

Santiago de Cali, Julio 25 de 2024

Señor (a)

OPERADOR JUDICIAL CONSTITUCIONAL. *(Reparto).*

E. S. D.

Referencia: ACCION DE TUTELA
Accionante: ISABELLA CASTELLANOS GARCIA
Accionado: LIBERTY SEGUROS
Vinculado: MAZKO S.A.S

ISABELLA CASTELLANOS GARCIA, mayor y vecina del Municipio de Tuluá (Valle del Cauca), identificada con la cedula de ciudadanía No. 1.143.877.799 expedida en Cali Valle; ante usted respetuosamente acudo para promover Acción de Tutela, de conformidad con el artículo 86 de la Constitución Política y el Decreto Reglamentario 2591 de 1991, para que judicialmente se me conceda la protección de los derechos constitucionales fundamentales al derecho de petición¹ y al debido proceso, los cuales considero vulnerados y/o amenazados por la entidad accionada.

¹ **Corte Constitucional, Sentencia T -011/18:** “El artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. En desarrollo del Texto Superior, la Ley 1755 de 2015 reguló todo lo concerniente al derecho fundamental de petición, en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.

En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena

Mi petición se fundamenta en los siguientes hechos y consideraciones:

HECHOS

PRIMERO: Soy propietaria del vehículo de placa IYY262, el cual ingreso el día 24 de abril al taller centro de colisiones Mazko Norte, por arreglo puertas y guardafango del lado izquierdo lo anterior con solicitud a Seguros Liberty.

SEGUNDO: El día 15 de mayo de 2024 en la ciudad de Cali se presenta un aguacero torrencial causando inundaciones en varios sectores de la ciudad, en razón a que no vivo en la ciudad de Cali se había programado con el centro de colisiones Mazko la entrega del vehículo para el día 16 de mayo en la jornada de la mañana.

TERCERO: Debido a las inundaciones del 15 de mayo se me comunica que el taller fue uno de los afectados de la catástrofe ambiental y el vehículo de placa IYY262 de mi propiedad se inundó.

CUARTO: El día 17 de mayo el centro de colisiones Mazko Norte por medio del asesor me informa que mi vehículo fue muy afectado y por lo tanto le van a dar pérdida total y que ellos internamente hacen lo de su competencia y que yo ponga de conocimiento de lo sucedido a mi aseguradora.

QUINTO: El día 21 de mayo mediante comunicación escrita cuyo asunto indica Inundaciones del 15 de mayo en la ciudad de Cali – Valle, el señor FERNANDO MAYA RESTREPO Gerente General MAZKO S.A.S. indica:

“...Por medio de la presente nos permitimos informales que; como consecuencia directa de la catástrofe natural ocurrida el día 15 de mayo en horas de la tarde, que termino en

correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas....”

inundaciones sin precedente alguno en la zona norte de Santiago de Cali, nuestro centro de colisión ubicado en la calle 35 norte 2 bis 95 en la ciudad de Santiago de Cali, se vio fuertemente afectado, toda vez que, el agua ingreso a nuestra instalación y llego a una altura de aprox. 80 centímetros de altura en algunos lugares. A la fecha nos encontramos ejecutando todas las acciones que tenemos a nuestro alcance para reiniciar la operación de nuestro centro de colisión lo más pronto que sea posible y de esta forma honrar los compromisos comerciales adquiridos de la mejor forma posible.

No obstante, lamentamos profundamente informar que, no fuimos los únicos afectados por este suceso natural y que los vehículos que se encontraban en nuestro centro de colisión también se vieron afectados por la catástrofe natural. Al respecto, se han venido sosteniendo conversaciones con las compañías aseguradoras aliadas en aras de determinar cómo vamos a proceder con los vehículos y se nos ha informado en que en primera instancia sugiramos a nuestros clientes reportar el evento a la compañía aseguradora de su vehículo con el propósito de: (i) dejar registro formal de la novedad y (ii) activar las asistencias de la póliza, como por ejemplo asistencia o solución de movilidad. Lo anterior, mientras el proceso de reclamaciones entre compañías aseguradoras se surte, se determinan los respectivos amparos a afectar y se procede con las respectivas indemnizaciones del caso. ..." (Subraya y negrilla propio).

SEXTO: En las comunicaciones telefónicas con la compañía Aseguradora LIBERTY SEGUROS, se dejó de manera clara y precisa que bajo ninguna circunstancia he iniciado un nuevo tramite de reclamo que afecte nuevamente mi póliza, toda vez que el vehículo se encontraba bajo la responsabilidad de LIBERTY SEGUROS, del CENTRO DE COLISIONES MAZKO NORTE y/o las TERCERAS ASEGURADORAS de ese establecimiento de comercio.

SEPTIMO. Mediante comunicaciones telefónicas por parte de los asesores de la compañía de seguros LIBERTY me han indicado que el vehículo ya está en reparación en el centro de colisiones del Sur, sin que se me informara previamente y muchos menos se contara con

consentimiento alguno de mi parte, sin brindarme información clara y precisa de lo que se estaba adelantando y que mi póliza era la que se estaba afectando.

OCTAVO. El día 18 de junio nuevamente mediante comunicación telefónica me informan que el carro está en reparación y que debo pagar un deducible para lo cual solicito que me den la información por escrito, recibiendo una respuesta negativa indicándoseme que debía primero proceder a iniciar trámite por la plataforma de LIBERTY.

NOVENO: El día veinticuatro (24) de junio de dos mil veinticuatro (2024), presenté ante la compañía aseguradora LIBERTY SEGUROS – **un derecho de petición**, el cual fue recibido mediante el aplicativo web dispuesto para tal fin y se le asignó Radicado No. 00491474 / 133300491474.

En el escrito se expuso la siguiente petición:

“... .

1. En razón a que bajo ninguna circunstancia he autorizado o consentido y mucho menos iniciado un reclamo en el que se afecte mi póliza por el siniestro ocurrido en virtud de la inundación no tengo porque asumir cargas u obligaciones que no me corresponden, en tanto comedidamente solicito que los reclamos y pagos a que hubiesen lugar sean redirigidos o asumidos por quienes tienen la carga obligacional en este caso Liberty Seguros, Centro de Colisiones Mazko Norte y/o terceras aseguradoras que fueran civilmente responsables.

2. Comedidamente solicito que se aplique la pérdida total del vehículo, toda vez que no es razonable que un vehículo que ingresa por unas pequeñas colisiones que solo produjeron daños estéticos en el vehículo de placa IYY262 por circunstancias ajenas a mi espectro de acción me pretendan entregar un vehículo inundado, reparado, y que por obvias razones con una

afectación en su valor comercial. Razones suficientes para reiterar que no recibiré el vehículo.

Respetuosamente solicito que se me envíe copia a la dirección electrónica isacastellanos192@gmail.com de toda la trazabilidad, documentación sobre el proceso del vehículo de placa IYY 262 incluyendo los peritajes que se hubiesen causado, así mismo los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros frente a este caso en concreto ...”.

En la petición recibida, no solo se esgrimieron argumentos de sustentación, sino que en dicha compañía reposan las pruebas pertinentes que respaldan mi pretensión.

DECIMO: El día dos (02) de julio de 2024, recibo comunicación escrita que reza: “...Queremos informarle que seguimos trabajando en la solución de su solicitud presentada el 24 de Junio de 2024 con número 00491474 / 133300491474, por lo que aún no podemos enviarle la respuesta dadas las revisiones adicionales requeridas.

Lamentamos los inconvenientes que esto pueda generar y le informamos que le responderemos a más tardar el 08 de Julio de 2024.

Si tiene alguna inquietud adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestras líneas de atención o a este mismo correo electrónico...”

DECIMO PRIMERO: Mediante comunicación escrita fechada del 8 de julio de 2024, la compañía Aseguradora indica: “...Dando respuesta a su requerimiento, queremos informarle que revisamos su caso encontrando lo siguiente: no es posible exonerar el valor del deducible cobrado a Usted, debido a que se deben cancelar dos deducibles, uno por el siniestro No. 1081233, ocurrencia el 17/03/2024, que corresponde a la colisión y un segundo deducible por el daño por inundación que corresponde al siniestro No. 1092272.

Es importante aclarar que el vehículo estaba listo para entrega por parte de la Compañía por la reclamación No. 1081233, el 10 de mayo de 2024, y es Usted quien decide postergar la recogida del vehículo y las inundaciones que ocurren en la ciudad el 15 de mayo de 2024,

entendiendo que esto fue un fenómeno de la naturaleza, más no daño por manipulación del personal del taller.

Por lo tanto, le informamos que el reporte del daño por la inundación fue generado por Usted, aceptando la afectación de la póliza por el evento ocurrido.

Asimismo, queremos indicarle que la presente no pretende desconocer la situación presentada por Usted, sin embargo, para nosotros es importante proceder de acuerdo con los términos establecidos en el contrato de seguros...” (subraya y negrilla fuera de texto).

Como queda evidenciado, LIBERTY SEGUROS evade dar respuesta al derecho de petición de manera clara, precisa y congruente, dejando sin contestar las peticiones puntuales que hicieron en el 24 de Junio de 2024 con número 00491474 / 133300491474, vulnerando claramente el derecho de petición.

DECIMO SEGUNDO: El proceso que dispone la compañía aseguradora LIBERTY SEGUROS, para iniciar un trámite de reclamo que afecte una póliza es mediante su aplicativo, fue lo que me toco realizar para la reclamación inicial de acuerdo a las indicaciones que dan sus asesores, para el caso de la inundación, No realice ese trámite, solo se realizó una comunicación de la información que me indico el mismo Taller Mazco S.A.S., la compañía Aseguradora pretende violentar el debido proceso haciendo aseveraciones que son manifiestamente contrarias a la verdad. Causándome una afectación directa a mis derechos patrimoniales, máxime que por lo indicado por los señores de MAZCO en las diferentes conversaciones que con ellos he sostenido, me han indicado que ellos no entienden porque se dio ese trámite a mi caso, pues los demás vehículos afectados fueron declarados con pérdida total y asumidos por la póliza colectiva de MAZCO, a mi mediante engaños y repetidas acciones que vulneran mis derechos fundamentales pretenden entregarme un carro con una afectación por inundación, afectar mi póliza y que deba pagar el deducible.

Por tanto, su señoría acudo a usted para que salvaguarde mis derechos que claramente se están vulnerando y que otro medio de acción judicial podría causar más daño por la mora judicial, no siendo los medios más expeditos para la reivindicación de mis derechos fundamentales ya trasgredidos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Constitución Nacional artículos 13, 23, 29, 86.

Decreto Reglamentario No. 2591 de 1.991.

El artículo 86 de la Constitución Política, establece la acción de tutela para reclamar ante los Jueces, mediante un procedimiento preferente y sumario, la protección inmediata de los derechos fundamentales en los casos en que estos resultaren vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública, siempre y cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, en armonía con lo dispuesto en el artículo 6o del Decreto 2591 de 1991, a menos que la acción se utilice como mecanismo transitorio, en aras de evitar un perjuicio irremediable. De manera excepcional, es posible ejercerla en contra de particulares si: (i) están encargados de la prestación de un servicio público; (ii) su conducta afecta grave y directamente el interés colectivo; o (iii) el accionante se encuentra en una situación de indefensión o de subordinación respecto a este. En concordancia, el artículo 42.9 de la misma normativa, hace alusión a la situación de subordinación e indefensión del accionante respecto del particular contra el cual se interpone el amparo.

El medio judicial de defensa ha de ser idóneo para obtener una protección cierta, efectiva y concreta del derecho fundamental de cuya violación o amenaza se trata. Debe entenderse que el medio tiene que ser suficiente para que **a través** de él se restablezca el derecho fundamental vulnerado o se proteja de su amenaza. La dilación en el trámite inadecuado de la actuación por parte de las entidades responsables que nos ocupa carece en absoluto de cualquier tipo de recursos, con lo que se concluye que los otros medios de defensa atendidas las

circunstancias son en éste caso ineficaces. Y que me encuentre en una situación de indefensión frente a la accionada.

PRETENSIONES

Solicito en forma comedida y respetuosa a su señoría, me conceda el amparo constitucional a mis derechos fundamentales de petición y al debido proceso ante la falta de respuesta a mis requerimientos y la vulneración injustificada al debido proceso por la propia entidad accionada y, en atención a ello, insisto, se sirva ordenar a la compañía aseguradora LIBERTY SEGUROS a responder y resolver de fondo respecto a:

1. En razón a que bajo ninguna circunstancia he autorizado o consentido y mucho menos iniciado un reclamo en el que se afecte mi póliza por el siniestro ocurrido en virtud de la inundación no tengo porque asumir cargas u obligaciones que no me corresponden, en tanto comedidamente solicito que los reclamos y pagos a que hubiesen lugar sean redirigidos o asumidos por quienes tienen la carga obligacional en este caso Liberty Seguros, Centro de Colisiones Mazko Norte y/o terceras aseguradoras que fueran civilmente responsables.

2. Comedidamente solicito que se aplique la pérdida total del vehículo, toda vez que no es razonable que un vehículo que ingresa por unas pequeñas colisiones que solo produjeron daños estéticos en el vehículo de placa IYY262 por circunstancias ajenas a mi espectro de acción me pretendan entregar un vehículo inundado, reparado, y que por obvias razones con una afectación en su valor comercial. Razones suficientes para reiterar que no recibiré el vehículo.

Respetuosamente solicito que se me envíe copia a la dirección electrónica isacastellanos192@gmail.com de toda la trazabilidad, documentación sobre el proceso del vehículo de placa IYY 262 incluyendo los peritajes que se hubiesen causado, así mismo los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros frente a este caso en concreto.

PRUEBAS

DOCUMENTAL

Se anexan los siguientes documentos:

1. Copia de la tarjeta de propiedad del vehículo de placas IYY262
2. Copia del comunicado del Gerente General de MAZCO S.A.S
3. Copia de las respuestas de LIBERTY SEGUROS.

JURAMENTO

Manifiesto bajo la gravedad del juramento que no se ha presentado ninguna otra acción de tutela por los mismos hechos y derechos.

NOTIFICACIONES

- ❖ **La entidad accionada** puede ser notificada a la siguiente dirección electrónica:
atencionalcliente@libertyseguros.co
www.libertyseguros.co
notificacionesjudiciales@libertycolombia.com
- ❖ **Al vinculado**, MAZCO S.A.S, se le podrá notificar a la siguiente dirección Gerente de Posventa al correo electrónico: carlos.amaya@massygroup.com
Centro de Colisión al correo electrónico: felipe.hincapie@massygroup.com
marcelo.gonzalez@massygroup.com
- ❖ **La suscrita tutelante**, se me podrá notificar al teléfono móvil: 3152665444 Correo Electrónico: isacastellanos192@gmail.com

Atentamente,

Isabella Castellanos
ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

C.C. No. 1.143.877.799 de Cali (Valle del Cauca)





Libertad y Orden

REPÚBLICA DE COLOMBIA

MINISTERIO DE TRANSPORTE



LICENCIA DE TRÁNSITO No. **10025076429**

PLACA YY262	MARCA MAZDA	LÍNEA 2 HATCHBACK	MODELO 2022
CILINDRADA CC 1.496	COLOR PLATA ESTELAR	SERVICIO PARTICULAR	
CLASE DE VEHÍCULO AUTOMOVIL	TIPO CARROCERÍA HATCH BACK	COMBUSTIBLE GASOLINA	CAPACIDAD Kg/PSJ 5
NÚMERO DE MOTOR P540620885	REG N	VIN 3MDDJ2HAANM402406	
NÚMERO DE SERIE *****	REG N	NÚMERO DE CHASIS 3MDDJ2HAANM402406	REG N
PROPIETARIO: APELLIDO(S) Y NOMBRE(S) CASTELLANOS GARCIA ISABELLA		IDENTIFICACIÓN C.C. 114387799	

RESTRICCIÓN MOVILIDAD

BLINDAJE

POTENCIA HP

109

DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN

VE

FECHA IMPORT.

PUERTAS

352021000479676

I

13/12/2021

5

LIMITACIÓN A LA PROPIEDAD

FECHA MATRÍCULA

FECHA EXP. LIC. TTD.

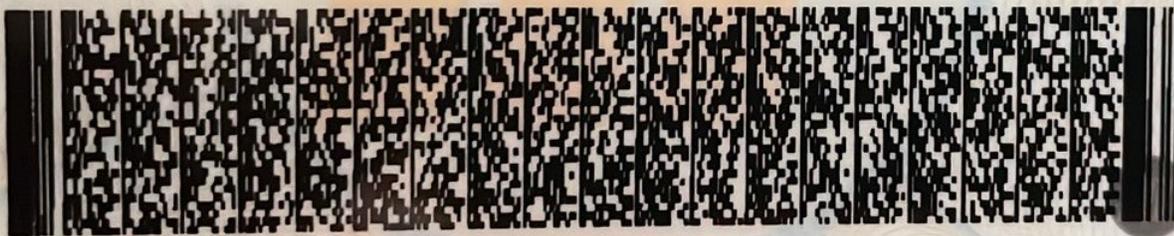
FECHA VENCIMIENTO

21/01/2022

21/01/2022

ORGANISMO DE TRÁNSITO

STRIA TTO MCPAL TULUA



LT03004697212

REPÚBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACIÓN PERSONAL
CÉDULA DE CIUDADANÍA

NÚMERO **1.143.877.799**

CASTELLANOS GARCIA

APELLIDOS

**ISABELLA DE
COLOMBIA**

NOMBRES

Isabella Castellanos

FIRMA

UBL





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **19-FEB-1999**

FLORIDA MIAMI-MIAMI DADE
ESTADOS UNIDOS

LUGAR DE NACIMIENTO

1.67
ESTATURA

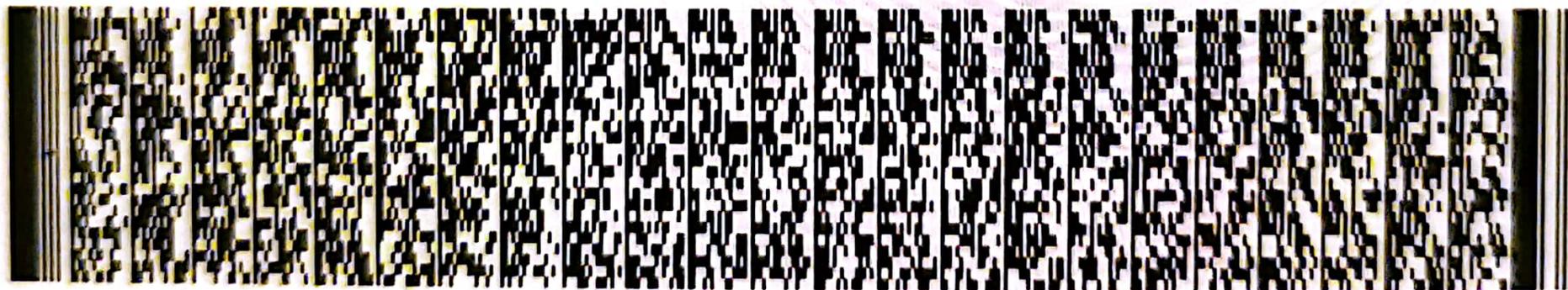
O+
G.S. RH

F
SEXO

07-ABR-2017 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN

Juan Carlos Galindo Vacha
REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA



P-3100100-00945374-F-1143877799-20171010

0058033146A 1

47564099



Santiago de Cali – Valle del Cauca, 21 de mayo de 2024.

Señores
CASTELLANOS GARCIA ISABELLA
E-Mail: isacastellanos192@gmail.com

Asunto: Inundaciones del 15 de mayo en la ciudad de Cali – Valle.

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos permitimos informales que; como consecuencia directa de la catástrofe natural ocurrida el día 15 de mayo en horas de la tarde, que termino en inundaciones sin precedente alguno en la zona norte de Santiago de Cali, nuestro centro de colisión ubicado en la calle 35 norte 2 bis 95 en la ciudad de Santiago de Cali, se vio fuertemente afectado, toda vez que, el agua ingreso a nuestra instalación y llego a una altura de aprox. 80 centímetros de altura en algunos lugares. A la fecha nos encontramos ejecutando todas las acciones que tenemos a nuestro alcance para reiniciar la operación de nuestro centro de colisión lo más pronto que sea posible y de esta forma honrar los compromisos comerciales adquiridos de la mejor forma posible.

No obstante, lamentamos profundamente informar que, no fuimos los únicos afectados por este suceso natural y que los vehículos que se encontraban en nuestro centro de colisión también se vieron afectados por la catástrofe natural. Al respecto, se han venido sosteniendo conversaciones con las compañías aseguradoras aliadas en aras de determinar como vamos a proceder con los vehículos y se nos ha informado en que en primera instancia sugiramos a nuestros clientes reportar el evento a la compañía aseguradora de su vehículo con el propósito de: (i) dejar registro formal de la novedad y (ii) activar las asistencias de la póliza, como por ejemplo asistencia o solución de movilidad. Lo anterior, mientras el proceso de reclamaciones entre compañías aseguradoras se surte, se determinan los respectivos amparos a afectar y se procede con las respectivas indemnizaciones del caso.

Finalmente, les solicitamos acusar el recibido de la presente comunicación y; en caso de dudas o inquietudes, por favor contactarse puede con los asesores de servicio a través de los canales habituales o si considera que su solicitud debe ser escalada por favor comuníquese con

- Carlos Joaquín Amaya – Gerente de Posventa al correo electrónico: carlos.amaya@massygroup.com o al teléfono móvil: 310 8013106
- Felipe Hincapie – Líder del Centro de Colisión al correo electrónico: felipe.hincapie@massygroup.com o al teléfono móvil: 311 3777043

Sin otro particular,

FERNANDO MAYA RESTREPO
Gerente General
MAZKO S.A.S



BOGOTÁ D.C., 02 de Julio de 2024

Señor (a):

ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

CR 45 38 32

TULUÁ - VALLE DEL CAUCA

Queremos informarle que seguimos trabajando en la solución de su solicitud presentada el 24 de Junio de 2024 con número 00491474 / 133300491474 , por lo que aún no podemos enviarle la respuesta dadas las revisiones adicionales requeridas.

Lamentamos los inconvenientes que esto pueda generar y le informamos que le responderemos a más tardar el 08 de Julio de 2024.

Si tiene alguna inquietud adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestras líneas de atención o a este mismo correo electrónico.

Cordial saludo,

ATENCIÓN AL CLIENTE

Calle 72 No.10 - 07 Bogotá, Colombia

+57 1 307 70 50 en Bogotá o Línea Nacional 01 8000 113 390

Correo electrónico: atencionalcliente@libertyseguros.co

www.libertyseguros.co



BOGOTÁ D.C., 08 de Julio de 2024

Señor (a):

ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

CR 45 38 32

TULUÁ - VALLE DEL CAUCA

Dando respuesta a su requerimiento, queremos informarle que revisamos su caso encontrando lo siguiente: no es posible exonerar el valor del deducible cobrado a Usted, debido a que se deben cancelar dos deducibles, uno por el siniestro No. 1081233, ocurrencia el 17/03/2024, que corresponde a la colisión y un segundo deducible por el daño por inundación que corresponde al siniestro N o . 1 0 9 2 2 7 2 .

Es importante aclarar que el vehículo estaba listo para entrega por parte de la Compañía por la reclamación No. 1081233, el 10 de mayo de 2024, y es Usted quien decide postergar la recogida del vehículo y las inundaciones que ocurren en la ciudad el 15 de mayo de 2024, entendiendo que esto fue un fenómeno de la naturaleza, más no daño por manipulación del personal del taller.

Por lo tanto, le informamos que el reporte del daño por la inundación fue generado por Usted, aceptando la afectación de la póliza por el evento ocurrido.

Asimismo, queremos indicarle que la presente no pretende desconocer la situación presentada por Usted, sin embargo, para nosotros es importante proceder de acuerdo con los términos establecidos en el contrato de seguros.

Si tiene alguna inquietud adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestras líneas de atención o a este mismo correo electrónico.

Cuéntenos su experiencia con esta queja en un minuto, haciendo clic acá:
https://libertyinsurance.qualtrics.com/jfe/form/SV_cMwfW1Uh5LmmjB3

Cordial saludo,

ATENCIÓN AL CLIENTE

Calle 72 No.10 - 07 Bogotá, Colombia
+57 1 307 70 50 en Bogotá o Línea Nacional 01 8000 113 390
Correo electrónico: atencionalcliente@libertyseguros.co
www.libertyseguros.co