

Señores  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES  
[super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

E. S. D.

Asunto: **Acción de Protección al Consumidor.**

Accionante: **Patricia Castro Castillo.  
C.C. 2.000.014.084**

Accionada: **Seguros La Equidad O.C.**

Apreciados señores,

De manera atenta me dirijo a ustedes, con el fin de formular la presente Acción de Protección al Consumidor en contra de Seguros La Equidad O.C., con fundamento en el siniestro acaecido el día 2 de mayo de 2024 en la copropiedad asegurada, en la que resido, debido a daños ocasionados a mi vehículo por parte de una puerta automatizada cuyo sistema de seguridad falló. Adicionalmente, mucho después de vencido el término legal para pronunciarse frente a mi reclamación, La Equidad Seguros O.C. no se pronunció sobre mi reclamación formal:

#### **I. Hechos.**

##### **a. El siniestro acaecido.**

1. Soy copropietaria del Edificio Los Helechos P.H., ubicado en Bogotá, en la carrera 12 #140-53, donde resido desde hace más de tres décadas, con mis hijas y los mismos dos vehículos que también, durante décadas, he guardado en mi parqueadero ubicado en dicho edificio.
2. Hace aproximadamente siete (7) años se automatizó el pesado y oxidado portón vehicular que por 4 décadas había tenido la copropiedad, de manera negligente e irregular; automatización que no fue aprobada por el IDIGER en su momento, presentando antecedentes de fallas constantes y daños a otros copropietarios, hasta la fecha del siniestro. Hacía poco tiempo que al portero le tocó pasar la noche en el edificio porque el portón no quiso cerrar y anterior a ello, a una vecina le tocó llamar a los bomberos durante la madrugada, porque tuvo una emergencia médica con su madre y el portón no quiso abrir.
3. El 2 de mayo de 2024, sobre las 6:30 am, me encontraba saliendo del Edificio Los Helechos P.H. en la camioneta Chevrolet Grand Blazer Silverado automática, motor 5.700, modelo 1993, identificado con placas BCS198, en el mismo proceso rutinario de décadas a la universidad en la que trabajo en calidad de Docente.
4. EL viejo portón vehicular automatizado cuenta con un sistema de seguridad consistente en un sensor de movimiento, que al identificar un cuerpo pasar por su umbral de sensibilidad, detiene inmediatamente el mecanismo de apertura del portón. Pero reitero que dicha sistematización fallaba constantemente. Aclaro que después del siniestro, la administración por fin contrató una empresa especializada para cambiar la vieja reja por un nuevo portón y asumir su automatización.

5. Dicho sensor está localizado al costado interno del portón, de manera que los vehículos salientes atravesasen primero el umbral de sensibilidad del sensor de movimiento, antes de llegar siquiera al costado del portón, al encontrarse abierto.
6. Aquel 2 de mayo de 2024, activé la apertura del portón y me dispuse a salir con la misma rutina y medición de tiempos con que rutinariamente lo he hecho durante años, camino a enseñar mi cátedra universitaria: siempre activo la apertura con anticipación, sabiendo que la pesada reja de 40 años de edad demora en abrir y mi parqueadero se encuentra muy cerca de la salida vehicular, para poder pasar cuando ya haya terminado de rebotar en la pared (es decir, cuando está totalmente abierto, debido a que la camioneta es mucho más ancha que una camioneta normal). Lo mismo hice esta vez, cuando de repente, estando ubicada frente al sensor y dispuesta a subir la rampa (posterior al portón), el portón se cerró sobre el costado derecho, estallando y lanzando los vidrios de la puerta con gran fuerza dentro de la camioneta.
7. Después de que la parte delantera del vehículo cruzó el sensor de movimiento, atravesado la totalidad del capó y estando al pie de la rampa para salir del edificio, mientras el costado del vehículo aún se encontraba frente al sensor de movimiento que se encuentra ubicado en la columna frente al portón, repentinamente el portón se cerró sobre el costado derecho de la camioneta.
8. En la medida en que el vehículo ya había avanzado más allá del sensor y del portón (encontrándose su cuerpo aún dentro del umbral de sensibilidad del sensor de movimiento), los daños en el vehículo se sufrieron únicamente en el costado derecho del vehículo.
9. El vehículo sufrió daños en la puerta derecha, el espejo retrovisor y el estribo derecho. El fuerte golpe lateral reventó el espejo y hundió las latas de la puerta (en un video se puede apreciar que tocó latonear también la zona interior del vidrio para poderlo reemplazar, ya que las latas se juntaron en dicha zona), estallando el vidrio de seguridad de la misma, lanzándolos con gran fuerza dentro del carro. Afortunadamente mi hija no me acompañaba ese día, porque lo más probable es que hubiese resultado herida.
10. La camioneta en cuestión es de grandes dimensiones. El capó del vehículo resultó ileso, por lo que ya se encontraba más allá del portón para el momento en que este empezó a cerrarse, por la falla en el sistema de seguridad, estando ubicada frente al sensor de movimiento.

**b. Los daños sufridos.**

12. Ante lo sucedido, procedí a llamar de manera inmediata a la administradora del Edificio Johana García, para solicitarle que llamara al seguro de áreas comunes para que hiciera presencia en el lugar de los hechos, y posteriormente llamé a Allianz Compañía de Seguros S.A., aseguradora del vehículo, quien asignó a un abogado que acudió al lugar de los hechos y registró el siniestro.
13. Estando la grúa de Allianz a la espera de subir el carro en horas del mediodía, ante mi insistencia de que no movería el carro hasta tanto no asistiera el seguro de áreas comunes, el cual no llegaba, la administradora me dijo que “me llevara el carro porque la aseguradora de áreas comunes no iba a venir, que ella se encargaría de mandarle a la aseguradora de la copropiedad las fotos que tomó la señora Nancy y que en 5 días hábiles habría una respuesta”. Pero esa misma noche la administradora mandó un comunicado vía whatsapp a toda la copropiedad inculpándome por el daño del portón, para ocultar su negligencia y sus malos manejos.
14. Allianz determinó que el suceso acaecido el día 2 de mayo de 2024 ocurrió a causa del portón vehicular del Edificio Los Helechos P.H., con fundamento en el material

probatorio recopilado, la inspección de su abogado y la locación en el vehículo donde la puerta ocasionó los daños.

15. En su calidad de asegurador de los daños del vehículo BCS198, en virtud de póliza por mí adquirida, Allianz Seguros S.A. procedió con la indemnización por reembolso a mí favor, por cuantía de TRES MILLONES CIENTO VEINTE Y TRES MIL PESOS (COP\$3.123.000).
16. Tal valor indemnizado por reembolso, descuenta el valor del deducible por mí asumido, en cuantía de UN MILLON CUATROCIENTOS TREINTA MIL PESOS (COP\$1.430.000).
17. Tampoco incluyó lo indemnizado por Allianz, el pago de conceptos que constituyen para mí daño emergente, por cuanto para reponer el estribo derecho, el proveedor vende los estribos únicamente en pares. Al respecto, Allianz únicamente indemnizó un valor unitario (es decir, asumió el estribo derecho) y yo debí asumir el costo del estribo izquierdo.
18. Adicionalmente, debí asumir gastos del transporte regular de instrumentos musicales y taxis por el lapso de los dos meses que estuvimos sin el vehículo (somos músicos concertistas, ensayamos y trabajamos en eventos incluso fuera de la ciudad, además de ser profesoras universitarias). Los dos meses que duró el arreglo se debió a que no fue fácil conseguir los repuestos originales, por ser un vehículo antiguo importado de USA. Por tal concepto, subsiste un daño emergente por mí sufrido, por cuantía de más de CUATRO MILLONES DE PESOS (COP\$4.000.000).
19. Por su parte, la administración de la copropiedad, Edificio Los Helechos P.H., formuló reclamación ante Allianz Seguros, en contra de la póliza de mi vehículo, pretendiendo que se reconociese mi supuesta responsabilidad por los hechos acaecidos el 2 de mayo de 2024. Allianz Objetó tal reclamación, al comprobar que la responsabilidad del accidente no recaía sobre mí, después de analizar las evidencias del siniestro con sus expertos.

**c. La reclamación ante La Equidad Seguros**

21. El día 1 de noviembre radiqué la reclamación fechada el 21 de octubre de 2024, ante La Equidad Seguros O.C., aportando el material filmico y fotográfico recopilado sobre el siniestro acaecido el 2 de mayo de 2024, así como los informes emitidos por Allianz Seguros (asegurador del vehículo), y la información del daño emergente sufrido por mi parte.
22. La misma documentación fue reiterada por mi parte, mediante correo electrónico del 6 de noviembre de 2024, sin tener respuesta de parte de La Equidad Seguros O.C., recibiendo el número de caso 216064, por parte de La Equidad Seguros O.C.
23. El día 10 de diciembre de 2024 emití nueva comunicación a La Equidad Seguros O.C., solicitando pronunciamiento ante la reclamación del 21 de octubre de 2024 efectuada el 1 de noviembre y reiterada el 6 de diciembre de 2024, reenviando de nuevo el material probatorio, sin recibir respuesta de La Equidad Seguros.
24. Pese a que La Equidad Seguros O.C. no emitió ninguna respuesta a mi reclamación, el 17 de diciembre de 2024 me remitió copia de una carta bajo el número 10308766, dirigida a Allianz Seguros, bajo el caso número de caso 217991, en la que decía objetar el reclamo hecho por Allianz, sin cumplir con la carga probatoria que ello requiere. En dicho correo NO me asignan un número a mi carta o reclamación del 21 de octubre de 2024 ni me dan respuesta alguna.

25. En omisión absoluta de la existencia de fallas en el sistema de seguridad del portón y el sensor de movimiento, ni de su deber funcional; La Equidad Seguros O.C. manifestó a Allianz que la responsabilidad por el mismo recaía en mi cabeza, sin presentar ningún elemento de análisis ni probatorio en el que se fundamentase.
26. Ante tal circunstancia, de que La Equidad Seguros O.C. presentase una comunicación inculpándome sin cumplimiento de la carga probatoria que ello requiere, además dirigido a persona distinta a mí e ignorando por completo la reclamación por mí radicada; me vi en la necesidad de escribir por tercera vez a La Equidad Seguros O.C.
27. El día 13 de enero de 2025 radiqué nueva comunicación ante La Equidad Seguros O.C., reiterando que mi reclamación no había sido respondida, reenviando por cuarta vez todo el material probatorio y solicitando la reconsideración de su postura en la comunicación que me reenviaron dirigida a una tal Julieth Paola Pedreros Gutiérrez, de Allianz, por cuanto yerra al omitir el debido funcionamiento del portón vehicular y el sensor de movilidad de seguridad, que falló al no identificar el cuerpo de mi vehículo frente al portón y detener el cierre automático del mismo, en tanto estuviese un vehículo cruzándolo.
28. Ratifiqué y reenvié por tercera vez la totalidad de documentos enviados a La Equidad Seguros O.C. desde la reclamación inicial del 21 de octubre de 2024 con toda la evidencia del siniestro; no obstante, dicha compañía decidió radicar tal comunicación como una aparente nueva reclamación de mi caso 216064 (sin haberme dado respuesta y sin haberme asignado un número a mi reclamación del 21 de octubre durante más de dos meses). Aclaro que el número 10308766 se refiere a la comunicación de la reclamación hecha por Allianz, no a mi reclamación, cuando en realidad debería referirse al caso 217991.
29. Muy por el contrario, sin existir pronunciamiento alguno de La Equidad Seguros O.C., respecto de mi reclamación ni de las pruebas por mí aportadas; la semana pasada recibí una llamada telefónica de una funcionaria que trabaja para La Equidad Seguros O.C., para cobrarme un monto de dinero que supera los 8 millones de pesos por los daños del portón oxidado de 40 años de edad (cuando fue el portón el que se me cerró encima), diciendo que dicha aseguradora me va a citar a audiencia para que yo responda, en razón del accidente acaecido el 2 de mayo de 2024. cuando en realidad yo no tuve la responsabilidad civil de dicho accidente.

**d. Alcance probatorio de los documentos aportados.**

30. Aquél día, 2 de mayo de 2024, salí con la misma rutina y medición de tiempos, con que rutinariamente lo he hecho durante años, camino a enseñar mi cátedra universitaria; cuando de repente, el portón se comenzó a cerrar a mi costado.
31. Se evidencia en el único video aportado por la Copropiedad asegurada por La Equidad, la siguiente sucesión de hechos:<sup>1</sup>

Min. 0:31. (6:29:40) Inicia la apertura del portón. Dicha apertura se dificultaba por el excesivo peso de la antigua y oxidada reja, uno de los motivos por el cual el IDIGER no aprobó su automatización, dañando constantemente sus brazos, además de presentar constantes fallas en el sensor.

---

<sup>1</sup> Ver Prueba 10.a. de la Reclamación: Video captado por cámara de seguridad, obrante en los documentos en mi reclamación del 21 de octubre de 2024.

Min. 0:44. (6:29:52 am) Inicia el movimiento del vehículo automático de placa BCS198, girando las llantas hacia la derecha.

Min. 0:56. (6:30:05 am) Finaliza la apertura del portón, rebotando en la pared.

Fin del Min. 0:59 (6:30:09 am) Finaliza el rebote del pesado portón en la pared.

Min. 1:05. (6:30:14 am) El vehículo inicia su movimiento para salir del parqueadero.

Min. 1:10. (6:30:19 am) El vehículo alcanza la altura del sensor de movimiento.<sup>2</sup>

Min. 1:11. (6:30:20 am) El capó del vehículo ya ha superado incluso la altura de la puerta, estando la parte trasera del vehículo aún pasando frente al sensor de movimiento.

Min. 1:11. (6:30:20) El portón empieza a cerrarse contra el costado del vehículo, impactando el lado derecho, reventando el vidrio de la puerta derecha, afectando el espejo y el estribo derecho.

32. Por cuanto el capó ya se encontraba más avanzado del borde del portón, las piezas de la totalidad del capó no sufrieron ninguna afectación por el golpe del portón al costado del vehículo.

33. Así pues, teniendo en cuenta que aquél sensor de movimiento es la principal medida de seguridad del portón automatizado, su buen funcionamiento y mantenimiento se encuentran a cargo de la copropiedad; quienes no dan explicación al mal funcionamiento del sensor de movimiento instalado precisamente para evitar incidentes como el que nos ocupa.

34. Aquella falla en mecanismo de seguridad del Portón Automatizado es la causa eficiente de la ocurrencia del accidente, aún si se considera que el movimiento de salida del parqueadero fue tardío (que no fue mi caso); por cuanto para el momento de pasar por el costado del sensor de movimiento y del portón incluso, este no había siquiera empezado a cerrarse, y de funcionar el sensor, no lo hubiera hecho.

35. Se resalta que La Equidad Seguros O.C. no ha aportado ningún sustento probatorio que motive su aparente objeción ni sus aparentes pretensiones en contra de su suscrita cliente.

## II.

### Pretensiones

---

<sup>2</sup> Pese a que en el video se alcanza a ver pixeladamente el sensor de movimiento localizado al costado de la pared sur del edificio, a la que se ajusta el portón al abrirse. Ver **Pruebas 10.e. La Fotografía 20240502\_070102.jpg**, así como la **Fotografía 20240502\_071831.jpg**, registran la distancia entre el portón abierto y la locación en la que se encuentra ubicado el sensor de movimiento.

Con fundamento en los anteriores hechos y las pruebas que los sustentan, me permito elevar las siguientes pretensiones:

- PRIMERO:** Declarar una falla en el servicio de La Equidad Seguros O.C., por no pronunciarse respecto de mi reclamación del 21 de octubre de 2024.
- SEGUNDO:** Declarar una falla en el servicio de La Equidad Seguros O.C., por no acreditar los motivos en los que sustenta su postura de no efectuar el pago de indemnización a Allianz, reenviándome a mi dicha reclamación de un tercero.
- TERCERO.** Condenar a La Equidad Seguros O.C. a pagar la cuantía de UN MILLON CUATROCIENTOS TREINTA MIL PESOS (COP \$1.430.000), correspondientes al deducible asumido por mí, para las reparaciones del vehículo
- CUARTO.** Condenar a La Equidad Seguros O.C., a pagar la cuantía de CUATRO MILLONES DE PESOS (COP\$4.000.000), correspondientes al daño emergente de costos de transporte, durante el lapso de reparación del vehículo de placa BCS198.
- QUINTO.** Condenar a La Equidad Seguros O.C. a pagar intereses moratorios, liquidados en la tasa de 1.5 IBC, desde el 1 de noviembre de 2024 y hasta la fecha de su pago

### **III. Documentación que se acompaña junto con la reclamación.**

Junto con la presente Reclamación formal, me permito aportar los documentos probatorios que sustentan la totalidad de los planteamientos acá esbozados; sin perjuicio de elementos probatorios adicionales a los que en futuros escenarios judiciales o extrajudiciales se decida acudir, tales como interrogatorios, testimonios y conceptos provenientes de terceros.

Así las cosas, esta Reclamación Formal se fundamenta en los siguientes documentos:

1. Informe del 2 de mayo de 2024 emitido por Allianz Compañía de Seguros S.A. con ocasión a la inspección realizada en el lugar de los hechos.
2. Certificación de desafectación de la póliza S-1392333606, emitido por Allianz Seguros, por ausencia de responsabilidad de la suscrita conductora del vehículo, del 21 de mayo de 2024.
3. Licencia de conducción de Patricia Castro Castillo. (folio 4 del documento de solicitud de conciliación)
4. Tarjeta de propiedad No. 10030164669 del vehículo identificado con placas BCS198.
5. Registros fotográficos y videos de la ocurrencia del siniestro.
6. Certificación de pago de deducible S-139233606, emitida por Allianz Seguros S.A., del 5 de septiembre de 2024
7. Comprobante de pago de indemnización de Allianz Seguros S.A., a mi favor.
8. Documentales obrantes en los siguientes Link de Google Drive:

[https://drive.google.com/drive/folders/1E7jwExUqPoa4UT8dEq4ewl0liwl4P\\_DB](https://drive.google.com/drive/folders/1E7jwExUqPoa4UT8dEq4ewl0liwl4P_DB)

- a. Video de cámara de seguridad que registra el accidente acaecido, entregado por el Edificio Los Helechos P.H. quien se abstuvo de aportar los videos de otras cámaras, a pesar de haberlos solicitado el día del siniestro y en un derecho posterior de petición.
- b. Videos que registran los daños sufridos en el vehículo BCS198.
- c. Prueba de vidrio de seguridad.
- d. Prueba que el golpe del portón hundió la latonería de puerta derecha
- e. Informe del perito asignado por Allianz Seguros S.A.
- f. Registro fotográfico del accidente (30 documentales).

9. Reclamación formal del 21 de octubre de 2021, la cual reenvié en tres ocasiones adjuntando todo el material probatorio, caso 216064.

<https://drive.google.com/file/d/19yYLdyrVEZU8i8ZKRHTZJQqpmlekasKm/view?usp=drivesdk>

10. Objeción de La equidad dirigida a Allianz 10308766, caso 217991.

[https://drive.google.com/file/d/19ytirxv4K6KQ5a\\_FQicMS-pPAZ1R6KSn/view?usp=drivesdk](https://drive.google.com/file/d/19ytirxv4K6KQ5a_FQicMS-pPAZ1R6KSn/view?usp=drivesdk)

11. Réplica a La Equidad del 13 enero 2025, solicitando respuesta a mi reclamación y reconsideración por una comunicación dirigida a Allianz, la cual me fue enviada el 17 de diciembre de 2017. Adjunté por cuarta vez el material probatorio.

[https://drive.google.com/file/d/19zAZ2sloe\\_dE7pK8m8Xj5tz5oxAwRK-D/view?usp=drivesdk](https://drive.google.com/file/d/19zAZ2sloe_dE7pK8m8Xj5tz5oxAwRK-D/view?usp=drivesdk)

12. Copia correos electrónicos con La Equidad Seguros, cuyos archivos adjunto en otros archivos de Drive.

[https://drive.google.com/drive/folders/1A662rni56tWtzhrRG2\\_81SO8HxVXIMze](https://drive.google.com/drive/folders/1A662rni56tWtzhrRG2_81SO8HxVXIMze)

#### **IV. Competencia y requisito de procedibilidad.**

Es competente su Despacho, por cuanto la suscrita es asegurada bajo la póliza de copropiedades emitida por La Equidad Seguros O.C. en favor de la copropiedad en la que se encuentra el apartamento de mi propiedad y residencia, además de ostentar yo calidad de consumidora de sus servicios aseguraticios.

Adicionalmente, se cumplió con el requisito de procedibilidad, al remitir distintas solicitudes a La Equidad Seguros O.C., del 21 de octubre de 2024, del 6 de noviembre de 2024, y del 13 de enero de 2025; sin recibir ninguna respuesta a mis peticiones por parte de La Equidad Seguros O.C.

#### **V. Notificaciones.**

La suscrita accionante recibirá notificaciones en el correo electrónico [pcc.pianoforte@gmail.com](mailto:pcc.pianoforte@gmail.com).

Cordialmente,



**Patricia Castro Castillo**  
C.C. No. 2.000.014.084