWW65508	Sistema a Gas:	0,00
Chasis:	WBAHF110XLWW65508		

QUINTO: El contrato suscrito cuenta con las siguientes coberturas:

Coberturas

Amparos	Valor Asegurado	Deducible
Responsabilidad Civil Extracontractual	4.000.000.000,00	0,00
Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil	50.000.000,00	0,00
Daños de Mayor Cuantía	169.899.999,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	169.899.999,00	950.000,00
Hurto de Mayor Cuantía	169.899.999,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	169.899.999,00	950.000,00
Tembor, Terremoto, Erupción Volcánica	169.899.999,00	950.000,00
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para el asegurado	1.200.000,00	0,00

20/03/2020-1301-P-03-AUT058VERSION21-DR01
01/06/2017-13-NT-P-03-AZCNTAutomoviles2017

6

Amparos	Valor Asegurado	Deducible
Amparo de Accidentes Personales	50.000.000,00	0,00
Asistencia de Grúa	Incluida	0,00
Conductor Elegido	Incluida	0,00
Asistencias Plus	Incluida	Según clausulado
Emergencias en Carretera	Incluida	0,00
Amparo Patrimonial	Incluida	

SEXTO: La cobertura frente al hurto en el contrato suscrito se señaló así:

“Hurto de Mayor o Menor Cuantía

¿Qué cubre?

Allianz asumirá la desaparición permanente del vehículo completo o de sus partes y/o los daños causados al vehículo asegurado como consecuencia directa de cualquier clase o tentativa de hurto.

Cuando el valor de reposición de las partes hurtadas o dañadas sea igual o superior al 75% del valor asegurado del vehículo al momento del siniestro, se determinará como Hurto de Mayor Cuantía. Si es inferior al 75%, se determinará como Hurto de Menor Cuantía. Este cálculo se realiza sin tener en cuenta el valor de los accesorios no originales.

Esta cobertura tiene las siguientes condiciones:

Hurto de Mayor Cuantía

- a. Transferir la propiedad del vehículo a favor de Allianz.*
- b. Si el vehículo asegurado es recuperado antes de hacer el traspaso a Allianz, será reparado y entregado nuevamente a usted.*
- c. Si en la póliza se encuentra designado un beneficiario oneroso, la indemnización será girada al beneficiario oneroso, para cubrir el saldo insoluto de la deuda.*
- d. Allianz cobrará la totalidad de la prima y por tanto no habrá lugar a devolución de la misma, esto sin importar la fecha de ocurrencia del siniestro.*
- e. Allianz descontará las primas de los recibos pendientes de pago para autorizar la indemnización.*
- f. Allianz asumirá los gastos por honorarios del trámite ante tránsito necesarios para el traspaso y/o cancelación de matrícula del vehículo siniestrado.*

Hurto de Menor Cuantía

- a. Allianz elegirá un taller y asumirá el costo de las reparaciones, el reemplazo de las piezas, partes o accesorios del vehículo que no son reparables.*
- b. Si el vehículo es reparado sin autorización de Allianz, se realizará una revisión de las reparaciones realizadas y se efectuará el pago basándose en las políticas y costos que para tal efecto maneje Allianz, sin hacerse responsable de posibles garantías sobre las reparaciones.*
- c. Allianz no está obligada a pagar ni a efectuar reparaciones que representen mejoras al vehículo. Habrá cumplido sus obligaciones restableciendo, en lo posible, las mismas condiciones que posea el vehículo antes del siniestro.*
- d. Allianz tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización, esto es, mediante pago en dinero, o mediante la reparación o reconstrucción del vehículo asegurado o de sus partes.*
- e. Allianz tiene la facultad de disponer libremente, a título de salvamento, de las*

partes, piezas o accesorios, averiados y que se encuentren cubiertos y de los cuales haya asumido la reposición ya sea por reembolso o por suministro directo.

f. Usted está obligado a efectuar el pago del valor del deducible pactado para el amparo de Hurto de Menor Cuantía, en el taller autorizado por Allianz para la reparación del vehículo.

g. Allianz descontará las primas de los recibos pendientes de pago para autorizar la indemnización.

h. Si alguna o algunas de las partes, piezas o accesorios necesarios para una reparación o reemplazo, no se encuentran en el comercio local de repuestos, Allianz pagará a usted el valor de las mismas según el último precio de lista, o, del almacén que más recientemente los haya tenido; sujeto a las condiciones generales de la póliza suscrita. En todos los casos, Allianz tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización: mediante pago en dinero, reposición, reparación o reconstrucción del vehículo asegurado o de sus partes.”

SÉPTIMO: Adviértase que en el punto 2.2, referente a la cobertura por hurto, no se encuentra un apartado que indique qué no cubre, tal como sí se observa frente a las demás coberturas, así mismo tampoco se hace mención a la cobertura del pago de honorarios de los abogados en caso de configurarse el siniestro.

OCTAVO: Las exclusiones se encuentran en el capítulo III, página 30 de la póliza, en la cual se manifiesta que no habrá lugar a indemnización por parte de Allianz para los siguientes casos:

“ Cuando el siniestro sea consecuencia de hurto, hurto agravado por la confianza, abuso de confianza (excepto en el caso en el que se presente el siniestro con ocasión del servicio de “valet parking” prestado por empresas o personal debidamente identificado como tal) o estafa, de acuerdo con su definición legal, cometidos en contra de usted o del conductor autorizado.”

NOVENO: En el capítulo IV se indicó la Información adicional a las coberturas; frente al hurto, en el numeral 4.1.2 se especificó

“Daños o Hurto de Mayor o Menor Cuantía:

- a. El valor asegurado para este amparo será el menor entre el definido en la Guía de Valores Fasecolda al momento de la ocurrencia del siniestro y el valor asegurado en la carátula, más el valor de los accesorios originales o no del vehículo y el blindaje, siempre y cuando se encuentren asegurados y registrados en la póliza.
- b. Es responsabilidad de usted mantener el valor asegurado actualizado.
- c. Si el vehículo asegurado tiene matrícula extranjera, diplomática u otra análoga, el valor asegurado será el valor de adquisición del bien en pesos colombianos cuando ingresó a Colombia, sin contar pagos de impuestos o aranceles.
- d. Lo anterior no aplica para los vehículos de matrícula Venezolana los cuales se

regirán por la guía de valores INMA.”

Adviértase que no existe procedimiento alguno a seguir en caso de la ocurrencia del siniestro por hurto.

DÉCIMO: El contrato de seguro frente a la ocurrencia de siniestros en su numeral 4.10.1 **sugiere** los siguientes documentos para la reclamación:

*“La compañía **sugiere** presentar los siguientes documentos, los cuales demuestran la propiedad o el interés asegurable y adicional los necesarios para demostrar la ocurrencia y cuantía.*

- a. Tarjeta de propiedad.*
- b. Informe de accidente de tránsito (si se efectuó) o carta de invitación a reclamar.*
- c. Licencia de conducción de quien conducía el vehículo, al momento del siniestro.*
- d. Copia de la denuncia penal (en caso de pérdidas por hurto).*
- e. Copia del contrato del leasing (si el propietario es una entidad bancaria o “leasing”).”*

UNDÉCIMO: Las obligaciones como asegurado se encuentran en el numeral 4.10.2 y señala que en Caso de Siniestro mi poderdante debe:

- a. Emplear todos los medios necesarios para evitar que el evento sea mayor. b. Presentar ante Allianz todos los soportes necesarios para comprobar la ocurrencia y la cuantía del siniestro.*
- c. No negar o impedir el derecho de subrogación a Allianz.”*

DUODÉCIMO: finalmente en el numeral 5.10 del contrato se estipuló:

“Código de Comercio

Las demás condiciones no previstas en las presentes condiciones generales se regirán por lo establecido en el Código de Comercio de Colombia, por las normas reglamentarias, por las normas que los modifiquen o adicionen, y por las demás normas aplicables al contrato de seguro.”

1.2 HECHOS REFERENTES AL SINIESTRO Y LA RECLAMACIÓN

PRIMERO: El 05 de abril de 2021 mi poderdante fue víctima de hurto, en el cual se vio involucrado el vehículo de placas JML563.

SEGUNDO: Mi poderdante se comunicó a través de vía telefónica con ALLIANZ ASEGURADORA para informarles de lo ocurrido. En dicha llamada le señalaron que debía llenar unos formularios y allegar unos documentos entre los cuales se encontraban la debida denuncia interpuesta ante la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN y el certificado de no recuperación de automotor.

TERCERO: A pesar de que se le remitió esta información a la aseguradora a mi poderdante no se le brindó la asesoría y acompañamiento jurídico para interponer la respectiva denuncia y realizar el trámite respectivo para obtener la documentación solicitada.

CUARTO: El 26 de abril de 2021 mi poderdante suscribió contrato de prestación de asesoría y representación jurídica con LEMOS Y GONZÁLEZ ABOGADOS CONSULTORES SAS.

QUINTO: EL 07 de mayo de 2021 se interpuso la respectiva denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, que le otorgó el número de radicado 110016103694202100079, así mismo se dispuso solicitar ante la misma entidad el certificado de no recuperación de automotor, para lo cual la Fiscalía destinó un formulario en línea.

SEXTO: Mediante comunicación de fecha 14 de mayo, notificada el 18 de mayo del 2021, ALLIANZ ASEGURADORA objetó la reclamación realizada vía telefónica por mi poderdante señalando:

“Mediante la póliza de automóviles contratada, la Compañía se compromete a indemnizar al asegurado el daño que pueda experimentar su patrimonio como consecuencia del accidente acaecido.

Ahora bien, para ello se hace necesario demostrar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de cómo sucedieron los hechos, así como la cuantía de la pérdida tal y como lo dispone el Código de Comercio el cual establece:

“ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad”.

Por lo anterior, al validar las circunstancias de ocurrencia del siniestro declarado, la versión presentada en nuestra línea de atención al cliente y la información aportada en la entrevista realizada por nuestros funcionarios, podemos concluir que los hechos en que ocurrió el hurto del vehículo no son claros y existen inconsistencias en la información suministrada a la compañía. Adicional a ello, no hemos recibido los documentos en los que se evidencie que el denunciante ante la Fiscalía General de la Nación haya sido formalizado.

Conforme a lo indicado por el Art. 1077 del Código de Comercio, no se encuentran probadas las circunstancias de ocurrencia del siniestro de manera clara y por ende no es posible atender de manera satisfactoria a su solicitud de indemnización frente a este aspecto, ya que las circunstancias excluyentes de responsabilidad que sustenta la Compañía van encaminadas a que los daños del vehículo no coinciden con la versión de los hechos declarados.

De acuerdo con lo anterior, ALLIANZ SEGUROS S.A. objeta la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto”

SÉPTIMO: Mediante comunicación de fecha 03 de junio de 2021, se manifestó la inconformidad en cuanto a la respuesta suministrada por Allianz, ello por cuanto a pesar de lo consignado en la respuesta, a la fecha no se había realizado la entrevista. En concreto se manifestó:

“De otro parte, en cuanto a la supuesta entrevista realizada por sus funcionarios, me permito advertir que no ha existido alguna otra comunicación por parte de mi otorgador, más allá de la telefónica en la que indicó lo sucedido, por lo que no es de recibo su manifestación en la cual advierte que “al validar las circunstancias de ocurrencia del siniestro declarado, la versión presentada en nuestra línea de atención al cliente y la información aportada en la entrevista realizada por nuestros funcionarios, podemos concluir que los hechos en que ocurrió el hurto del vehículo no son claras y existen inconsistencias en la información suministrada a la compañía.”

OCTAVO: Adicionalmente debe tenerse en cuenta que de conformidad con la respuesta notificada el 18 de mayo de 2021 el otro motivo de objeción era que no se tenía la denuncia, razón por la cual en la misma comunicación de fecha 03 de junio de 2021, se aportó a ALLIANZ ASEGURADORA:

1. Copia de la denuncia y su reflejo en el SPOA.
2. Correo confirmando la inscripción en el sistema para asignación de cita con el fin de obtener certificado de no recuperación de automotor.
3. Cédula de ciudadanía.
4. Formulario”

NOVENO: En virtud de la comunicación de fecha 03 de junio de 2021, ALLIANZ ASEGURADORA fijó fecha de entrevista para el 15 de junio de 2021. En ella se dieron detalles de las circunstancias de ocurrencia del siniestro y se indicó por parte de la aseguradora que el vehículo aparentemente se encontraba en la ciudad de Medellín.

DÉCIMO: Mediante comunicación de fecha 10 de mayo(sic) **notificada** el 23 de junio del 2021 ALLIANZ ASEGURADORA da respuesta a la solicitud de reconsideración presentada el 03 de junio de 2021, señalando lo siguiente:

“En atención a su requerimiento, en el que nos solicita reconsiderar nuestra posición, con ocasión al reclamo presentado por el señor Andrés Giraldo, por el evento ocurrido el pasado 05 de abril, en el que se vio involucrado del vehículo de placa JML563 asegurado por nosotros, nos permitimos precisar que es cierto que usted nos aporta el registro de la radicación del denuncia ante la Fiscalía General de la Nación, pero no encontramos elementos materiales probatorios, que nos permitan establecer las condiciones en que ocurrió el evento, ni contrastarlas con la versión presentada en nuestra línea de atención al cliente, ni la información aportada en la entrevista realizada por nuestros funcionarios, por lo que podemos concluir que los hechos de ocurrencia del hurto del vehículo no son claras y existen inconsistencias en la información suministrada a la compañía. Al respecto, el código de comercio colombiano establece: “ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad”. De acuerdo con lo anterior, ALLIANZ SEGUROS S.A. ratifica la objeción de la reclamación presentada frente al

siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto”

UNDÉCIMO: El 03 de agosto de 2021 se radicó comunicación presentando las inconformidades frente a la ratificación de objeción de ALLIANZ ASEGURADORA, esta comunicación se radicó en esa fecha dado todo el procedimiento que se tuvo que hacer para obtener la totalidad de documentos como se verá más adelante. En dicha comunicación se señaló:

“Sobre este punto aducido en su respuesta, debe tenerse en cuenta las obligaciones establecidas en las condiciones del contrato de seguro con póliza N° 022724498/0 donde se indica en el artículo 4.10.2 OBLIGACIONES DE USTED O DEL BENEFICIARIO EN CASO DE SINIESTRO.

“a. Emplear todos los medios necesarios para evitar que el evento sea mayor. b. Presentar ante Allianz todos los soportes necesarios para comprobar la ocurrencia y la cuantía del siniestro. c. No negar o impedir el derecho de subrogación a Allianz.”

Así también debe tenerse en cuenta que el artículo 4.10.1 indica los documentos sugeridos por ALLIANZ para la reclamación.

“La compañía sugiere presentar los siguientes documentos, los cuales demuestran la propiedad o el interés asegurable y adicional los necesarios para demostrar la ocurrencia y cuantía. a. Tarjeta de propiedad. b. Informe de accidente de tránsito (si se efectuó) o carta de invitación a reclamar. c. Licencia de conducción de quien conducía el vehículo, al momento del siniestro. d. Copia de la denuncia penal (en caso de pérdidas por hurto). e. Copia del contrato del leasing (si el propietario es una entidad bancaria o “leasing”)

De lo anterior, se tiene que no hace parte de las obligaciones de mi poderdante aportar ningún otro documento más allá de la copia de la denuncia penal ya allegada desde el 09 de junio de 2021.

De otro lado, no se puede dejar pasar que, según la información suministrada por la aseguradora, el vehículo con placas JML 563, ha sido tratado de vender en la ciudad de Medellín, razón por la cual se puso en conocimiento de Movilidad y SIMIT desde el día 29 de junio de 2021 la posible suplantación de nombre, indicándose que cualquier trámite referente al vehículo, solo debe proceder con la presentación personal de mi poderdante.

DUODÉCIMO: El 29 de septiembre de 2021 ALLIANZ ASEGURADORA nuevamente ratificó la objeción señalando:

“En atención a su requerimiento, en el que nos solicita reconsiderar nuestra posición, con ocasión al reclamo presentado por el señor Andrés Eduardo Giraldo Torres, por el evento ocurrido el pasado 05 de abril de 2021, en el que se vio involucrado del vehículo de placa JML563 asegurado por nosotros, nos permitimos precisar que, al revisar su requerimiento y las verificaciones realizadas por nosotros, en aras de determinar las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron

los hechos, pudimos establecer que el automotor fue dejado en el parqueadero del hotel Sonesta, ubicado en la carrera 15A # 125 - 26 de la ciudad de Bogotá, tal como se acordó con el señor Juan Fernando Álvarez, quien durante el proceso de compraventa del rodante, entregó a nuestro asegurado cheques sin fondos.

Sin embargo, al percatarse de ello días después, el señor Giraldo se dirigió nuevamente al mencionado hotel, pero no encontró su vehículo y a la fecha no se conoce su paradero, lo cual constituye el delito de estafa. Al respecto, el condicionado general de la póliza contratada por nuestro asegurado establece:

"(...) Capítulo III: Exclusiones para todas las coberturas 3.1 Exclusiones para todas las Coberturas No habrá lugar a indemnización por parte de Allianz para los siguientes casos: (...) k. Cuando el siniestro sea consecuencia de hurto, hurto agravado por la confianza, abuso de confianza (excepto en el caso en el que se presente el siniestro con ocasión del servicio de "valet parking" prestado por empresas o personal debidamente identificado como tal) o estafa, de acuerdo con su definición legal, cometidos en contra de usted o del conductor autorizado. (...)" (Cursiva y subrayado fuera del texto original).

De acuerdo con lo anterior, ALLIANZ SEGUROS S.A. ratifica la objeción de la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto."

1.3 HECHOS REFERENTES A OTRAS ACTUACIONES TENDIENTES A LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO Y AL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN POR OCURRENCIA DEL SINIESTRO.

PRIMERO: En entrevista llevada a cabo el 15 de junio de 2021, ALLIANZ ASEGURADORA le informó a mi poderdante que el vehículo de placas JML 563 presuntamente se encontraba en la ciudad de Medellín y el mismo había sido intentado vender en dicha ciudad.

SEGUNDO: En virtud de ello, el 29 de junio de 2021 se radicó petición ante MOVILIDAD DE BOGOTÁ y SIMIT, solicitando lo siguiente:

"...por medio del presente informo que soy víctima de una posible suplantación, motivo por el cual alertó a las autoridades de movilidad para que eviten cualquier trámite sin previa verificación personal.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el 05 de abril de 2021 fui víctima de hurto de mi vehículo identificado con placas JML 563, dicha investigación reposa actualmente en fiscalía bajo el número de radicado 110016103694202100079.

Que la aseguradora ALLIANZ en investigación privada informó que el vehículo ha sido tratado de vender con documentos falsos en la ciudad de Medellín"

TERCERO: El 13 de julio de 2021 MOVILIDAD DE BOGOTÁ resolvió:

Automotor (RDA) de Bogotá, se verificó que, a la fecha, no se realizó trámite alguno que modifique las características o el derecho al dominio sobre el vehículo identificado con placa JML563, el cual, figura como propietario actual del vehículo, el señor ANDRÉS EDUARDO GIRALDO TORRES, con gravamen prendario a favor de Banco Finandina S.A. y abstención de trámite de la Fiscalía 235 de Bogotá.

Es de aclarar que, para impedir la atención de trámites de vehículos es indispensable que medie orden expresa emitida por autoridad judicial o administrativa competente, que disponga la inscripción en el registro de medidas que limiten o restrinjan la propiedad del vehículo. Lo expuesto, de conformidad con lo establecido en el Art. 31 de la Resolución 12379 de 2012 del Ministerio de Transporte, en concordancia con lo establecido en el Art. 92 del Código de Procedimiento Penal, en virtud de los cuales, el organismo de tránsito debe realizar las anotaciones a que haya lugar en el registro de vehículos automotores, cuando media acto, contrato, providencia judicial, administrativa o arbitral que implique constitución, declaración, aclaración, adjudicación, modificación, limitación, gravamen, medida cautelar, traslación o extinción del dominio u otro derecho real principal o accesorio. Por ende, mientras persista la medida cautelar que pesa sobre el rodante, no se podrá llevar a cabo trámites que cambien su titularidad y características.

Ahora, si se llegase a radicar alguna solicitud de trámite sobre el vehículo en mención, en cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente, este consorcio está en la obligación legal de tramitarlos, por cuanto los Organismos de Tránsito sólo realizan un proceso de verificación sobre el cumplimiento de los requisitos legales, más no respecto de la autenticidad de los documentos aportados para las solicitudes de trámite, en estricta aplicación al principio de buena fe³, según la cual, tanto los particulares en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, como las autoridades en el desarrollo de sus funciones

CUARTO: El 22 de septiembre de 2021 se presentó queja ante la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA a través de su página web, otorgando número de radicado 2021206251009000, ello a fin de que se surtiera intervención y vigilancia a la actuación surtida por ALLIANZ ASEGURADORA.

QUINTO: El 06 de diciembre de 2021 la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA dio respuesta formal a la queja presentada indicando que:

“ Sobre el particular, le informamos que la entidad antes mencionada, remitió a esta Superintendencia copia de la respuesta que le fue enviada a la dirección por usted indicada, Una vez evaluada dicha comunicación, consideramos que la institución financiera precisó y aclaró en su respuesta las condiciones en que cursaron los hechos y operaciones objeto de su reclamación, anexando para el efecto los soportes y pruebas que lo confirman.

Ahora bien frente a su solicitud es pertinente aclarar que la Superintendencia Financiera de Colombia, es un organismo técnico adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio que tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como, promover,

organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y, en ese sentido, busca la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

En ese orden de ideas, procede anotar que las funciones que ejerce respecto de la actividad crediticia se circunscriben a la supervisión sobre el quehacer de sus vigiladas, sin que le esté dado pronunciarse acerca del alcance de los negocios de mutuo comercial celebrados con sus clientes. Así las cosas, una vez agotada la presente actuación administrativa, si así lo considera, usted podrá acudir mediante demanda debidamente presentada ante Autoridad Jurisdiccional competente, para que sean falladas en derecho y con carácter definitivo las controversias surgidas entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas con la ejecución y el cumplimiento de las obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento inversión de los recursos captados del público”

SEXTO: El 28 de octubre de 2021 el señor JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ Defensor Financiero para ALLIANZ ASEGURADORA dió contestación a la queja instaurada por mi poderdante en los siguientes términos:

“Es importante tener presente que es el deber legal de brindar a los consumidores financieros, información clara, transparente, suficiente y oportuna, respecto de los servicios que ofrecen, así como también la debida prestación de un servicio, por lo que, debe comunicar los términos y condiciones que los reglamentan, de forma que los clientes estén debidamente instruidos en los procedimientos que maneja la entidad financiera a la hora de prestar su servicio, así como lo establece la Ley 1328 de 2009 artículo 3 literal “C” (...)

Por otro lado, y entendiendo los motivos por los cuales la consumidora financiera se dirige a esta defensoría, invitamos a la entidad a verificar internamente las estrategias y procedimientos que están llevando a cabo en la atención a las quejas, solicitudes y/o reclamaciones de los consumidores financieros, a fin de mejorar las posibles falencias que se estén presentando en dicho proceso, en aras de la protección a los derechos de los consumidores financieros”

SÉPTIMO: En repetidas ocasiones se solicitó a la FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN se expidiera el certificado de no recuperación del automotor, sin que dicha entidad procediera a otorgar el documento en mención.

OCTAVO: El 13 de agosto de 2021 ante la omisión de contestación por parte de la FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, mi poderdante radicó acción de tutela por la vulneración a su derecho fundamental de petición.

NOVENO: El 18 de agosto de 2021 la fiscal Myrian Jaramillo Ramos expidió certificado de no recuperación del vehículo, la cual fue reenviada a ALLIANZ ASEGURADORA.

DÉCIMO: El 03 de agosto de 2021 mi poderdante instauró denuncia penal por falsedad personal al percatarse que el vehículo de placas JML 563 se intentó vender en la ciudad de Medellín, haciendo uso de documentos falsos

1.4. HECHOS REFERENTES A LA SOLICITUD DE CONCILIACIÓN

PRIMERO: El 31 de julio del año en curso radiqué solicitud de conciliación al CENTRO DE CONCILIACIÓN ASONORCOT ubicado en la Calle 0 #11E-43 Quinta Oriental – Cúcuta, la cual, por facilidad de las partes, se llevó a cabo de manera virtual.

SEGUNDO: La audiencia de conciliación fue programada para el JUEVES 24 DE AGOSTO DE 2023 A LAS 02:00 PM

TERCER: La misma se celebró de manera exitosa pero no hubo ánimo conciliatorio por parte de la aseguradora Allianz.

CUARTO: El 29 de agosto del mismo año, por medio de correo electrónico el CENTRO DE CONCILIACIÓN ASONORCOT adjuntó acta de no conciliación.

2. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

2.1. NATURALEZA DEL CONTRATO DE SEGURO.

Pese a que el Código de Comercio a partir del artículo 1036 regula ampliamente el contrato de seguro precisando, entre otros, su alcance, elementos y obligaciones de las partes, el mismo no tiene una definición legal por lo cual debe acudir a la doctrina y a la jurisprudencia para precisar su noción.

Es así que la Corte Suprema de Justicia lo ha definido:

*"un contrato 'por virtud del cual una persona -el asegurador- se obliga a cambio de una prestación pecuniaria cierta que se denomina 'prima', dentro de los límites pactados y ante la ocurrencia de un acontecimiento incierto cuyo riesgo ha sido objeto de cobertura, a indemnizar al 'asegurado' los daños sufridos o, dado el caso, a satisfacer un capital o una renta, según se trate de seguros respecto de intereses sobre cosas, sobre derechos o sobre el patrimonio mismo, supuestos en que se les llama de 'daños' o de 'indemnización efectiva', o bien de seguros sobre las personas cuya función, como se sabe, es la previsión, la capitalización y el ahorro.".*¹

Se puede concluir, entonces, que en virtud de este contrato el tomador traslada un interés asegurable a la aseguradora para que esta en caso de ocurrencia de uno de los riesgos asegurados, es decir, al configurarse un siniestro, pague al tomador o beneficiario una suma de dinero.

Debe tenerse en cuenta que en la relación nacida a través del contrato de seguro uno de los elementos más importantes es el interés asegurable, que cobra especial relevancia en los seguros de daños, como el que es objeto de análisis en el presente caso. El Código de Comercio establece sobre el mismo:

ARTÍCULO 1083. INTERÉS ASEGURABLE. *Tiene interés asegurable toda persona cuyo patrimonio pueda resultar afectado, directa o indirectamente,*

por la realización de un riesgo.

Es asegurable todo interés que, además de lícito, sea susceptible de estimación en dinero.

...

ARTÍCULO 1086. EXISTENCIA DEL INTERÉS Y EXTINCIÓN. *El interés deberá existir en todo momento, desde la fecha en que el asegurador asuma el riesgo. La desaparición del interés llevará consigo la cesación o extinción del seguro, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 1070, 1109 y 1111.*

No cabe duda, entonces, de que en el caso concreto el interés asegurable se traduce en la protección al patrimonio de mi poderdante pues el contrato de seguro recae sobre un vehículo automotor, con lo cual se demuestra no sólo la licitud del mismo sino la posibilidad de estimación en dinero en los términos del artículo 1086 antes citado.

Sobre este particular debe tenerse en cuenta, además, que la tasación en dinero se efectuó de manera previa y por la misma aseguradora que estipuló el valor del bien sobre el que recae el contrato y por ende el valor asegurado en la suma de \$169.899.999, suma que se reclama en su totalidad pues se configuró una pérdida total del vehículo por la ocurrencia de uno de los riesgos asegurados como es el hurto sobre el mismo.

Por otra parte en el caso concreto la protección al patrimonio no sólo se traduce en el valor asegurado del vehículo pues en el contrato se estipularon otros riesgos y coberturas que protegen el patrimonio de mi poderdante y que a la fecha han sido desconocidos por la aseguradora.

En efecto, tal y como consta en los hechos de la presente acción y está expresamente consagrado en la respectiva póliza, existen otro tipo de coberturas como la asistencia jurídica tasada por un valor de hasta \$50.000.000, a esto también deben sumarse las sumas causadas por la negativa injustificada en pagar el valor asegurado y que ha causado otros detrimentos patrimoniales, como se verá más adelante.

Ahora bien, en cuanto a los riesgos asegurados, los mismos se encuentran expresamente consagrados en el clausulado de la póliza y uno de ellos, como se advierte de la lectura de su numeral 2.2.1, es el hurto de mayor cuantía, que acaeció precisamente en el caso concreto.

Por último deben ser objeto de análisis las exclusiones del contrato de seguro, tema ampliamente desarrollado por la jurisprudencia. En efecto, la Corte Suprema de Justicia en diferentes oportunidades ha abordado el tema. Basta con citar la reciente sentencia de 16 de septiembre 2021 en la que el Alto Tribunal precisó:

“la jurisprudencia ha estimado que toda exclusión no incorporada en la caratula de la póliza deviene ineficaz, en virtud de los cánones 44 de la Ley 45 de 1990, 184 del

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y, las Circulares Externas No. 007 de 1996 y 076 de 1999. Al respecto, esta Sala ha precisado que

«...la «exclusión» contenida en el «anexo a la póliza para seguro de vida individual» que en el sub juez fue aportado como medio de acreditación, prueba esta que el Tribunal acusado tuvo como sustento para fincar su resolución, según viene de verse, resulta contraria a lo dispuesto en la ley, toda vez que el marco legal que regula precisamente el tema de las «exclusiones en las pólizas de seguro», dada su naturaleza pública, es de obligatorio cumplimiento y, por ende su inobservancia torna los pactos que se hagan en contrario como ineficaces, esto es, que no producen ningún efecto en el tráfico jurídico». (CSJ STC514-2015, reiterada en STC17390-2017, STC13117-2018, 10 oct. 2018, rad. 2018-02873-00; STC3552-2020, 1º jun. 2020, rad. 2020-01019-00). Precedentes de tutela.

Igualmente, en un asunto de contornos similares, manifestó que:

«Si bien es cierto, el artículo 1048 del C. Comercio, reza «hacen parte de la póliza: 1. La solicitud de seguro firmada por el tomador, y 2. Los anexos que se emitan para adicionar, modificar, suspender, renovar o revocar la póliza...»; también lo es, que entratándose de «exclusiones», se encuentra la siguiente normatividad aplicable al caso:

Art. 44 de la Ley 45 de 1990 «Requisitos de las pólizas. Las pólizas deberán ajustarse a las siguientes exigencias:

1º. Su contenido debe ceñirse a las normas que regulan el contrato de seguro, a la presente Ley y a las demás disposiciones imperativas que resulten aplicables, so pena de ineficacia de la estipulación respectiva.

2º. Deben redactarse en tal forma que sean de fácil comprensión para el asegurado. Por tanto, los caracteres tipográficos deben ser fácilmente legibles, y

3º. Los amparos básicos y las exclusiones deben figurar, en caracteres destacados, en la primera página de la póliza.

Art. 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero *«...requisitos de la póliza. Las pólizas deberán sujetarse a las siguientes exigencias:*

a. Su contenido debe ceñirse a las normas que regulan el contrato de seguro, al presente estatuto y a las demás disposiciones imperativas que resulten aplicables, so pena de ineficacia de la estipulación respectiva;

b. Deben redactarse en tal forma que sean de fácil comprensión para el asegurado. Por tanto, los caracteres tipográficos deben ser fácilmente legibles, y

c. Los amparos básicos y las exclusiones deben figurar, en caracteres destacados, en la primera página de la póliza.

La Circular Externa No. 007 de 1996, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Capítulo II, 1.2.1.2. «...A partir de la primera página de la póliza (amparos y exclusiones).

Los amparos básicos y todas las exclusiones que se estipulen deben consignarse en forma continua a partir de la primera página de la póliza. Estas deben figurar en caracteres destacados o resaltados, según los mismos lineamientos atrás señalados y en términos claros y concisos que proporcionen al tomador la información precisa sobre el verdadero alcance de la cobertura contratada. No se pueden consignar en las páginas interiores o en cláusulas posteriores exclusiones adicionales en forma distinta a la prevista en este numeral».

Y, 076 de 1999, «...2. Primera página de la póliza. En esta página debe figurar, en caracteres destacados, según, los mismos lineamientos atrás señalados, y en términos claros y concisos que proporcionen al tomador la información precisa sobre el verdadero alcance de la cobertura contratada, los amparos básicos y todas y cada una de las exclusiones que se estipulen. Por ningún motivo se podrán consignar en las páginas interiores o en las cláusulas posteriores exclusiones adicionales que no se hallen previstas en la primera condición aquí estipulada» (subrayado fuera de texto). (CSJ STC514-2015, 29 ene. 2015, rad. 2015-00036- 00). Precedente de tutela.

Por otro lado, esta Sala de Casación Civil expuso en sentencia de 24 de abril de 2014 (exp.2014-00726-00), que:

«[...] la exclusión es eficaz, porque las mismas se registraron en caracteres resaltados, y «si bien no se registra en la primera página del clausulado, lo cierto sí es que a partir de ésta y en forma consecutiva, sin que distraiga al lector, se registran los amparos y exclusiones», razón por la que concluyó que se «cumple con la finalidad del legislador, que no es otra que sea claramente legible y comprensible, esto es que el tomador y la víctima, al tener la póliza en sus manos identifiquen de manera clara y sencilla qué es lo que se ampara y qué es lo que está excluido».

Bajo esa perspectiva, emerge diáfana la inviabilidad de la protección en punto a este aspecto, en tanto que se trata de una determinación válida, que no luce arbitraria o caprichosa, pues corresponde a una hermenéutica respetable de la normatividad que gobierna la materia...». Precedente de casación.

Recientemente, en esa misma línea de pensamiento, en sentencia del 23 de noviembre de 2020 (SC4527-2020. rad. 2011-00361-01), sostuvo que:

«En ese mismo cargo segundo se duele el casacionista de que las exclusiones no estaban en caracteres destacados en la primera página de la póliza. Pero, puede observarse cómo a folios 148 a 152 del cuaderno principal, la póliza integral modular para vehículos de transporte público de pasajeros objeto de esta causa litigiosa tiene en caracteres destacados (en letras mayúsculas y en negritas) las coberturas y las exclusiones que ocupan cinco páginas. Así las cosas, el ataque es claramente fallido» Precedente de casación.

6. De lo transcrito se sigue que la determinación cuestionada no resulta irrazonable. Así, tras concluir que «no aparecen en la primera página o carátula de la póliza, como se ordena en las normas a las que se hizo alusión, sino en la hoja número 3 de los anexos de la misma», declaró responsable a la Previsora Compañía de Seguros S.A. En este orden de ideas, se insiste, tales inferencias no pueden ser recibidas como irrazonables, «máxime si la[s] que ha hecho no resulta[n] contraria[s] a la razón, es decir si no está demostrado el defecto apuntado en la

demanda, ya que con ello desconocerían normas de orden público... y entraría a la relación procesal a usurpar las funciones asignadas válidamente al último para definir el conflicto de intereses». (CSJ STC, 11 en. 2005, rad. 1451; reiterada en STC7135, 2 jun., rad. 2016-01050; STC17205-2019, 16 dic. 2019, rad. 2019-04126-00).”

No cabe duda entonces que tanto el legislador como la jurisprudencia han precisado la forma en que las exclusiones deben estar incorporadas al contrato de seguro, lo cual no ocurre en el caso concreto como se analizará más adelante.

2.2. En cuanto al incumplimiento

Para demostrar cómo la aseguradora ha incumplido con sus obligaciones se dividirá cada uno de los motivos por los que la negativa de pagar la suma acordada es una violación a lo consagrado tanto en la póliza como en la normatividad aplicable.

2.2.1. Violación de los requisitos para demostrar el siniestro.

De conformidad con el artículo 1075 del Código de Comercio una de las obligaciones del asegurado es dar aviso de la ocurrencia del siniestro. Esta obligación se complementa con lo estipulado en el artículo 1077 del mismo código, el cual establece:

ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA. *Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.*

El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad

Se advierte que, de conformidad con la normatividad aplicable, el tomador o asegurado cumple con su obligación legal dando aviso del siniestro a la aseguradora, lo cual en el presente asunto aconteció con la primera llamada realizada por mi poderdante a su aseguradora por el canal por esta previsto.

Es por ello que no cabe duda de que mi poderdante actuó conforme a lo exigido en las normas citadas y por ello puede legítimamente esperar que la aseguradora cumpla con el compromiso derivado de la suscripción del contrato de seguro.

Así mismo debe tenerse en cuenta que no existen otras obligaciones contractuales que consten en la respectiva póliza pues, como se expresó en los hechos de la presente acción, no se evidencian obligaciones diferentes a las legales. En efecto, las obligaciones derivadas en caso de siniestro están reguladas así:

4.10 Siniestros e Indemnizaciones

4.10.1 Documentos **sugeridos** para la reclamación

La compañía sugiere presentar los siguientes documentos, los cuales demuestran la propiedad o el interés asegurable y adicional los necesarios para demostrar la ocurrencia y cuantía.

- a. Tarjeta de propiedad.
- b. Informe de accidente de tránsito (si se efectuó) o carta de invitación a reclamar.
- c. Licencia de conducción de quien conducía el vehículo, al momento del siniestro.
- d. **Copia de la denuncia penal (en caso de pérdidas por hurto).**
- e. Copia del contrato del leasing (si el propietario es una entidad bancaria o "leasing").

4.10.2 Obligaciones de Usted o del Beneficiario en Caso de Siniestro

- a. Emplear todos los medios necesarios para evitar que el evento sea mayor.
- b. Presentar ante Allianz todos los soportes necesarios para comprobar la ocurrencia y la cuantía del siniestro.
- c. No negar o impedir el derecho de subrogación a Allianz. (negrillas fuera del texto)

Se evidencia, entonces, que, según lo consagrado en la póliza, únicamente se **sugiere** al tomador o asegurado la presentación de la copia de la respectiva denuncia en caso de hurto, sin embargo, la aseguradora se la **exigió** a mi poderdante con el fin de verificar la ocurrencia de los hechos.

Sobre este aspecto debe tenerse en cuenta que a mi poderdante no se le brindó ningún tipo de asesoría jurídica para tal efecto, a pesar de que la cobertura de asistencia penal se encontraba incluida entre los amparos asegurados, motivo por el cual tuvo que acudir a su abogado de confianza para que le ayudara con el trámite respectivo.

Por ello, a pesar de que no era un documento exigible contractualmente, mi poderdante de manera diligente y actuando siempre de buena fe allegó la respectiva denuncia en la que consta de manera clara y expresa la forma en que aconteció el siniestro, es decir, el hurto del vehículo.

A pesar de la claridad de lo consagrado en la norma y en la propia póliza, la aseguradora no ha pagado la suma adeudada excusándose en la existencia de una exclusión, la cual no ha sido debidamente documentada en los términos del artículo 1077, ya transcrito.

Por los motivos anteriores es evidente el incumplimiento por parte de Allianz y por ello el surgimiento de pagar el valor asegurado y los perjuicios causados a mi poderdante.

2.2.2. Violación de la forma en la que deben contenerse las exclusiones

Como se explicó en uno de los apartados anteriores, las exclusiones sobre los riesgos, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley 45 de 1990, 184 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las Circulares Externas Números 007 de 1996 y 076 de 1999, deben estar incorporadas en la carátula de la póliza, so pena de ineficacia de las mismas.

En el caso concreto se advierte, de la última comunicación enviada por la aseguradora el 29 de septiembre de 2021, que la negativa de la aseguradora para efectuar el pago se encuentra en que, a su juicio, se configuró el delito de estafa y no de hurto. Al respecto manifestó en su oportunidad:

“...que, al revisar su requerimiento y las verificaciones realizadas por nosotros, en aras de determinar las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos, pudimos establecer que el automotor fue dejado en el parqueadero del hotel Sonesta, ubicado en la carrera 15A # 125 - 26 de la ciudad de Bogotá, tal como se acordó con el señor Juan Fernando Álvarez, quien durante el proceso de compraventa del rodante, entregó a nuestro asegurado cheques sin fondos. Sin embargo, al percatarse de ello días después, el señor Giraldo se dirigió nuevamente al mencionado hotel, pero no encontró su vehículo y a la fecha no se conoce su paradero, lo cual constituye el delito de estafa.”

Sostuvo que de conformidad con lo establecido en el Capítulo III referente a las exclusiones, y en concreto en el literal k del numeral 3.1., no hay lugar a indemnización *Cuando el siniestro sea consecuencia de hurto, hurto agravado por la confianza, abuso de confianza (excepto en el caso en el que se presente el siniestro con ocasión del servicio de “valet parking” prestado por empresas o personal debidamente identificado como tal) o estafa, de acuerdo con su definición legal, cometidos en contra de usted o del conductor autorizado. (...)*”

La propia aseguradora establece que la negativa a realizar el pago se sustenta en lo establecido en el Capítulo III de la póliza, que regula el tema de las exclusiones, no tiene en cuenta que de conformidad con el mandato legal y la interpretación legítima realizada por la Corte Suprema de Justicia a través de múltiples pronunciamientos jurisprudenciales, tales exclusiones son ineficaces.

En efecto las exclusiones se encuentran en la Página 30 de la respectiva póliza y no guardan continuidad desde la primera página, como lo establece el mandato legal y como lo ha explicado la jurisprudencia.

Por este motivo las exclusiones alegadas deben tenerse como ineficaces, además de que en el caso concreto la aducida no es aplicable, como se verá más adelante. Ahora bien, debe tenerse en cuenta adicionalmente que existen serias contradicciones en el contenido de la póliza, las que por su naturaleza pueden hacer que se induzca en error al tomador o asegurado pues, como se advierte de la lectura de la póliza, al momento de regular los amparos cubiertos por hurto no

se impone ninguna clase de condicionamiento adicional que pueda llevar a exigir comportamiento alguno o a exclusiones derivadas de alguna clase de hurto en particular.

Sobre este aspecto debe resaltarse que el contrato de seguro, por ser de adhesión, debe siempre interpretarse a favor del tomador y no de la aseguradora.

En consecuencia, no puede desconocerse ahora la obligación de la aseguradora surgida de la ocurrencia del siniestro y que fue debidamente notificada, como ya se explicó anteriormente.

A pesar de que se insiste en que las exclusiones no son eficaces por no cumplir con las normas imperativas que regulan la materia, a continuación se analizarán los motivos por los que en el presente caso se presentó hurto y no estafa, como lo pretende hacer ver la aseguradora para eludir sus obligaciones.

2.2.3 La ocurrencia de hurto y no estafa

Sea lo primero tener en cuenta sobre este aspecto que, de conformidad con lo establecido en el artículo 250 de la Constitución, le corresponde a la Fiscalía General de la Nación:

ARTÍCULO 250. Modificado por el art. 2, Acto Legislativo No. 03 de 2002. <El nuevo texto es el siguiente> La Fiscalía General de la Nación está obligada a adelantar el ejercicio de la acción penal y realizar la investigación de los hechos que revistan las características de un delito que lleguen a su conocimiento por medio de denuncia, petición especial, querrela o de oficio, siempre y cuando medien suficientes motivos y circunstancias fácticas que indiquen la posible existencia del mismo. No podrá, en consecuencia, suspender, interrumpir, ni renunciar a la persecución penal, salvo en los casos que establezca la ley para la aplicación del principio de oportunidad regulado dentro del marco de la política criminal del Estado, el cual estará sometido al control de legalidad por parte del juez que ejerza las funciones de control de garantías. Se exceptúan los delitos cometidos por Miembros de la Fuerza Pública en servicio activo y en relación con el mismo servicio.

En ese sentido la propia Constitución le otorgó a la Fiscalía, de forma exclusiva, la competencia para investigar la ocurrencia de delitos que fueran puestos en su conocimiento.

Es así que cuando un ciudadano presente una denuncia la fiscalía la adecúa y adelanta la respectiva investigación, lo cual en el caso concreto se presentó en virtud de la denuncia presentada el 7 de mayo de 2021, y la que la Fiscalía le asignó como número de radicado el 110016103694202100079, tipificando el delito como "HURTO . ART. 239 C.P. AGRAVADO CUANDO LO HURTADO SON MEDIOS MOTORIZADOS O LO QUE ESTOS TRANSPORTEN ART. 241 C.P. N.6".

No cabe duda, entonces, de que por la forma como ocurrieron los hechos se configuró un hurto, pues así fue determinado por el ente investigador. No obstante vale la pena destacar en qué consiste este delito y cómo se puede tipificar en el caso concreto.

El hurto se encuentra tipificado en el artículo 239 del Código Penal que dispone:

ARTÍCULO 239. HURTO. <Penas aumentadas por el artículo 14 de la Ley 890 de 2004, a partir del 1o. de enero de 2005. El texto con las penas aumentadas es el siguiente:> El que se apodere de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a ciento ocho (108) meses.

La pena será de prisión de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses cuando la cuantía no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

De la norma se puede concluir que existe hurto cuando un tercero se apodera de un bien mueble, esto implica una trasgresión al derecho de propiedad y, en consecuencia, una afectación al patrimonio. La Corte Suprema de Justicia ha precisado sobre este delito:

Ahora bien, de la configuración típica del delito de hurto establecida en el artículo 240 del Código Penal hace parte el ingrediente subjetivo “propósito de obtener provecho”, cuya intención orienta al que se apodera de la cosa mueble ajena.

Conforme con su descripción típica, el hurto se consuma cuando el autor o partícipe logran sacar de la esfera de dominio de la víctima la cosa mueble ajena para incorporarla a la suya; el rompimiento de esa relación estructura el atentado patrimonial. Si quien se apodera del bien, lo vende y obtiene el provecho aludido por el tipo penal, obtiene el propósito perseguido con la conducta furtiva.

En este contexto no cabe duda de que la conducta desplegada sobre el vehículo asegurado se adapta perfectamente a lo establecido para el hurto en cuanto es evidente que el bien fue sacado de la esfera de dominio de mi poderdante que por ende se vio privado de su uso como dueño legítimo. Así mismo la persona que tenga la posesión material del mismo lo tiene para su uso y según información otorgada por la propia aseguradora, lo ha intentado vender en la ciudad de Medellín con lo que se demuestra también así el elemento subjetivo establecido en la norma, es decir, el sacar provecho del bien hurtado.

Por otra parte el delito de estafa se encuentra regulado en el artículo 246 del Código Penal que establece:

Artículo 246. Estafa. El que obtenga provecho ilícito para sí o para un tercero, con perjuicio ajeno, induciendo o manteniendo a otro en error por medio de artificios o engaños, incurrirá en prisión de dos (2) a ocho (8) años y multa de cincuenta (50) a mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

La jurisprudencia de la Corte Suprema también ha desarrollado este delito y sobre el particular ha manifestado:

*“En decisión más reciente² se reiteraron los mismos elementos del tipo, precisándose que éstos deben suceder en orden cronológico y guardando una secuencia causal inequívoca hasta la obtención del beneficio patrimonial así: (i) empleo de artificios y engaños sobre la víctima; (ii) que ésta incurra en un error como consecuencia directa de la maniobra engañosa; (iii) **como efecto de la treta el afectado voluntariamente se desprenda de su patrimonio o de parte de éste y**, (iv) quien desplegó el fraude, logre para sí o para otro, un beneficio económico. La ausencia de alguna de estas características impide la adecuación de un hecho concreto dentro del tipo penal de estafa.”³ (negritas fuera del texto)*

Se advierte, entonces, que según la jurisprudencia tratándose del delito de estafa el afectado debe voluntariamente desprenderse de su patrimonio, lo cual no aconteció en el caso concreto.

En efecto en la comunicación expedida por la aseguradora en septiembre de 2021 se advierte como, a su juicio, ocurrieron los hechos y como en virtud de ello no podría deducirse que existe estafa. En concreto manifiesta la aseguradora:

*“En atención a su requerimiento, en el que nos solicita reconsiderar nuestra posición, con ocasión al reclamo presentado por el señor Andrés Eduardo Giraldo Torres, por el evento ocurrido el pasado 05 de abril de 2021, en el que se vió involucrado el vehículo de placa JML563 asegurado por nosotros, nos permitimos precisar que, al revisar su requerimiento y las verificaciones realizadas por nosotros, en aras de determinar las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos, **pudimos establecer que el automotor fue dejado en el parqueadero del hotel Sonesta, ubicado en la carrera 15A # 125 - 26 de la ciudad de Bogotá, tal como se acordó con el señor Juan Fernando Álvarez, quien durante el proceso de compraventa del rodante, entregó a nuestro asegurado cheques sin fondos. Sin embargo, al percatarse de ello días después, el señor Giraldo se dirigió nuevamente al mencionado hotel, pero no encontró su vehículo y a la fecha no se conoce su paradero, lo cual constituye el delito de estafa.***

Del propio relato de la aseguradora se advierte que en ningún momento mi poderdante entregó el bien al sujeto activo del delito y por ello no se configuró la estafa, al contrario, mi poderdante diligentemente dejó el bien en un parqueadero del cual fue sustraído, configurándose así un hurto.

Por lo anterior es evidente que los argumentos esgrimidos por la aseguradora para negar el pago carecen de fundamento jurídico y por ello debe declararse el incumplimiento y proceder al pago.

2.2.4. Vulneración a las normas del consumidor financiero

La Ley 1328 de 2009 regula los derechos del consumidor financiero, entre los que se incluye el relativo a las relaciones de seguro. En dicha ley se establecen los principios aplicables así:

ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS. *Se establecen como principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:*

a) **Debida Diligencia.** *Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.*

...

c) **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** *Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.*

d) **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.** *Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.*

Así mismo determina los derechos de los consumidores financieros y las obligaciones especiales de las entidades vigiladas. Entre las que se destacan:

ARTÍCULO 7o. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS. *Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:*

a) *Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.*

b) *Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.*

c) *Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.*

...

e) *Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.*

f) *Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.*

...

k) *Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.*

Como se advierte, en el caso concreto son evidentes los incumplimientos de la aseguradora a estas normas en cuanto a que no sólo se está en presencia de un contrato confuso y con cláusulas abusivas sino que, además, no se ha dado cumplimiento a lo expresamente señalado en el mismo y se ha negado el pago de lo convenido, en los términos ya señalados.

2.2.5 Adicionalmente, como norma atinente para fundamentar la presente actuación señalo la Ley 2220 de 2020, por la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.

2.3. Tasación

Se señalan los valores de la siguiente manera:

1. Valor honorarios contrato por representación civil \$30'000.000,00 (treinta millones de pesos colombianos) y Valor Asesoría penal \$20'000.000,00 (Veinte millones de pesos) para un total de \$50'000.000,00 cincuenta millones de pesos colombianos.
2. En el contrato de la póliza de seguro se señala la cobertura de hurto por pérdida total, como sucedió en este caso, en un valor de \$169.899.999,00 (ciento sesenta y nueve millones ochocientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos colombianos).

3. PRETENSIONES

Conforme a la narración de los hechos, solicito de manera respetuosa a su despacho hacer las siguientes declaraciones y condenas:

PRIMERA: Que el DEMANDADO, ALLIANZ SEGUROS S.A. le debe el valor total correspondiente de la póliza de seguro al DEMANDANTE ANDRÉS EDUARDO GIRALDO TORRES por el hurto de su vehículo con placas JML563 en razón al contrato de póliza de seguro suscrito por DEMANDADO y DEMANDANTE.

SEGUNDO: Que, como consecuencia del contrato de la póliza de seguro, en la cual se señaló la cobertura de hurto por pérdida total, como sucedió en este caso, en un valor de \$169.899.999,00 (ciento sesenta y nueve millones ochocientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos), el DEMANDADO LE DEBE PAGAR AL DEMANDANTE la suma señalada, con los intereses correspondientes y debidamente actualizada, desde la fecha del siniestro hasta la fecha del pago total de la obligación.

TERCERO: Reconocer el contrato por representación civil celebrado entre mi poderdante y este su abogado por un valor de \$30'000.000,00 (treinta millones de pesos colombianos) para los fines señalados en los hechos de la demanda.

CUARTO: Condenar a la parte DEMANDADA ALLIANZ SEGUROS S.A. a pagar al DEMANDANTE en virtud del contrato por representación civil celebrado entre mi poderdante y su abogado el valor de \$30'000.000,00 (treinta millones de pesos colombianos) debidamente actualizado y con los intereses correspondientes, desde la fecha del siniestro hasta la fecha del pago total de la obligación.

QUINTO: Reconocer el contrato de asesoría penal celebrado entre mi poderdante y este su abogado por un valor de \$20'000.000,00 (Veinte millones de pesos) para los fines señalados en los hechos de la demanda.

SEXTO: Condenar a la parte DEMANDADA ALLIANZ SEGUROS S.A. a pagar al DEMANDANTE en virtud del contrato de asesoría penal celebrado entre mi poderdante y su abogado el valor de \$20'000.000,00 (veinte millones de pesos colombianos) debidamente actualizado y con los intereses correspondientes, desde la fecha del siniestro hasta la fecha del pago total de la obligación

3. CUANTÍA

La cuantía asciende a \$219.899.99,00 (*doscientos diecinueve millones ochocientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos*) de acuerdo con lo expuesto en los hechos de la demanda.

4. JURAMENTO ESTIMATORIO.

Para dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 206 del CGP las sumas que se reclaman mediante la presente acción se discriminan así:

- Por el valor total correspondiente a la póliza de seguro la suma de \$169.899.999,00 (ciento sesenta y nueve millones ochocientos noventa y nueve mil novecientos noventa y nueve pesos colombianos).
- Por concepto de honorarios al abogado en virtud del contrato de representación civil el valor de \$30'000.000,00 (treinta millones de pesos colombianos).
- Por concepto de honorarios al abogado en virtud del contrato de asesoría penal el valor de \$20'000.000,00 (veinte millones de pesos colombianos).

5. PRUEBAS.

1. Copia de póliza de seguro del señor Andrés Eduardo Giraldo Torres.
2. Copia denuncia por hurto.
3. Copia de contrato de prestación de asesoría y representación jurídica y de presentación y trámite de la denuncia por hurto.
4. Derecho de petición informando suplantación.
5. Objeción 1 por parte de Allianz seguros del 10 de mayo de 2021.
6. Comunicación de fecha 03 de junio 2021 dirigida a allianz aseguradora.
7. objeción 2 por parte de Allianz Seguros de fecha 14 de mayo de 2021.
8. Copia derecho de petición presentado a Movilidad Bogotá el 29 de junio de 2021.
9. Respuesta de Movilidad el 13 de julio de 2021.
10. Copia de la acción de tutela interpuesta el 09 de agosto de 2021.
11. Certificado de no recuperación del automotor.
12. Copia de la denuncia penal por suplantación.
13. Respuesta de 28 de octubre de 2021 al defensor financiero de Allianz aseguradora como contestación de la queja presentada.
14. Copia de queja ante la superintendencia financiera de Colombia con número de radicado: 2021206251009000.
15. Respuesta del 06 de diciembre de 2021 de la queja presentada a la superintendencia financiera de Colombia.
16. SPOA Fiscalía.

6. ANEXOS

1. Copias de la solicitud de conciliación para el DEMANDANTE.
2. Acta de conciliación
3. Lo relacionado en el acápite de pruebas.
4. Cédula de ciudadanía
5. Tarjeta profesional

6. Poder conferido
7. Poder de sustitución
8. Poder conferido para la representación de la denuncia penal y su trámite.

7. NOTIFICACIONES

Sírvase notificar a las partes de la siguiente forma:

LAS NOTIFICACIONES A LA PARTE DEMANDANTE serán realizadas así:

● **DEMANDANTE: ANDRÉS EDUARDO GIRALDO TORRES** - Correo Electrónico: giraldoandres80@gmail.com

● **AL ABOGADO DEL DEMANDANTE: JESÚS MARÍA LEMOS BUSTAMANTE:**
Dirección: Calle 95 No. 15-33 Oficina 203, Barrio Chicó Norte, Bogotá D.C.
Correos Electrónicos: contacto@lemosygonzalez.com y jesle54@gmail.com

LAS NOTIFICACIONES A LA PARTE DEMANDADA serán realizadas así:

● **DEMANDADA: ALLIANZ SEGUROS S.A.**
Correo Electrónico: servicioalcliente@allianz.com
Carrera 13A No. 29 - 24 de Bogotá, Oficina del Cliente.

De ustedes, con toda atención,



Jesús María Lemos Bustamante.
C.C. 10.516.664 de Popayán.
T.P. 14.695 del C.S.J.