


RESPUESTA ACCIÓN DE TUTELA - 760014003009-2024-00792-00 - ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

Castillo, Danna <Danna.Castillo02@Outsourcing.libertyseguros.com>

Mar 30/07/2024 04:16 PM

Para: Juzgado 09 Civil Municipal - Valle del Cauca - Cali <j09cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 3 archivos adjuntos (2 MB)

RESPUESTA ACCION DE TUTELA - 2024-792 - ISABELLA CASTELLANOS GARCIA.pdf; {EXTERNAL} Respuesta PQR; DP 00516990_RESP_FINAL_SFC.pdf;

No suele recibir correos electrónicos de danna.castillo02@outsourcing.libertyseguros.com. [Por qué esto es importante](#)

Bogotá D.C., 30 de julio de 2024

Señores:

Juzgado 09 Civil Municipal - Valle del Cauca - Cali

Correo: j09cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co

Valle del Cauca – Cali

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

ACCIONADA: LIBERTY SEGUROS S.A.

RADICACION: 760014003009-2024-00792-00

Asunto: Contestación acción de tutela

1. Certificado de Existencia y Representación Legal.
2. Copia de la respuesta del derecho de petición enviado.
3. Correo electrónico mediante el cual se envió

SE RCUERDA AL DESPACHO QUE EL UNICO CANAL AUTORIZADO PARA LA RECEPCIÓN DE TEMAS JUDICIALES ES co-notificacionesjudiciales@libertycolombia.com

Danna Lorena Castillo Arias

Abogada De Litigios

Vicepresidencia Legal

Liberty Seguros

Calle 72 # 10 – 07, Bogotá, Colombia

Mi día de trabajo y horario pueden no ser los mismos que los tuyos. No te sientas obligado a responder fuera de tu horario laboral.

Este correo electrónico contiene información confidencial y también puede contener información privilegiada. Es para uso exclusivo del destinatario. Si usted no es el destinatario, se le notifica que cualquier distribución, uso o copia de la misma está estrictamente prohibida. Si ha recibido este correo por error le solicitamos notificar inmediatamente a la persona que lo envió y a seguridad-andes@libertycolombia.com y borrarlo definitivamente de su sistema.

Mi día de trabajo y horario pueden no ser los mismos que los tuyos. No te sientas obligado a responder fuera de tu horario laboral.

Este correo electrónico contiene información confidencial y también puede contener información privilegiada.

Es para uso exclusivo del destinatario. Si usted no es el destinatario, se le notifica que cualquier distribución, uso o copia de la misma está estrictamente prohibida. Si ha recibido este correo por error le solicitamos notificar inmediatamente a la persona que lo envió y borrarlo definitivamente de su sistema.

Mi día de trabajo y horario pueden no ser los mismos que los tuyos. No te sientas obligado a responder fuera de tu horario laboral.

Este correo electrónico contiene información confidencial y también puede contener información privilegiada. Es para uso exclusivo del destinatario. Si usted no es el destinatario, se le notifica que cualquier distribución, uso o copia de la misma está estrictamente prohibida. Si ha recibido este correo por error le solicitamos notificar inmediatamente a la persona que lo envió y borrarlo definitivamente de su sistema.

Bogotá D.C., 30 de julio de 2024

Señores:

Juzgado 09 Civil Municipal - Valle del Cauca - Cali

Correo: j09cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co

Valle del Cauca – Cali

ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE: ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

ACCIONADA: LIBERTY SEGUROS S.A.

RADICACION: 760014003009-2024-00792-00

Asunto: Contestación acción de tutela

MAURICIO ANDRÉS CLEVES CALDERON mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, obrando en mi condición de representante legal para asuntos judiciales de **LIBERTY SEGUROS S.A.**, tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación de la Superintendencia Financiera de Colombia adjunto, por medio del presente escrito, doy **CONTESTACIÓN** a la acción de tutela en los siguientes términos:

I. A LOS HECHOS Y PRETENSIONES:

Manifiesta el ACCIONANTE que, interpuso solicitud reclamación a la compañía en el 29 de julio de 2024, y a la fecha no se ha dado respuesta de fondo a la reclamación presentada.

Ahora bien, es importante recalcar que se trata de una reclamación que opera según lo establecido en el código de comercio y requiere se reconozcan derechos económicos o de tipo contractual, situación que deberá ser controvertida en **FRENTE A LA JURISDICCION ORDINARIA.**

Dicho esto, nos permitimos informar al Despacho que, esta aseguradora procedió a dar respuesta de manera **CLARA, COMPLETA Y CONGRUENTE** a la solicitud o petición del asegurado. La mencionada respuesta se generó punto a punto de lo solicitado por la ACCIONANTE, tal y como consta en el documento adjunto PDF

{EXTERNAL} Respuesta PQR



CO_Atencion al cliente

Para isacastellanos192@gmail.com; CO_Seguiamientopqr

Responder Responder a todos Reenviar

martes 30/07/2024 09:26 a. m.



DP_00516990_RESP_FINAL_SFC.pdf
513 KB



{EXTERNAL} Respuesta PQR_RESP_FINAL_SFC.msg
146 KB



**Liberty
Seguros**

Bogotá D.C., 30/07/2024

Señor (a): ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

Dando alcance a su requerimiento, adjunto enviamos comunicación de requerimiento No. 00516990 / 133300516990 radicada el día 29/07/2024 10:22 AM.

Si tiene alguna inquietud adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestras líneas de atención,

Bogotá D.C., 30 de julio de 2024

Señora:
ISABELLA CASTELLANOS GARCIA
Correo: isacastellanos192@gmail.com
Ciudad.

**Referencia: Respuesta Derecho de Petición
No. Radicación 00516990**

Respetada Señora Castellanos,

LIBERTY SEGUROS S.A., se pronuncia en respuesta al Derecho de Petición radicado por Usted el día **29 de julio de 2024**, donde solicita, bajo este mecanismo constitucional, lo siguiente:

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.

Respuesta:

Sobre el particular, debemos indicar que el siniestro No. 1092272 relacionado con la inundación del vehículo de placa IYY262 fue reportado por medio de nuestra página web el 24 de mayo de 2024 directamente por Usted como Asegurada luego de sostener conversación telefónica con el perito Jonathan Lozada, posterior de que este le informara la novedad que se había presentado en el taller el pasado 15 de mayo 2024, en donde se generaron afectaciones al vehículo por ingreso de agua debido a lluvias en la ciudad.

Lo anterior denota aceptación de su parte frente a la afectación de la póliza por el evento ocurrido.

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 recibí el vehículo.

Respuesta:

Frente a la solicitud de declarar su vehículo de placas IYY262 Pérdida Total por las afectaciones sufridas en el accidente ocurrido el 10/10/2023 siniestro No. 1092272, le manifestamos que la Compañía determinó, en este evento, el vehículo como una Pérdida Parcial al ser técnicamente reparable por la magnitud del daño que este presentaba. Igualmente, luego de la inspección detallada a las afectaciones, se evidenció que estas no superaban el 75% del valor comercial del automóvil para ser declarado Pérdida Total. Daños a través de la Compañía, actualmente la pérdida asciende al 4%, procedimiento realizado de conformidad a lo contemplado en el condicionado general de su póliza, cláusula que nos permitimos citar a continuación:

"1.1 Al vehículo
1.1.1 Pérdida parcial y total por daños
1.1.1.2 Pérdida total por daños Bajo este amparo, Liberty cubre la destrucción total del vehículo como consecuencia de un accidente o por actos mal intencionados de terceros. La destrucción total se configura si los repuestos, la mano de obra necesario para las reparaciones y su impuesto a las ventas, tienen un valor igual o superior al 75% del valor comercial del vehículo en el momento del siniestro (...)."

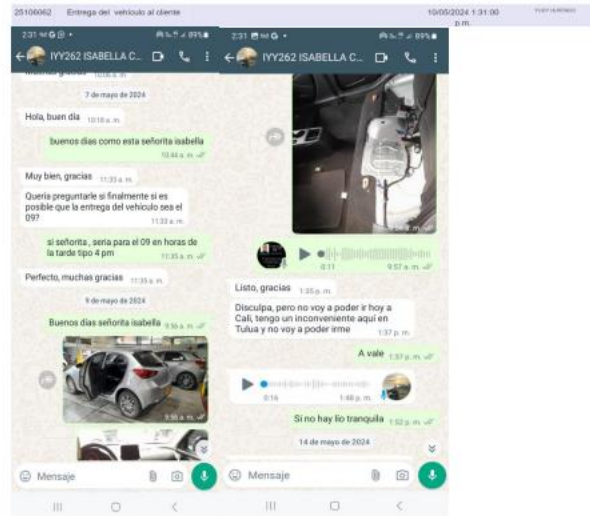
Respetuosamente solicito que se me envíe copia a la dirección electrónica isacastellanos192@gmail.com de toda la trazabilidad, documentación sobre el proceso del vehículo de placa IYY 262 incluyendo los peritajes que se hubiesen causado, así mismo los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros frente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

Respuesta:

Trazabilidad de la atención del siniestro presentado 15/05/2024 con No. 1091233 (inicial):

- Valoración por taller el 23 de marzo de 2024, orden de reparación emitida el 26 de marzo de 2024. El vehículo fue retirado del taller mientras llegaban los repuestos solicitados.
- Vehículo reintegrado al taller para reparación el 30 abril 2024, fecha estimada de entrega 9 de mayo 2024, 4:00 pm, sin embargo, la fecha de terminación de reparación por el taller fue el 10 de mayo 2024.

- Taller notifico a nuestro asegurado para que retirara el vehículo (adjunto imágenes de WhatsApp de taller):



- El 15 de mayo de 2024, el taller Mazko Norte se afectó por inundación a causa de un fuerte aguacero y el vehículo Mazda IYY262 se vio involucrado.
- El 24 de mayo 2024, se realizó el reporte de nuevo siniestro No. 1092272. Como la sede norte de Mazko se encontraba cerrada por reparaciones locativas, se realizó el traslado del vehículo a la sede sur de Mazko, donde se diagnosticó el sistema eléctrico y mecánico corroborando que el vehículo era técnicamente reparable.
- Taller realizó protocolo y limpieza vehículo anegado e ingresó la valoración de daños el 11 de junio 2024.
- El 12 de junio de 2024 se generó orden de reparación, el 13 de junio de 2024 se autorizó la compra de repuestos, los cuales llegaron el 19 de junio 2024.
- El 19 de junio de 2024, el perito a cargo entregó respuesta al requerimiento del asegurado sobre el pago de dos deducibles.
- La fecha estimada de entrega del carro se estableció para el 22 de junio de 2024.

En adjunto compartimos respuesta formal a PQR 00491474 contestada el 08/07/2024.

En este orden de ideas, Liberty Seguros S.A., confía en haber atendido de forma clara su solicitud.

En caso de requerir información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestro WhatsApp 3164821802, línea en Bogotá 3077050, nacional al 018000113390 o en el siguiente enlace <https://www.libertyseguros.co/zona-de-cliente/contactanos>.

Sin otro particular nos suscribimos.

Cordialmente;

ATENCIÓN AL CLIENTE

www.libertyseguros.co

Elaboró: CCL

En este sentido, consideramos que la respuesta al **Derecho De Petición** dada al **ACCIONANTE** cumple con los requisitos establecidos por la Corte Constitucional en Sentencia T-332/15 y por lo tanto no existe vulneración del derecho fundamental impetrado por **ISABELLA CASTELLANOS GARCIA**, pues la respuesta no debe ser **FAVORABLE** al peticionario, pero si debe atender de fondo la solicitud de este.

Al respecto la Corte Constitucional, en referida sentencia manifiesta:

(...)

c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser

puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.

“Por lo anterior, la efectividad del derecho fundamental de petición se deriva de una respuesta pronta, clara y completa por parte de la entidad a la que va dirigida. La falta de alguna de estas características se materializa en la vulneración de esta garantía constitucional.” (Subrayado ajeno al Texto).

Por lo anterior no estamos vulnerando derecho fundamental alguno que genere que esta acción de tutela proceda en contra nuestra.

II. IMPROCEDENCIA POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA

a. Requisito de subsidiariedad

De acuerdo con el Decreto 2591 de 1991, es evidente que la acción de tutela se instauró para lograr una acción eficaz encaminada al restablecimiento de un derecho fundamental, inalienable y de **NATURALEZA NO PATRIMONIAL**, cuando quiera que dichos derechos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de los particulares o de cualquier autoridad, situación que no se presenta en este caso.

Debemos ser enfáticos que la acción de tutela se instauró por el legislador para eventos en los cuales el afectado no dispusiera de otros medios de defensa judicial, salvo que exista un perjuicio irremediable, evento que **NO** ocurre en el caso en mención, sobre este punto se ha pronunciado la Honorable Corte Constitucional en sentencia T-1008 de 2012, donde se mencionó:

*“Esta Corporación estableció que, por regla general, la acción de tutela procede de manera subsidiaria y, por lo tanto, no constituye un medio alternativo o facultativo que permita complementar los mecanismos judiciales ordinarios establecidos por la ley. Adicionalmente, la Corte señaló que **no se puede abusar del amparo constitucional ni vaciar de competencia a la jurisdicción ordinaria, con el propósito de obtener un pronunciamiento más ágil y expedito**, toda vez que éste no ha sido consagrado para reemplazar los medios judiciales dispuestos por el Legislador para tales fines “*

Al respecto sobre este caso, es evidente que el accionante cuenta con mecanismos judiciales ordinarios que le permiten buscar un pronunciamiento de la autoridad judicial competente que solucione la controversia puesta en conocimiento de su despacho, mecanismos que son los **IDÓNEOS Y EFICACES** para ventilar los requerimientos aquí interpuestos, así mismo, con las declaraciones realizadas en el escrito de tutela así como con los documentos aportados **NO SE EVIDENCIA QUE NOS ENCONTREMOS ANTE LA INMINENCIA DE LA CAUSACIÓN DE UN PERJUICIO IRREMEDIABLE** para el accionante, motivo por el cual el mismo está en la

obligación de acudir a la justicia ordinaria para que se resuelva sobre sus pretensiones, sobre este punto en sentencia T-030 de 2015 la Corte Constitucional estableció:

“En este sentido, la jurisprudencia de la Corte ha sido enfática en la necesidad de que el juez de tutela someta los asuntos que llegan a su conocimiento a la estricta observancia del carácter subsidiario y residual de la acción. En este sentido, el carácter supletorio del mecanismo de tutela conduce a que solo tenga lugar cuando dentro de los diversos medios que pueda tener el actor no existe alguno que sea idóneo para proteger objetivamente el derecho que se alegue vulnerado o amenazado. Esta consideración se morigera con la opción de que a pesar de disponer de otro medio de defensa judicial idóneo para proteger su derecho, el peticionario puede acudir a la acción de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. De no hacerse así, esto es, actuando en desconocimiento del principio de subsidiariedad se procedería en contravía de la articulación del sistema jurídico, ya que la protección de los derechos fundamentales está en cabeza en primer lugar del juez ordinario”

Adicionalmente, es importante mencionar que la **ACCION DE TUTELA** es de **carácter residual**, es decir, se debe acudir a ella cuando no existan otros medios de defensa, por lo que señalamos que, al existir **una posición legal debidamente sustentada en la que se pretenda el reconocimiento de una obligación de carácter patrimonial, el único mecanismo procedente sería el de acudir a la justicia ordinaria para que, por intermedio de un proceso determinado, y previo el debate y la práctica de las correspondientes pruebas, se dicte una sentencia declarando o no el derecho patrimonial pretendido.**

En todo caso, nos permitimos hacer énfasis que la acción de tutela es un mecanismo judicial que **busca exclusivamente la protección inmediata de los derechos fundamentales** con fundamento en lo dispuesto en la Constitución Política así como en las normas que regulan la materia y en la jurisprudencia constitucional, en virtud del principio de subsidiariedad de la acción de tutela, consideramos que el amparo aquí solicitado es improcedente puesto que persigue **la protección de derechos de rango patrimonial**, y para este fin existen mecanismos ordinarios de defensa judicial, por lo que no se puede acudir a la celeridad de la acción de tutela para buscar un pronunciamiento previo al que debe dar el juez ordinario pues con ello se está pretendiendo desdibujar todo el ordenamiento judicial existente en nuestro país, así mismo el actor pretende desconocer el trámite legal que se deba dar ante la justicia ordinaria para dirimir el conflicto planteado

III. PETICION:

Con base en los aspectos antes señalados, le solicitamos respetuosamente se declare **IMPROCEDENTE** la acción de tutela interpuesta por parte de **ISABELLA CASTELLANOS GARCIA** contra **LIBERTY SEGUROS S.A.** que se adelanta ante a ese Despacho, puesto que la compañía no ha vulnerado derecho fundamental alguno configurándose el **HECHO SUPERADO POR CARENCIA DE OBJETO ACTUAL**.

III. PRUEBAS

1. Certificado de Existencia y Representación Legal.
2. Copia de la respuesta del derecho de petición enviado.
3. Correo electrónico mediante el cual se envió

IV. NOTIFICACIONES

Las recibiré en la Calle 72 No. 10-07 Piso 7 de Bogotá, o al correo dispuesto para atender los requerimientos judiciales: co-notificacionesjudiciales@libertycolombia.com

Con todo respeto,



MAURICIO ANDRÉS CLEVES CALDERON

C.C 80.086.662 de Bogotá

Representante Legal

Liberty Seguros S.A

Proyectó DLC

Bogotá D.C., 30 de julio de 2024

Señora:
ISABELLA CASTELLANOS GARCIA
Correo: isacastellanos192@gmail.com
Ciudad.

**Referencia: Respuesta Derecho de Petición
No. Radicación 00516990**

Respetada Señora Castellanos,

LIBERTY SEGUROS S.A., se pronuncia en respuesta al Derecho de Petición radicado por Usted el día 29 de julio de 2024, donde solicita, bajo este mecanismo constitucional, lo siguiente:

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.

Respuesta:

Sobre el particular, debemos indicar que el siniestro No. 1092272 relacionado con la inundación del vehículo de placa IYY262 fue reportado por medio de nuestra la página web el 24 de mayo de 2024 directamente por Usted como Asegurada luego de sostener conversación telefónica con el perito Jonathan Lozada, posterior de que este le informara la novedad que se había presentado en el taller el pasado 15 de mayo 2024, en donde se generaron afectaciones al vehículo por ingreso de agua debido a lluvias en la ciudad.

Lo anterior denota aceptación de su parte frente a la afectación de la póliza por el evento ocurrido.

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.

Respuesta:

Frente a la solicitud de declarar su vehículo de placas IYY262 Pérdida Total por las afectaciones sufridas en el accidente ocurrido el 10/10/2023 siniestro No. 1092272, le manifestamos que la Compañía determinó, en este evento, el vehículo como una Pérdida Parcial al ser técnicamente reparable por la magnitud del daño que este presentaba. Igualmente, luego de la inspección detallada a las afectaciones, se evidenció que estas no superaban el 75% del valor comercial del automotor para ser declarado Pérdida Total Daños a través de la Compañía, actualmente la pérdida asciende al 4%, procedimiento realizado de conformidad a lo contemplado en el condicionado general de su póliza, cláusula que nos permitimos citar a continuación:

*“1.1 Al vehículo**1.1.1 Pérdida parcial y total por daños*

1.1.1.2 Pérdida total por daños Bajo este amparo, Liberty cubre la destrucción total del vehículo como consecuencia de un accidente o por actos mal intencionados de terceros. La destrucción total se configura si los repuestos, la mano de obra necesaria para las reparaciones y su impuesto a las ventas, tienen un valor igual o superior al 75% del valor comercial del vehículo en el momento del siniestro (...).”

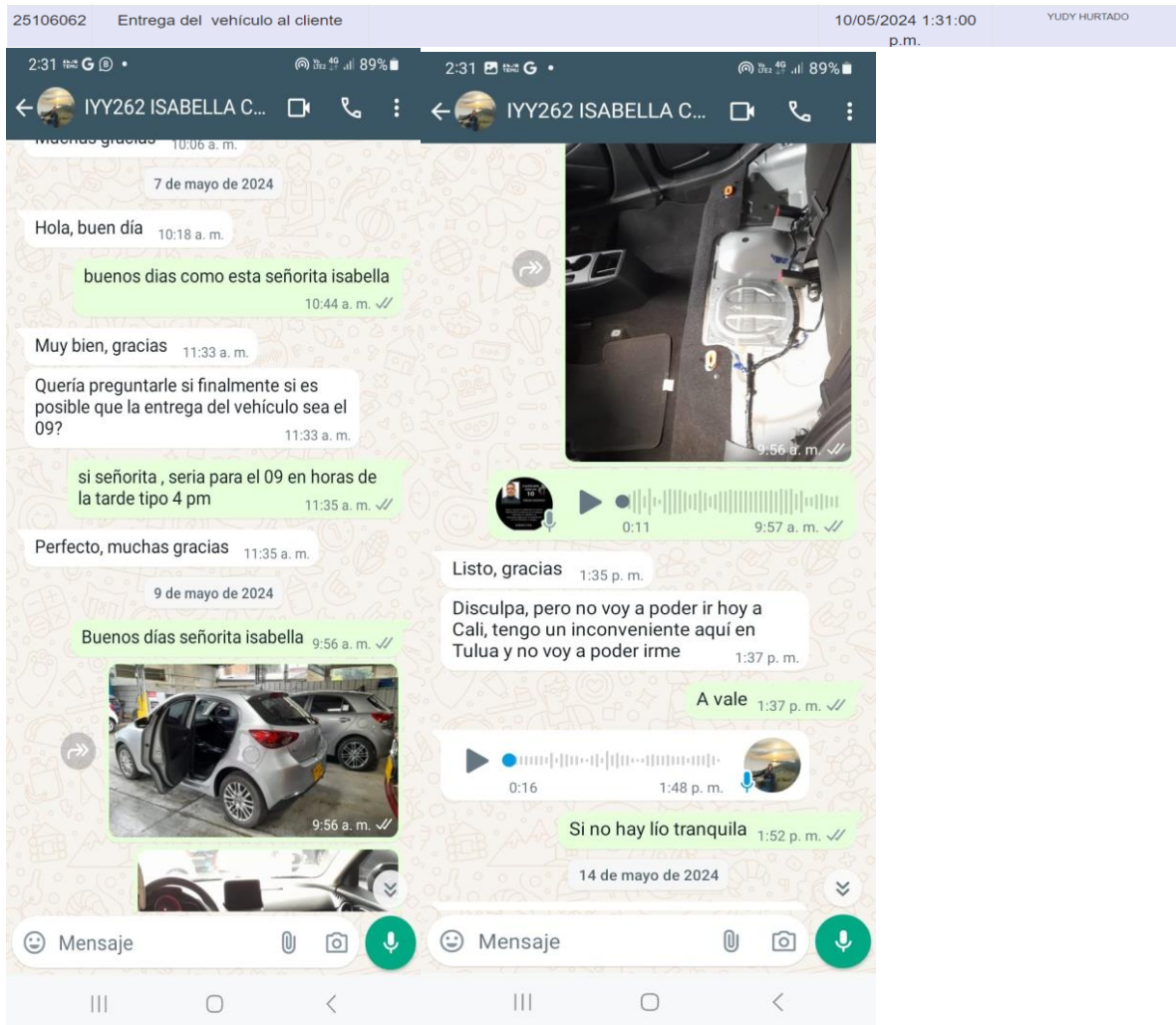
Respetuosamente solicito que se me envíe copia a la dirección electrónica isacastellanos192@gmail.com de toda la trazabilidad, documentación sobre el proceso del vehículo de placa IYY 262 incluyendo los peritajes que se hubiesen causado, así mismo los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros frente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

Respuesta:

Trazabilidad de la atención del siniestro presentado 15/05/2024 con No. 1081233 (inicial):

- Valoración por taller el 23 de marzo de 2024, orden de reparación emitida el 26 de marzo de 2024. El vehículo fue retirado del taller mientras llegaban los repuestos solicitados.
- Vehículo reingresó al taller para reparación el 30 abril 2024, fecha estimada de entrega 9 de mayo 2024, 4:00 pm. sin embargo, la fecha de terminación de reparación por el taller fue el 10 de mayo 2024.

- Taller notifico a nuestro asegurado para que retirara el vehículo (adjunto imágenes de WhatsApp de taller):



- El 15 de mayo de 2024, el taller Mazko Norte se afectó por inundación a causa de un fuerte aguacero y el vehículo Mazda IYY262 se vio involucrado.
- El 24 de mayo 2024, se realizó el reporte de nuevo siniestro No. 1092272. Como la sede norte de Mazko se encontraba cerrada por reparaciones locativas, se realizó el traslado del vehículo a la sede sur de Mazko, donde se diagnosticó el sistema eléctrico y mecánico corroborando que el vehículo era técnicamente reparable.
- Taller realizó protocolo y limpieza vehículo anegado e ingresó la valoración de daños el 11 de junio 2024.
- El 12 de junio de 2024 se generó orden de reparación, el 13 de junio de 2024 se autorizó la compra de repuestos, los cuales llegaron el 19 de junio 2024.

- El 19 de junio de 2024, el perito a cargo entregó respuesta al requerimiento del asegurado sobre el pago de dos deducibles.
- La fecha estimada de entrega del carro se estableció para el 22 de junio de 2024.

En adjunto compartimos respuesta formal a PQR 00491474 contestada el 08/07/2024.

En este orden de ideas, Liberty Seguros S.A., confía en haber atendido de forma clara su solicitud.

En caso de requerir información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestro WhatsApp 3164821802, línea en Bogotá 3077050, nacional al 018000113390 o en el siguiente enlace <https://www.libertyseguros.co/zona-de-cliente/contactanos>.

Sin otro particular nos suscribimos.

Cordialmente;

ATENCIÓN AL CLIENTE

www.libertyseguros.co


Elaboró: CCL

{EXTERNAL} Respuesta PQR

CO_Atencion al cliente <Atencion.Cliente@Libertycolombia.com>

Mar 30/07/2024 09:29 AM

Para:isacastellanos192@gmail.com <isacastellanos192@gmail.com>;CO_Seguimientopqr <Seguimientopqr@Libertycolombia.com>

 2 archivos adjuntos (659 KB)

DP 00516990_RESP_FINAL_SFC.pdf; {EXTERNAL} Respuesta PQR_RESP_FINAL_SFC.msg;

Bogotá D.C, 30/07/2024

Señor (a): ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

Dando alcance a su requerimiento, adjunto enviamos comunicación de requerimiento No. 00516990 / 133300516990 radicada el día 29/07/2024 10:22 AM.

Si tiene alguna inquietud adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestras líneas de atención,

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., 30 de julio de 2024

Señora:
ISABELLA CASTELLANOS GARCIA
Correo: isacastellanos192@gmail.com
Ciudad.

**Referencia: Respuesta Derecho de Petición
No. Radicación 00516990**

Respetada Señora Castellanos,

LIBERTY SEGUROS S.A., se pronuncia en respuesta al Derecho de Petición radicado por Usted el día 29 de julio de 2024, donde solicita, bajo este mecanismo constitucional, lo siguiente:

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.

Respuesta:

Sobre el particular, debemos indicar que el siniestro No. 1092272 relacionado con la inundación del vehículo de placa IYY262 fue reportado por medio de nuestra la página web el 24 de mayo de 2024 directamente por Usted como Asegurada luego de sostener conversación telefónica con el perito Jonathan Lozada, posterior de que este le informara la novedad que se había presentado en el taller el pasado 15 de mayo 2024, en donde se generaron afectaciones al vehículo por ingreso de agua debido a lluvias en la ciudad.

Lo anterior denota aceptación de su parte frente a la afectación de la póliza por el evento ocurrido.

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.

Respuesta:

Frente a la solicitud de declarar su vehículo de placas IYY262 Pérdida Total por las afectaciones sufridas en el accidente ocurrido el 10/10/2023 siniestro No. 1092272, le manifestamos que la Compañía determinó, en este evento, el vehículo como una Pérdida Parcial al ser técnicamente reparable por la magnitud del daño que este presentaba. Igualmente, luego de la inspección detallada a las afectaciones, se evidenció que estas no superaban el 75% del valor comercial del automotor para ser declarado Pérdida Total Daños a través de la Compañía, actualmente la pérdida asciende al 4%, procedimiento realizado de conformidad a lo contemplado en el condicionado general de su póliza, cláusula que nos permitimos citar a continuación:

*“1.1 Al vehículo**1.1.1 Pérdida parcial y total por daños*

1.1.1.2 Pérdida total por daños Bajo este amparo, Liberty cubre la destrucción total del vehículo como consecuencia de un accidente o por actos mal intencionados de terceros. La destrucción total se configura si los repuestos, la mano de obra necesaria para las reparaciones y su impuesto a las ventas, tienen un valor igual o superior al 75% del valor comercial del vehículo en el momento del siniestro (...).”

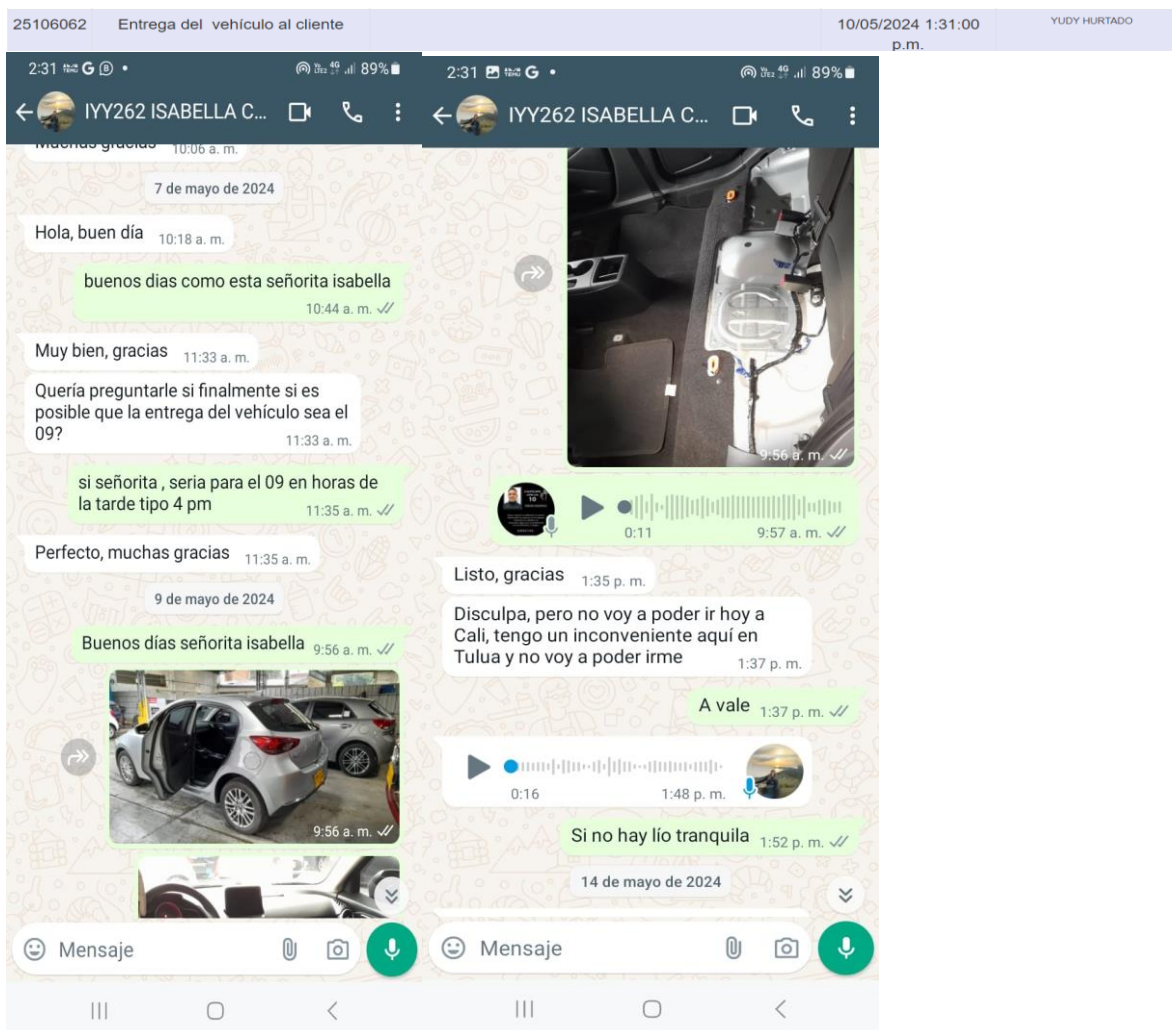
Respetuosamente solicito que se me envíe copia a la dirección electrónica isacastellanos192@gmail.com de toda la trazabilidad, documentación sobre el proceso del vehículo de placa IYY 262 incluyendo los peritajes que se hubiesen causado, así mismo los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros frente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

Respuesta:

Trazabilidad de la atención del siniestro presentado 15/05/2024 con No. 1081233 (inicial):

- Valoración por taller el 23 de marzo de 2024, orden de reparación emitida el 26 de marzo de 2024. El vehículo fue retirado del taller mientras llegaban los repuestos solicitados.
- Vehículo reingresó al taller para reparación el 30 abril 2024, fecha estimada de entrega 9 de mayo 2024, 4:00 pm. sin embargo, la fecha de terminación de reparación por el taller fue el 10 de mayo 2024.

- Taller notifico a nuestro asegurado para que retirara el vehículo (adjunto imágenes de WhatsApp de taller):



- El 15 de mayo de 2024, el taller Mazko Norte se afectó por inundación a causa de un fuerte aguacero y el vehículo Mazda IYY262 se vio involucrado.
- El 24 de mayo 2024, se realizó el reporte de nuevo siniestro No. 1092272. Como la sede norte de Mazko se encontraba cerrada por reparaciones locativas, se realizó el traslado del vehículo a la sede sur de Mazko, donde se diagnosticó el sistema eléctrico y mecánico corroborando que el vehículo era técnicamente reparable.
- Taller realizó protocolo y limpieza vehículo anegado e ingresó la valoración de daños el 11 de junio 2024.
- El 12 de junio de 2024 se generó orden de reparación, el 13 de junio de 2024 se autorizó la compra de repuestos, los cuales llegaron el 19 de junio 2024.

- El 19 de junio de 2024, el perito a cargo entregó respuesta al requerimiento del asegurado sobre el pago de dos deducibles.
- La fecha estimada de entrega del carro se estableció para el 22 de junio de 2024.

En adjunto compartimos respuesta formal a PQR 00491474 contestada el 08/07/2024.

En este orden de ideas, Liberty Seguros S.A., confía en haber atendido de forma clara su solicitud.

En caso de requerir información adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestro WhatsApp 3164821802, línea en Bogotá 3077050, nacional al 018000113390 o en el siguiente enlace <https://www.libertyseguros.co/zona-de-cliente/contactanos>.

Sin otro particular nos suscribimos.

Cordialmente;

ATENCIÓN AL CLIENTE

www.libertyseguros.co

Elaboró: CCL



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

{EXTERNAL} Respuesta PQR

Atención al Cliente Liberty <atencion.cliente@libertyseguros.co>

Lun 08/07/2024 03:54 PM

Para:isacastellanos192@gmail.com <isacastellanos192@gmail.com>;CO_Seguimientopqr <seguimientopqr@libertyseguros.co>

 2 archivos adjuntos (30 KB)

00491474-ISABELLA CASTELLANOS GARCIA_RESP_FINAL_SFC.pdf; REPORTE SINIESTRO WEB_RESP_FINAL_SFC.png;

Bogotá D.C, 8/07/2024

Señor (a): ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

Dando alcance a su requerimiento, adjunto enviamos comunicación de requerimiento No. 00491474 / 133300491474 radicada el día 21/06/2024 04:50 PM.

Si tiene alguna inquietud adicional, con gusto le atenderemos a través de nuestras líneas de atención,

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

EL DÍA 15/05/2024 SOBRE LAS 4 DE LA TARDE HUBO UN FUERTE AGUACERO EN LA CIUDAD DE CALI MI CARRO SE ENCONTRABA EN REPARACIÓN POR UN SINIESTRO LIBERTY ME ASIGNO EL TALLER MASKO ESTE SE INUNDO DEBIDO A ESTO DIERON POR PERDIDA TOTAL MI CARRO EL PERITO JHONATAN LOZADA SE COMUNICA CONMIGO INDICANDO QUE SE GENERE EL REPORTE DEL SINIESTRO Y EL REPORTE ANTERIOR QUEDABA EN PAUSA.

- TipoDeDaño: Otro