

Acción de Tutela Rad 760014003009-2024-00792-00 Pronunciamento frente a Respuesta de Liberty Seguros

Isabella Castellanos Garcia <isacastellanos192@gmail.com>

Jue 01/08/2024 10:09 AM

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

 1 archivos adjuntos (663 KB)

Pronunciamento a respuesta.pdf;

No suele recibir correos electrónicos de isacastellanos192@gmail.com. [Por qué esto es importante](#)

Doctora

LINA MARITZA MUÑOZ ARENAS

Juez

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CALI

PROCESO: ACCION DE TUTELA

RADICADO: 760014003009-2024-00792-00

ACCIONANTE: ISABELLA CASTELLANOS GARCIA C.C. 1.143.877.799

ACCIONADO: LIBERTY SEGUROS NIT 860039988

VINCULADO: MAZKO S.A.S. NIT 891902805

Asunto: Pronunciamento frente a respuesta de Liberty Seguros

Cordial saludo,

Mediante el presente adjunto oficio en el que me pronuncio sobre la respuesta emitida por Liberty Seguros

Muchas gracias,

ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

C.C. 1.143.877.799 de Cali

isacastellanos192@gmail.com

Cel: 3152665444

Santiago de Cali, 01 de agosto de 2024

Doctora

LINA MARITZA MUÑOZ ARENAS

Juez

JUZGADO NOVENO CIVIL MUNICIPAL DE CALI

PROCESO: ACCION DE TUTELA

RADICADO: 760014003009-2024-00792-00

ACCIONANTE: ISABELLA CASTELLANOS GARCIA C.C. 1.143.877.799

ACCIONADO: LIBERTY SEGUROS NIT 860039988

VINCULADO: MAZKO S.A.S. NIT 891902805

Asunto: Pronunciamiento sobre respuesta Derecho de Petición No. Radicación 00516990 de Liberty Seguros

Cordial saludo,

El día 30 de julio fui notificada mediante oficio de referencia Respuesta Derecho de Petición No. Radicación 00516990 emitido por Atención al Cliente de la compañía aseguradora Liberty Seguros, para lo cual es menester indicar a su señoría que la accionada pretende mediante engaños seguir vulnerando y desconociendo mis derechos.

En su respuesta indican: "...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..."

No es cierto que yo hubiese reportado mediante la pagina web de la compañía el siniestro por inundación el 24 de mayo del 2024, ni tampoco lo hice telefónicamente, el señor Jonathan Losada se comunicó conmigo vía telefónica el día 23 de mayo a las 10:57 a.m., llamada que duro 32 segundos, y en la cual se me indico que el fungía como perito para evaluar todos los carros siniestrados. desconozco la asignación o el procedimiento mediante el cual se asigna al señor Losada como perito, pues hasta el momento de su llamado, yo solo había tenido comunicación con el asesor del taller Mazko, No active por ninguna vía comunicación con la compañía hasta ese momento. Y la única información que tenía fue que el taller se había inundado y que se encontraban en evaluación de daños.

El mismo día a las 11:34 a.m. por iniciativa mía llamo al señor Jonathan para que me de más detalles sobre el asunto, la llamada dura 3 minutos y en ella se me indica

que el hará la evolución y posteriormente se comunicaran conmigo, también me señala que debo llamar a mi compañía aseguradora para que estén informados del siniestro ocurrido. Tras el pasar de los días sin tener ninguna información sobre mi vehículo intente comunicarme con el señor Losada quien no respondió a ninguno de mis llamados. No se presentaron más comunicación con el señor Jonathan Losada. (anexo pantallazo de las llamadas).

También es importante aclarar que en las comunicaciones telefónicas que se presentaron con la línea de atención al cliente fueron posteriores a la comunicación con el perito, fui siempre clara indicando que no estaba reportando ningún siniestro, que me encontraba solamente informando, pues esa fue la indicación que dio el señor Jonathan Losada.

Frente a la respuesta a la petición número dos, no hay soporte alguno que demuestre que la afectación no supere el 75% del vehículo máxime que a la fecha de hoy, este aún se encuentra en reparación, después de más de dos meses de ocurrido el siniestro, y que otros vehículos que se vieron afectados fueron cobijados por la póliza colectiva de Mazko dándoles pérdida total, en el mismo taller no saben por qué mi vehículo es el único que se ha visto avocado en toda esta problemática.

A la respuesta número tres, puede evidenciarse que no se aportan los documentos solicitados, ni los informes periciales del vehículo, ni los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros.

Su señoría, la compañía Liberty Seguros, evidencia claramente como de forma malintencionada pretende hacer incurrir en error al operador de justicia, como se pretende mediante elementos que se alejan a la realidad acomodar unos reportes que no existieron y trasgredir mis derechos sin el más mínimo asomo de compasión, por ello reitero mi pedido de auxilio ante su dignidad.

Atentamente,

Isabella Castellanos

ISABELLA CASTELLANOS GARCIA

C.C. 1.143.877.799 de Cali

isacastellanos192@gmail.com

Cel: 3152665444

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 (...).”

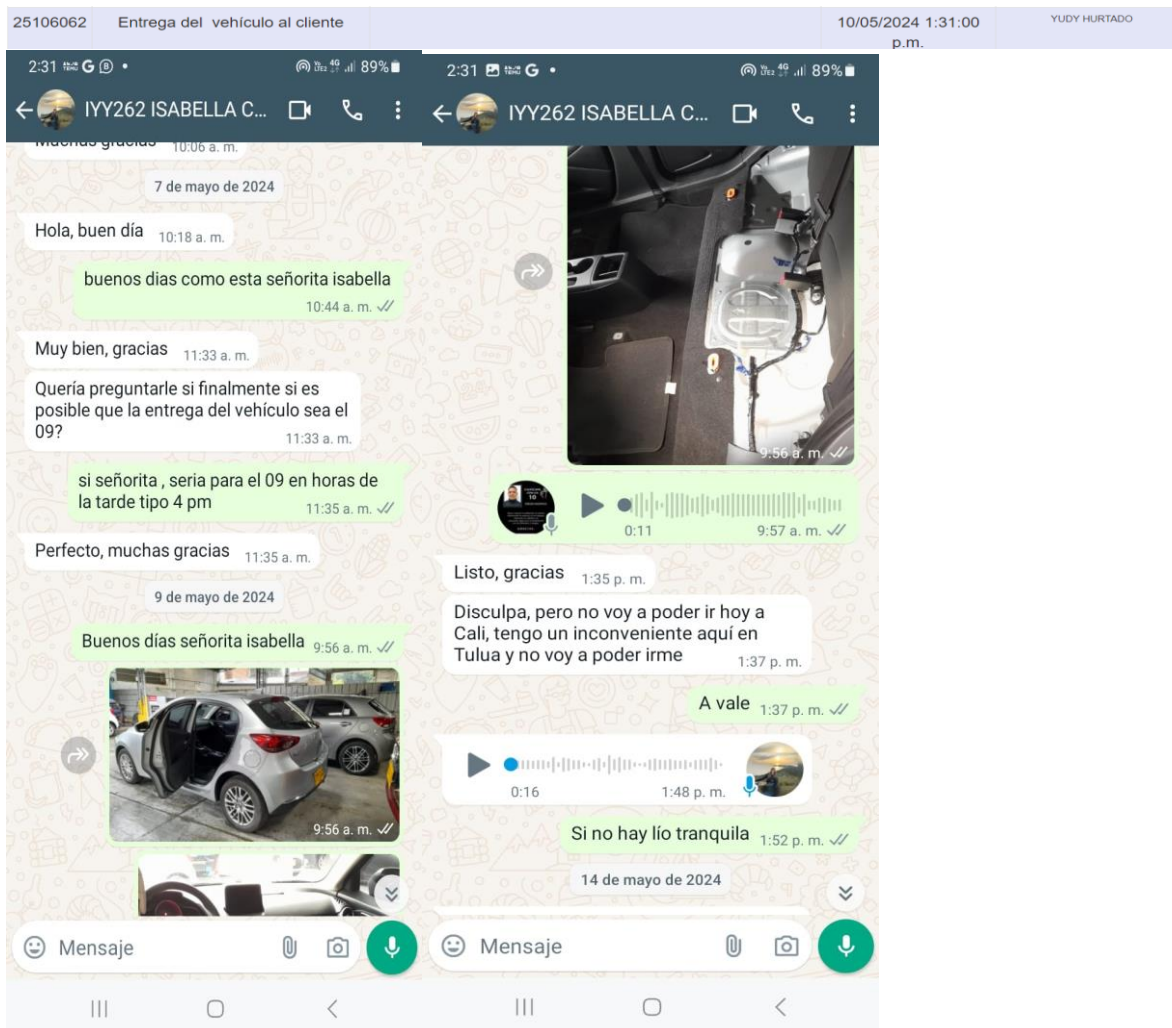
Respetuosamente solicito que se me envíe copia a la dirección electrónica isacastellanos192@gmail.com de toda la trazabilidad, documentación sobre el proceso del vehículo de placa IYY 262 incluyendo los peritajes que se hubiesen causado, así mismo los pronunciamientos por parte de Liberty Seguros frente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



Editar

J

Jhonatan Lozada

Liberty Seguros



mensaje



llamar



video



correo



pagar

23 de mayo de 2024

11:34 a. m. **Llamada saliente**

3 minutos

J

Foto y póster de contacto

teléfono RECIENTE

(316) 398-6655

FaceTime



Favoritos



Recientes



Contactos



Teclado



Buzón de voz

5:38

4G 



Editar

J

Jhonatan Lozada
Liberty Seguros



mensaje



llamar



video



correo



pagar

23 de mayo de 2024

10:57 a. m. **Llamada entrante**

32 segundos

J

Foto y póster de contacto

teléfono RECIENTE

(316) 398-6655

FaceTime



Favoritos



Recientes



Contactos



Teclado



Buzón de voz