

Señores:
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
Correo: jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co
E. S. D.

Referencia:	Acción de Protección del Consumidor de ANDRES DIAZ ALGARRA vs ALLIANZ SEGUROS S.A. Correo Demandante: andresdiazalg@hotmail.com Radicado: 2024134097 Expediente: 2024-19768 <ul style="list-style-type: none">• Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182• Vehículo asegurado placas # JRM-926• Siniestro # 132942898
--------------------	--

NELLY JOHANNA CAJAMARCA OCHOA, orgullosamente colombiana, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada como aparece al pie de mi firma manifiesto a usted que acepto el poder de sustitución encomendado por la sociedad **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, que se Anexa al presente escrito. De conformidad con esos documentos solicito a usted me reconozca personería jurídica para actuar.

I. TÉRMINO DE NOTIFICACIÓN

El presente caso fue Notificado de manera personal a mi representada el pasado **7 de octubre de 2024**, del Auto Admisorio de la demanda de fecha **7 de octubre de 2024** y notificado por **Estado del 8 de octubre de 2024**.

Atendiendo lo señalado por el **ARTÍCULO 8 DE LA LEY 2213 DEL 13 DE JUNIO 2022** por medio del cual se establece que la notificación personal también podrá efectuarse con el envío de la providencia respectiva como mensaje de datos a la dirección electrónica, **correo electrónico**, el cual se remitió a mi representada el pasado **7 de octubre de 2024**.

Por tanto, la notificación personal se entenderá realizada una vez transcurridos dos **(2) días hábiles** al envío del correo electrónico, para el presente, se tiene surtida la notificación el **9 de octubre de 2024**.

Posteriormente comenzará a correr el término respectivo para la contestación de demanda, en este caso de **diez (10) días**, los cuales vencerían entonces el día **24 de octubre de 2024**.

Así las cosas, y en virtud de mi encargo procedo a ejercer el derecho de contradicción en nombre de mí representada, dentro del término legal y me permito **contestar la demanda** de la siguiente manera:

II. FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA SUBSANADA

*****NOTA:** Ahora bien, frente a los hechos se pone de presente a la delegatura que los hechos que se mencionan en la demanda no son entendibles y además todos los hechos se mezclan entre sí, lo que impide que se contesten los mismos con la debida formalidad que exige el **CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO**.

No obstante, lo anterior, procedemos a manifestarnos frente a lo indicado por la demandante precisando que, dado que la demandante no los enumera, para mayor comprensión de la delegatura los enumeraremos y responderemos de la siguiente manera:

AL HECHO (1): "El día 1 de noviembre de 2023 un autobus choco mi vehiculo en Paipa Boyaca."

RESPUESTA: No me consta, me atengo a lo que se pruebe y explico:

No me consta que el **01 de noviembre de 2023** un autobús chocara el vehículo de ANDRÉS DÍAZ ALGARRA en Paipa Boyacá

No le consta a mi representada por ser hechos de terceros en los cuales no tuvo participación, por lo que me atengo a lo que se pruebe al respecto.

AL HECHO (2): "Al no responder el causante del choque y el cual se fue del lugar de los hechos Allianz manifesto que haria el arrglo de mi vehiculo y si se evidenciaba que no era culpa mia, me haria la devolucion del deducible."

RESPUESTA: No me consta y no es cierto por impreciso y me atengo a lo que se pruebe, explico:

No me consta que al no responderle el causante del choque quien adicionalmente abandono el lugar de los hechos, ALLIANZ SEGUROS S.A. le manifestara que le haría el arreglo de su vehículo.

No me consta que le manifestaran que si se evidenciaba que no era culpa de ANDRÉS DÍAZ ALGARRA, se le haría la devolución del deducible.

No es cierto por impreciso, toda vez que el demandante no indica de manera clara lo manifestado por ALLIANZ SEGUROS S.A., por tal razón para mayor claridad al Despacho me permito transcribir la comunicación remitida al hoy demandante, a continuación:

"DIAZ ALGARRA, ANDRES
CI CALLE 169b # 75-60. 11-0- BOGOTA
EMAIL andresdiazalg@hotmail.com

Asegurado DIAZ ALGARRA, ANDRES
Póliza 023327182
Siniestro: 132942898
Matricula: JRM926

2 de Noviembre de 2023

Hola, Lamentamos lo ocurrido. Hemos recibido la información de lo sucedido por lo que te comunicamos que hemos radicado tu siniestro con el número 132942898. Para dar inicio al proceso de reparación debes llevar tu vehículo al taller TALLER DE EXCELENCIA BOGOTA 235 ubicado en la Autopista Norte No. 235 31 costado occidental (a, TEL7444156 - 3105526076 de la dudad de BOGOTÁ, de lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm o los sábados de 08:00 am a 12:00 m. Te sugerimos contactados previamente para acordar la cita de valoración de los danos.

Es Importante mencionar que la formalización de la reclamación no implica nuestra aceptación del compromiso de pago, y si del análisis del reclamo surgen dudas o requerimos alguna información adicional, nos estaremos comunicando contigo, en un periodo aproximado de dos días hábiles.

Ten presente que una vez autorizada la reparación de tu vehículo, los tiempos de la reparación dependerán de la disponibilidad de los repuestos por parte del representante de la marca.

Recuerda que si tú no eres responsable del accidente, puedes solicitarnos la desafectación de tu póliza remitiéndonos al correo electrónico perdidas.parciales@allianz.co, el informe policial del accidente de tránsito (croquis) o la carta de Invitación a reclamar entregada en el sitio del accidente, en la que se evidencie que tú o el conductor de tu vehículo, no fueron los responsables en la ocurrencia del evento.

Para los accidentes ocurridos en el departamento de Antioquía, te agradecemos remitirnos también el fallo contravencional de tránsito.

Por favor ten en cuenta que los documentos que nos envíes no pueden superar un tamaño de 4MB, que debes identificar el correo electrónico con el asunto 5-132942898 Solicitud de desafectación y relacionar en el cuerpo del mensaje tus datos de contacto (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico) porque de lo contrario, no recibiremos la información y no podremos continuar con el análisis de tu solicitud.

Si deseas conocer la forma en cómo atenderemos tu reclamo, te invitamos a hacer clic en el siguiente link: https://youtu.be/McOGDcd_BwU.

Por último, dentro de las coberturas de la póliza contratada, cuentas con el beneficio de un vehículo de reemplazo durante un periodo de quince (15) días calendario. Al día hábil siguiente a la recepción de este comunicado, nuestro operador se comunicará contigo para concertar una cita e indicarte los términos y las condiciones bajo los cuales te brindaremos este servicio.

Si tienes alguna inquietud adicional, no dudes en comunicarte con nosotros de forma gratuita a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde un celular: * 265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional: 018000 51 35 00

Visítanos: www.allianz.co".

De la anterior comunicación se puede concluir:

- a. Se indicó al asegurado que para dar inicio al proceso de reparación de su vehículo debía llevar su vehículo al taller informado por ALLIANZ SEGURO S.A.
- b. Se informo que la formalización de la reclamación no implica aceptación de compromiso de pago.
- c. Se indica que una vez autorizada la reparación de su vehículo, los tiempos de reparación dependerá de la disponibilidad de los repuestos.
- d. Se advierte que, si el asegurado no es responsable del accidente, podría solicitar la desafectación de la póliza.
- e. Se informó que dentro de la cobertura de la póliza contratad

Me atengo a lo que se pruebe al respecto.

AL HECHO (3): "Posteriormente me envío a cobrarme a la supuesta poliza del vehiculo causante la cual contesta que el bus no esta asegurado, sin embargo, allianz no respondeio y dice que el cobro se debe hacer directo."

RESPUESTA: No es cierto por impreciso, me atengo a lo que se pruebe, explico:

No es cierto por impreciso, toda vez que el demandante no indica de manera textual la respuesta remitida por mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., razón por la cual para mayor claridad del despacho me permito transcribir a continuación:

"Bogotá, 9 de octubre de 2024

ANDRES DIAZ ALGARRA
Bogota D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24/0000701**

Andrés

En atención a tu solicitud recibida en días pasados a través de nuestro buzón de servicio al cliente, referente a su solicitud de reembolso de deducible te informamos lo siguiente:

Analizado el caso, nos permitimos precisar que atendimos a la reparación del vehículo, ahora bien, de acuerdo al artículo 1096 del código de comercio este establece:

"Artículo 1096.- El asegurador que pague una indemnización se subrogará, por ministerio de la ley y hasta concurrencia de su importe, en los derechos del asegurado contra las personas responsables del siniestro. Pero éstas podrán oponer al asegurador las mismas excepciones que pudieren hacer valer contra el damnificado.

Habrá también lugar a la subrogación en los derechos del asegurado cuando éste, a título de acreedor, ha contratado el seguro para proteger su derecho real sobre la cosa asegurada." En cursiva y fuera de texto

Por lo anterior, no podemos atender favorablemente a tu solicitud de reembolso del valor asumido del deducible ya que este valor debe ser recobrado directamente al responsable del evento. Como compañía recobramos el costo de la reparación y no del deducible; así mismo el clausulado informa:

"III.VI. Definiciones

Deducible: Es la suma fijada en la carátula de la póliza, que tiene que pagar el asegurado en el momento de la indemnización por cada amparo afectado e independientemente de que el asegurado sea o no responsable. Si el valor de la indemnización es menor o igual al deducible, Allianz no indemnizará la pérdida." En cursiva fuera de texto

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te invitamos a visitar nuestra página web en la sección "Defensor del Consumidor Financiero" en el siguiente link: <https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

Cordialmente,

Karen Díaz Amariles
Directora Oficina del Cliente".

De la anterior comunicación se puede concluir:

- a. Se preciso que fue atendida la reparación del vehículo.
- b. Se indicó que conforme a lo establecido en el ARTÍCULO 1096 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, el asegurador se subrogara hasta la concurrencia de su importe.
- c. Se indica que no es posible atender la solicitud del valor asumido como deducible ya que este valor debe ser recobrado directamente al responsable del evento.
- d. Aclara que el deducible debe ser asumido por el asegurado al momento de la indemnización.

Me atengo a lo que se pruebe al respecto.

AL HECHO (4): "Requiero la devolucion del deducible que pague ya que Allianz directamente debio hacer el recobro a la aseguradora o en su defecto al dueño del vehiculo. Adjunto correos y soportes numerados en orden cronológico."

RESPUESTA: No es un hecho es una pretensión de la demanda, me atengo a lo que se pruebe, explico:

No es un hecho, en este caso se refiere a la pretensión que el demandante tiene en la demanda.

III. FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Desde éste mismo instante solicito respetuosamente al Señor Juez negar todas y cada una de las pretensiones de la parte demandante, no solo por carecer de prueba, sino también por carecer de fundamentos fácticos, contractuales y jurídicos que las soporten y en ese sentido solicito sea condenada en costas procesales.

IV. EXCEPCIONES DE MÉRITO DE LA DEMANDA

Como sustento a mi oposición solicito respetuosamente al Señor Juez declarar las siguientes excepciones.

A. EXCEPCIÓN: FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA DE ALLIANZ SEGUROS S.A.

Es claro que mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., entidad que represento no tiene responsabilidad y carece de legitimación en la causa por pasiva respecto de las pretensiones del demandante, es claro que ANDRÉS DÍAZ ALGARRA, carece de toda legitimación en la causa por activa para pretender de la aseguradora el reembolso del deducible pactado su **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182** toda vez que este derecho, no se encontró en cabeza suya, toda vez que este valor debe ser recobrado directamente al responsable del evento.

Como compañía recobramos el costo de la reparación y no del deducible; así mismo el clausulado informa:

"III.VI. Definiciones

Deducible: Es la suma fijada en la carátula de la póliza, que tiene que pagar el asegurado en el momento de la indemnización por cada amparo afectado e independientemente de que el asegurado sea o no responsable. Si el valor de la indemnización es menor o igual al deducible, Allianz no indemnizará la pérdida."

En ese sentido, es claro que mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., no es la entidad llamada a responder por las pretensiones materia del presente litigio, y el demandante ANDRÉS DÍAZ ALGARRA carece de fundamentos facticos, jurídicos y probatorios para reclamar la pretensión que nos vinculó dentro del proceso.

Conforme a lo anterior la legitimación en la causa por pasiva pretende la identidad del demandado con quien tiene el deber correlativo de satisfacer el derecho, La legitimación es, por lo tanto, un presupuesto material fundamental en la sentencia de mérito y tal situación ha sido reconocida por la jurisprudencia nacional, concretamente en la **Sentencia del 28 de enero de 1994**, Exp. 7091, el **CONSEJO DE ESTADO** expuso qué:

*"En todo proceso el juzgador, al enfrentarse al dictado de la sentencia, primeramente deberá analizar el aspecto relacionado con la legitimación para obrar, esto es, despejar si el demandante presenta la calidad con que dice obrar **y si el demandado, conforme con la ley sustancial, es el llamado a enfrentar y responder eventualmente por lo que se le enrostra.** En cuanto a lo primero, se habla de legitimación por activa y en cuanto a lo segundo, se denomina legitimación por pasiva".*

Con relación al tema de la legitimación en la causa, la Sección segunda del Honorable **CONSEJO DE ESTADO**, en **sentencia del 25 de marzo de 2010**, Expediente 05001-23-31-000-2000-02571-01 (1275-08), **MP DR. GUSTAVO EDUARDO GÓMEZ ARANGUREN**, sostuvo que esa corporación:

" (...) ha diferenciado entre la legitimación de hecho y la legitimación material en la causa, siendo la legitimación en la causa de hecho la relación procesal existente entre demandante legitimado en la causa de hecho por activa y demandado legitimado en la causa de hecho por pasiva y nacida con la presentación de la demanda posición de demandado; dicha vertiente de la legitimación procesal se traduce en facultar a los sujetos litigiosos para intervenir en el trámite del plenario y para ejercer sus derechos de defensa y de contradicción; la legitimación material, en cambio, supone la conexión entre las partes y los hechos constitutivos del litigio, ora porque resultaron perjudicadas, ora porque dieron lugar a la producción del daño. En un sujeto procesal que se encuentra legitimado de hecho en la causa no necesariamente concurrirá, al mismo tiempo, legitimación material, pues ésta solamente es predicable de quienes participaron realmente en los hechos que han dado lugar a la instauración de la demanda o, en general, de los titulares de las correspondientes relaciones jurídicas sustanciales; por consiguiente, el análisis sobre la legitimación material en la causa se contrae a dilucidar si existe, o no, relación real de la parte demandada o de la demandante con la pretensión que esta fórmula o la defensa que aquella realiza, pues la existencia de tal relación constituye condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito favorable a una o a otra .. "(Negrilla fuera de texto)

Teniendo en cuenta la jurisprudencia anteriormente citada, se tiene entonces que, existe falta de legitimación en la causa por pasiva, cuando hay identidad entre el demandado con ser el sujeto que debe satisfacer el derecho, lo que en el presente caso no ocurre toda vez que mi representada, no tiene la calidad que pretende el demandante esto es ser el sujeto responsable y competente para responder contractualmente por lo que se pretende.

En ese sentido solicitamos a su despacho decretar la excepción de falta de legitimación en la causa y se de aplicación al **Numeral 3 Del Artículo 278 Del Código General Del Proceso** y se **profiera sentencia anticipada.**

B. EXCEPCIÓN: AUSENCIA DE RESPONSABILIDAD SOLIDARIA DE PARTE DE ALLIANZ SEGUROS S.A.,

En el presente caso la aseguradora que represento no puede responder de manera solidaria por los perjuicios demandados, nuestro ordenamiento legal dispone que la solidaridad solo puede tener como fuente una norma legal o la voluntad, tal como lo establece el **ARTÍCULO 1658 DEL CÓDIGO CIVIL.**

"ART. 1568. —En general cuando se ha contraído por muchas personas o para con muchas la obligación de una cosa divisible, cada uno de los deudores, en el primer caso, es obligado solamente a su parte o cuota en la deuda, y cada uno de los acreedores, en el segundo, sólo tiene derecho para demandar su parte o cuota en el crédito.

Pero en virtud de la convención, del testamento o de la ley puede exigirse a cada uno de los deudores o por cada uno de los acreedores el total de la deuda, y entonces la obligación es solidaria o in solidum.

La solidaridad debe ser expresamente declarada en todos los casos en que no la establece la ley."

En el presente caso, respecto de mi representada no existe una fuente de solidaridad, por lo que su responsabilidad deberá ser individual y de naturaleza contractual en razón al contrato de seguro, por el que se vinculó al presente caso, y que como también se explicará a continuación tampoco procede en razón a las condiciones pactadas.

En ese sentido, solicito a su señoría declarar probada la presente excepción.

C. EXCEPCIÓN: INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL DE CARÁCTER CONTRACTUAL POR PARTE DE LA ASEGURADORA ALLIANZ SEGUROS S.A., EN RAZÓN A QUE YA SE REALIZÓ LA INDEMNIZACION DEL SINIESTRO DEL 01 DE NOVIEMBRE DE 2023.

La compañía ALLIANZ SEGUROS S.A. no puede asumir responsabilidad en este caso, ya que los hechos en los que se fundamentan la demanda en ocasión al siniestro del **01 de noviembre de 2023** ya que atendimos la reparación del vehículo, ahora bien, de acuerdo con el ARTÍCULO 1096 DEL CÓDIGO DE COMERCIO este establece:

"Artículo 1096.- El asegurador que pague una indemnización se subrogará, por ministerio de la ley y hasta concurrencia de su importe, en los derechos del asegurado contra las personas responsables del siniestro. Pero éstas podrán oponer al asegurador las mismas excepciones que pudieren hacer valer contra el damnificado.

Habrá también lugar a la subrogación en los derechos del asegurado cuando éste, a título de acreedor, ha contratado el seguro para proteger su derecho real sobre la cosa asegurada."

Los gastos de reparación del vehículo se relacionan a continuación:

HYUNDAI		DODGE		FIAT		Jeep		RAM		JAC		SUBARU	
		AUTOMOTOR.CO SAS NIT: 900969200-0 Régimen Común Grandes Contribuyentes Resolución DIAN 012220 de Dic 26 / 2022											
Dirección: CALLE 235 Autopista Norte # 235 - 30 Bogotá, Colombia Tel: +57 1 744 41 56 ventas@automotor.co													
FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA													
Factura Núm.	18T/3393	ALLIANZ SEGUROS SA (5528)										1/1	
Fecha Factura	14/12/2023	Carrera 13 A 29 24 -											
Fecha Alta Fra.	14/12/2023 17:28:33	11001-Bogotá, D.c.											
Forma de pago	Contado	Bogotá											
Medio de pago	Efectivo	Propietario											
NIT	8000261825	ANDRES DIAZ ALGARRA											
OT	OTC/26374/2023												
Placa / VIN	JRM926 / 9BWBLL68F1M4040970												
Modelo	VOLKSWAGEN TIQUAN												
Kms.	35.267	Horas uso											
Asesor de Ser.	LEIDY JOHANNA AREVALO VERDUGO												
F. Expedición	14/12/2023 17:28:46												
Núm. 3	CLIENTE SOLICITA REPARACION POR ASEGURADORA ALLIANZ										Valor	1.764.625	
Núm. Autorización	Núm. Siniestro										132942898	1	
Linea	Tipo	Referencia	Denominación	Cant.	Uds.	Precio	IVA(%)	Valor					
1	M0	V004	TAPICERIA	1,49	Horas	33.000,00	0,19	49.170,00					
2	M0	V001	LATONERIA	55,65	Horas	33.000,00	0,19	1.836.450,00					
3	M0	V002	PINTURA	25,08	Horas	33.000,00	0,19	827.640,00					
4	M0	V005	LAVADO	1,20	Horas	33.000,00	0,19	39.600,00					
5	VAR	FR	Deducible	-1,00	Uds	988.235,29	0,19	(988.235,29)					
Total Líneas								1					
B.I.		Valor IVA	Val.Impto.										
1.764.624,71		19,600 %	335.278,69										
Repuestos	M. Obra	Mat. Pintur	T.O.Terc.	Varios	B.I.	Valor IVA	Total						
0	2.752.860	0	0	(988.235)	1.764.625	335.279	2.099.903						

Conforme a los gastos de reparación del vehículo en lo que debe asumir la aseguradora se encuentran pagos desde el día **05 de enero de 2024**, como se evidencia a continuación:

AUTOMOTOR.CO S.A.S.
Auto Norte No. 235 30 Costado Occ
BOGOTA

mod: SN258013_10055.1
Fecha: 5 de Enero de 2024
Siniestro: 132942898
Asunto: Comunicación pago por transferencia

Señores,

Nos es grato comunicarle que hemos efectuado la transferencia bancaria que se indica a continuación:

Transferencia: 000005709
Banco/Caja: Davivienda
Cuenta N°: 0051-0000-482869996629 - Cuenta Corriente

Por concepto del servicio:

Factura: 10T3393			Valor Bruto: 1.764.624,00
Póliza: 02332718200000	Siniestro: 132942898	Fecha Siniestro: 01/11/2023	RTE Fuentes: 70.584,96
Producto: Auto Ind			Otros Dctos: 335.278,56
			Valor Neto: 2.029.317,60

Si tiene alguna inquietud al respecto, por favor comuníquese a través de nuestra línea de pagos.

Cordialmente,
Allianz

Como compañía recobramos el costo de la reparación y no del deducible; así mismo el clausulado informa:

"III.VI. Definiciones

Deducible: Es la suma fijada en la carátula de la póliza, que tiene que pagar el asegurado en el momento de la indemnización por cada amparo afectado e independientemente de que el asegurado sea o no responsable. Si el valor de la indemnización es menor o igual al deducible, Allianz no indemnizará la pérdida."

En ese sentido, es claro que mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., no es la entidad llamada a responder por las pretensiones materia del presente litigio, y el demandante ANDRÉS DÍAZ ALGARRA carece de fundamentos facticos, jurídicos y probatorios para reclamar la pretensión que nos vinculó dentro del proceso.

Por lo cual no existe responsabilidad contractual de ALLIANZ SEGUROS S.A respecto de las pretensiones infundadas por la demandante para volver a afectar el amparo de daños de menor cuantía por los mismos hechos del **01 de noviembre de 2023**.

En consecuencia, ALIANZ SEGUROS S.A. no ha incumplido las obligaciones contractuales de la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182**

Por lo anterior se concluye que la compañía ha realizado todas sus actuaciones acordes a lo pactado en el contrato de seguro por lo que se solicita a su despacho que declare probada la presente excepción.

D. EXCEPCIÓN: INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN DE PAGAR INTERESES MORATORIOS POR PARTE DE ALLIANZ SEGUROS S.A.

Aunque consideramos que no existe responsabilidad alguna de **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, en el evento remoto que se dé una condena a mi representada frente al caso bajo estudio, sea pertinente aclarar desde ahora que no existe obligación de pago de intereses moratorios por parte de la aseguradora.

Lo anterior, como quiera que el tema de los intereses moratorios, que pueden ser cobrados a las aseguradoras, está regulado en el **ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**.

ART. 1080.—Modificado. L. 510/99, art. 111, par. El asegurador estará obligado a efectuar el pago del siniestro dentro del mes siguiente a la fecha en que el asegurado o beneficiario acredite, aun extrajudicialmente, su derecho ante el asegurador de acuerdo con el artículo 1077. Vencido este plazo, el asegurador reconocerá y pagará al asegurado o beneficiario, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, un interés

moratorio igual al certificado como bancario corriente por la Superintendencia Bancaria aumentado en la mitad.

El contrato de reaseguro no varía el contrato de seguro celebrado entre tomador y asegurador, y la oportunidad en el pago de éste, en caso de siniestro, no podrá diferirse a pretexto del reaseguro.

El asegurado o el beneficiario tendrán derecho a demandar, en lugar de los intereses a que se refiere el inciso anterior, la indemnización de perjuicios causados por la mora del asegurador.

De la norma antes descrita, se entiende que es requisito previo para el cobro de intereses moratorios a la aseguradora, que el interesado cumpla con la carta de presentar una reclamación conforme a los requisitos que establece el **ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, es decir, que el interesado deberá presentar **prueba de la ocurrencia, la cuantía** y obviamente de su legitimidad como beneficiario del seguro. De lo contrario, no existe causal para que se imparta tal sanción al asegurador.

En el caso de debate, no existe prueba de la reclamación ante la aseguradora y tampoco que esta cumpla con los requisitos señalados en el **ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, ni lo establecido en el contrato.

No obstante, lo anterior, en el improbable caso de dictar sentencia condenatoria en contra de mi representada su despacho en tal caso deberá dar aplicación a la norma del **ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, y dar un plazo de **un (1) mes** para el pago de la indemnización, siendo entonces a partir de la finalización de tal término en que se podrán cobrar intereses moratorios.

Precisando a su señoría que ALLIANZ SEGUROS S.A., ya le reconoció y le pago indemnización por el siniestro del **01 de noviembre de 2023** a la señora ANDRÉS DÍAZ ALGARRA.

Por lo anterior, mi representada al haber dado cumplimiento al contrato de seguro no está en obligación alguna de efectuar pago de intereses moratorios conforme lo dispone el **ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO** al demandante.

Por lo anterior, solicito respetuosamente a su señoría declarar probada la presente excepción.

E. EXCEPCIÓN: ALLIANZ SEGUROS S.A., NO VULNERÓ DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PUES PUSO EN CONOCIMIENTO DEL DEMANDANTE TODA LA INFORMACIÓN PERTINENTE Y DE MANERA OPORTUNA.

De conformidad con el **ARTICULO 5 DERECHO DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS DEL CAPÍTULO II DE LA LEY 1328 DE 2009 ESTATUTO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**, el consumidor financiero tiene los siguientes derechos:

“ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

b) Tener a su disposición, en los términos establecidos en la presente ley y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.

c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

d) Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan las entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

f) Los demás derechos que se establezcan en esta ley o en otras disposiciones, y los contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se debe indicar que la información de la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182** expedida por ALLIANZ SEGUROS S.A., está dividida por parámetros lógicos entendibles a un público que puede o no tener conocimientos legales.

Esta división inicial se traduce en dividir el documento con base en:

- a. Una sección preliminar que le da un contexto al usuario sobre qué hace parte de las condiciones de su póliza de seguro.
- b. Luego viene la segunda sección que se refiere a las condiciones particulares de la póliza.
- c. Por último, se presentan las condiciones generales de la póliza

Por otra parte, desde el inicio de la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182** se ha puesto en conocimiento al asegurado, de todos los canales de comunicación existentes, tales como y sin limitarse: **i)** líneas de atención telefónica a nivel nacional, **ii)** línea de atención telefónica en Bogotá, **iii)** Línea de atención desde un dispositivo móvil, **iv)** la página web y adicionalmente las **v)** redes sociales, **vi)** oficinas físicas tanto de ALLIANZ SEGUROS S.A., para que **como asegurado** dentro del contrato de seguro pueda acceder a los mismos para:

- a) consultar los clausulados
- b) Declaración de siniestros
- c) Hacer peticiones de aclaración
- d) Hacer solicitudes de intervención
- e) Solicitar corrección de errores, subsanación de retrasos
- f) Presentar inquietudes, sugerencias o quejas.
- g) y en general poder consultar cualquier tema relacionado con el seguro.

Mi representada desde el inicio del contrato de seguro y en con ocasión al contrato de transacción celebrado ha puesto a disposición del asegurado ANDRÉS DÍAZ ALGARRA, todos los canales de comunicación para que pueda consultar las cláusulas asociadas al contrato de seguro, solicitar información, aclarar dudas e inquietudes en los canales de:

- a) Dirección Carrera 13A No. 29 - 24 Piso 10 - Bogotá, Colombia
- b) Línea de atención al cliente Nacional 018000513500
- c) Línea de atención en Bogotá +57(1) 5941133
- d) Desde el celular al #265
- e) www.allianz.co

F. EXCEPCIÓN: BUENA FE DE ALLIANZ SEGUROS S.A, EN TODAS SUS ACTUACIONES.

Conforme a los estipulado en el **ARTÍCULO 83** de nuestra **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**, el cual hace mención del Principio de Buena Fe, en el que indica:

"Artículo 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas."

Adicionalmente sobre este principio la **HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL** ha realizado interesantes exposiciones, y una de ellas contenida en la sentencia **C-544 DE 1994**, que en su parte pertinente dice:

"(...)

La buena fe ha sido, desde tiempos inmemoriales, uno de los principios fundamentales del derecho, ya se mire por su aspecto activo, como el deber de proceder con lealtad en nuestras relaciones jurídicas, o por el aspecto pasivo, como el derecho a esperar que los demás procedan en la misma forma. En general, los hombres proceden de buena fe: es lo que usualmente ocurre. Además, el proceder de mala fe, cuando media una relación jurídica, en principio constituye una conducta contraria al orden jurídico y sancionada por éste. En consecuencia, es una regla general que la buena fe se presume: de una parte, es la manera usual de comportarse; y de la otra, a la luz del derecho, las faltas deben comprobarse. Y es una falta el quebrantar la buena fe.

(...)"

Debo decir a su Despacho que todas las actuaciones de mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., en su calidad de aseguradora, han sido de buena fe y en el presente caso no se ha demostrado lo contrario.

Mi representada siempre ha cumplido estrictamente la ley, pues lo único que ha hecho a partir de la expedición de la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182** es cumplir con sus obligaciones legales y las suscritas en el contrato de seguro.

A pesar de que la buena fe se presume, y que por el contrario la misma no ha sido desvirtuada por la parte demandante para que erróneamente haga acusaciones sin ningún tipo de sustento probatorio.

Por lo anteriormente expuesto solicito al señor delegado declarar probada la presente excepción.

G. EXCEPCIÓN: NO ES OBLIGACION DE ALLIANZ SEGUROS S.A. ASUMIR EL VALOR DEL DEDUCIBLE, ES RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADO.

En la acción de protección al consumidor, el accionante exige categóricamente que ALLIANZ SEGUROS S.A., pague de nuevo el valor de la indemnización y adicionalmente asuma el valor del deducible, dentro del cual se encuentra tácitamente en la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182 (página 26)** lo siguiente:

Deducible: Es la suma fijada en la carátula de la póliza, que tiene que pagar el asegurado en el momento de la indemnización por cada amparo afectado e independientemente de que el asegurado sea o no responsable. Si el valor de la indemnización es menor o igual al deducible, Allianz no indemnizará la pérdida.

Por lo cual la responsabilidad del valor del deducible esta en cabeza del asegurado de acuerdo con el amparo que se afecte, para el presente caso el valor del deducible establecido en el amparo de daños de menor cuantía es de **1 SMMLV**, por lo que el demandante carece de fundamento factico y jurídico para pretender la devolución del deducible.

Conforme lo anterior, solicito a su despacho declarar probada la presente excepción.

H. EXCEPCIÓN: ALLIANZ SEGUROS S.A. NO ESTÁ OBLIGADA A PAGAR SUMAS ADICIONALES EN VIRTUD DEL PRINCIPIO INDEMNIZATORIO DEL CONTRATO DE SEGUROS.

Tenga en cuenta la Delegatura que no es dable que la parte demandante persiga en sus pretensiones sumas de dinero adicionales a las que se derivan del valor asegurado por el amparo de daños de menor cuantía pactado en la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182**, por eso es necesario aclarar a la Delegatura el principio indemnizatorio contenido en el **ARTÍCULO 1088 DEL CÓDIGO DE COMERCIO:**

"ARTÍCULO 1088. <CARÁCTER INDEMNIZATORIO DEL SEGURO>. Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y **jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento**. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso.

<Inciso adicionado por el artículo 242 de la Ley 2294 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Para el caso del seguro paramétrico o por índice, el pago por la ocurrencia del riesgo asegurado se hará efectivo con la realización del índice o los índices definidos en el contrato de seguro."

Así las cosas, no corresponde a mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., pagar a la parte demandante dineros adicionales a los derivados del amparo de daños de menor cuantía, en

caso de acreditarse cobertura dentro de la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182** teniendo en cuenta el principio indemnizatorio del contrato de seguro.

En ese sentido, solicitamos a su despacho declarar probada la presente excepción.

S. EXCEPCIÓN: EXCESIVA TASACIÓN Y FALTA DE PRUEBA DE LOS PERJUICIOS SOLICITADOS DE LA PARTE DEMANDANTE (SUSTENTACIÓN DE LA OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO).

Los perjuicios reclamados por la parte demandante, no se encuentran probados ni en su ocurrencia, ni en su cuantía, y la estimación de su cuantía es exagerada. El demandante pretende el pago de una suma de total de perjuicios que resumimos así:

Concepto	Valor
Requiere la devolución del deducible que pagó ya que Allianz directamente debió hacer el recobro a la aseguradora o en su defecto al dueño del vehículo	Sin cuantificar
TOTAL	Sin cuantificar

Al respecto nos permitimos manifestarnos que el demandante, no solo erróneamente, sino también carente de todo sustento probatorio y jurídico, tasa unos supuestos daños con valores que no solo son excesivos, sino que no están probados.

En el presente caso, las solicitudes indemnizatorias pretendidas por el demandante carecen de todo sustento jurídico y legal, tenga en cuenta su despacho que como se mencionó pretende el pago de unos daños donde no aporta una sola prueba, y los cuales presenta las siguientes falencias:

1. ALLIANZ SEGUROS S.A., ya efectuó el pago de la indemnización por el amparo de daños de menor cuantía.
2. El deducible es la suma fijada en la carátula de la póliza, que tiene que pagar el asegurado en el momento de la indemnización por cada amparo afectado e independientemente de que el asegurado sea o no responsable.
3. Inexistencia de obligación de pago de intereses moratorios por cuanto la aseguradora ya pago la indemnización al demandante conforme a las disposiciones del contrato de transacción.
4. Todas las actuaciones de ALLIANZ SEGUROS S.A., han sido de buena fe.

Sustentación de la Objeción del Juramento Estimatorio: Final y adicionalmente solicitamos que los anteriores argumentos también se tengan en cuenta como soporte de la objeción al juramento estimatorio y se tengan como pruebas las que obran en el proceso.

T. EXCEPCIÓN: APLICACIÓN DEL LÍMITE ASEGURADO y DEL DEDUCIBLE PACTADO EN LA PÓLIZA.

Aunque en el caso que ahora nos ocupa, no existe ninguna obligación indemnizatoria a cargo de ALLIANZ SEGUROS S.A., sea preciso señalar que, en el improbable y remoto caso de darse condena alguna en contra de la aseguradora, la sentencia deberá ser limitada al monto del valor asegurado pactados en la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182**, los cuales son los siguientes:

Coberturas

Amparos	Valor Asegurado	Deducible en S.M.M.L.V.
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	98.600.000,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	98.600.000,00	1,10
Hurto de Mayor Cuantía	98.600.000,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	98.600.000,00	1,10
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para el asegurado	1.200.000,00	0,00
Lesiones o muerte en accidente de tránsito	50.000.000,00	0,00

Amparos	Valor Asegurado	Deducible en S.M.M.L.V.
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	

Resaltando que dicha afectación será viable siempre y cuando se acredite la ocurrencia de siniestro amparado en el contrato de seguro expedido por mi representada.

Por lo anterior, solicito a su despacho declarar probada la presente excepción.

U. EXCEPCIÓN: OTRAS EXCLUSIONES Y GARANTÍAS PACTADAS EN LA PÓLIZA.

De conformidad con los Artículos **1056 Y 1061 DE CÓDIGO DE COMERCIO** y teniendo en cuenta el clausulado y condicionado correspondiente a la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182**, si el despacho encuentra probada cualquier otra causal de la exclusión pactada en la póliza, o de garantía incumplida deberá ser aplicada en su sentencia final.

ART. 1056.—Con las restricciones legales, el asegurador podrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado.

ART. 1061.—Se entenderá por garantía la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, o a cumplir determinada exigencia, o mediante la cual afirma o niega la existencia de determinada situación de hecho.

La garantía deberá constar en la póliza o en los documentos accesorios a ella. Podrá expresarse en cualquier forma que indique la intención inequívoca de otorgarla.

La garantía, sea o no sustancial respecto del riesgo, deberá cumplirse estrictamente. En caso contrario, el contrato será anulable. Cuando la garantía se refiere a un hecho posterior a la celebración del contrato, el asegurador podrá darlo por terminado desde el momento de la infracción.

Conforme lo anterior, solicito a su despacho declarar probada la presente excepción.

V. EXCEPCIÓN: PRESCRIPCIÓN, CADUCIDAD, COMPENSACIÓN, CADUCIDAD Y NULIDAD RELATIVA.

Solicito respetuosamente declarar la compensación de las cifras que llegaren a ser probadas en el presente trámite, como las causales de nulidad relativa que resulten probadas, así como las causales de compensación, prescripción y caducidad señaladas en el proceso.

W. EXCEPCIÓN: LA GENÉRICA

Solicito respetuosamente decretar cada una de las excepciones que probadas en el proceso llegare a encontrar.

V. OBJECCIÓN A LA ESTIMACIÓN DEL DEMANDANTE RESPECTO LOS PERJUICIOS:

De conformidad al **Artículo 206 del Código General del Proceso (ley 1564 de 2012)**, me permito objetar la estimación de los perjuicios realizada por el demandante en razón a que como se explicó en detalle con las respectivas excepciones, no le asiste razón al demandante para reclamar una indemnización de mi mandante en el presente caso, por lo que solicitamos a su despacho **condenar al demandante a multa del 10%** establecida en la norma.

En ese sentido por economía procesal, me remito a los argumentos expuestos en las excepciones presentadas con este escrito denominadas: **FALTA DE LA PRUEBA Y EXCESIVA ESTIMACIÓN DE LOS PERJUICIOS SOLICITADOS EL DEMANDANTE.**

A. PRUEBAS DE LA OBJECCIÓN:

Solicito a su despacho tener como pruebas de la objeción, las pruebas aportadas y las solicitadas con este escrito de contestación de demanda, a las que respetuosamente solicito a su despacho se remita, para no transcribirlas por economía procesal.

VI. SOLICITUD DE PRUEBAS

Con el fin de soportar cada una de nuestras excepciones solicitamos la práctica de las siguientes pruebas:

A. DOCUMENTALES.

Con el fin de determinar los hechos en que se funda nuestra defensa solicitamos tener como pruebas además de las ya existentes las siguientes y aportadas al proceso:

1. Certificado de existencia y representación legal de ALLIANZ SEGUROS S.A., expedido por la CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ.
2. Certificado de existencia y representación legal de ALLIANZ SEGUROS S.A., expedido por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.
3. Sustitución de poder.
4. Correo electrónico del por medio del cual se otorgó poder a la suscrita.
5. Certificado de Vigencia de la tarjeta profesional del suscrito.
6. Carátula y Condicionado de la **Póliza Automóviles Individual Livianos Particulares # 023327182.**
7. Carpeta comprimida del expediente del siniestro y comunicaciones cruzadas.

B. INTERROGATORIOS DE PARTE.

Con el fin de determinar los hechos en que se funda nuestra defensa solicitamos al señor delegado de la Superintendencia citar y practicar los siguientes interrogatorios:

1. Al señor **ANDRÉS DÍAZ ALGARRA** parte accionante, quien podrá ser citado por medio de notificación por estado debido a ser parte en el proceso o en las direcciones aportadas con la demanda para que se manifieste sobre los hechos que se sustentan la defensa de mi representada en el presente trámite.
2. Si su despacho ordena la integración de más partes al proceso, solicitamos el interrogatorio de cualquier otra persona que se vincule.

C. DECLARACIÓN DE PARTE.

Con el fin de determinar los hechos en que se funda nuestra defensa solicitamos al señor Juez citar y practicar la siguiente declaración de parte.

- a. Al Representante Legal de **ALLIANZ SEGUROS S.A.** para que se manifieste sobre los hechos que se sustentan en el presente trámite y en especial los que se funda nuestra defensa y excepciones, en las circunstancias dadas dentro del siniestro del vehículo de **Placas # JRM-926** conformidad con el **ARTÍCULO 191 CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO.**

VII. ANEXOS.

Anexo con la presente contestación las pruebas documentales relacionadas en el aparte de pruebas documentales, listado al que me remito por economía procesal.

VIII. NOTIFICACIONES

Mi representada recibirá notificaciones en la Carrera 13 A No 29-24 Piso 10 de Bogotá D.C.

El suscrito en la **Carrera 8 No 38-33 Ofc. 703** de Bogotá D.C. En el correo electrónico lifigios@kingsalomon.com y abogado12@kingsalomon.com

Del señor Superintendente,

NELLY JOHANNA CAJAMARCA OCHOA
C.C. #53.069.925 expedida en Bogotá
T.P. # 209.290 del C.S de la J.
Correo: abogado12@kingsalomon.com