Señores

**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Bogotá, DC

REFERENCIA: Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

**DATOS DEL DEMANDANTE PERSONA NATURAL**:

Nombres: Helmer Orlando

Apellidos: Vargas

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 5697847

**OTROS DEMANDANTES**

**Nombre:** NANCY ESTER  
**Apellidos:** MENDOZA OVALLE  
**Tipo de identificación:** Cédula de ciudadanía  
**Número de identificación:** 49738558  
**País:** COLOMBIA  
**Departamento:**   
**Municipio:**   
**Dirección:** Calle 3 20 47 - Villalba en Valledupar  
**Correo electrónico:** nancymendozao0526@gmail.com  
**Teléfono:** 3003303106  
**Correo electrónico de notificación:**

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado: HELMER ORLANDO VARGAS

Correo electrónico: legalyforense.ayh@gmail.com

- Poder Equidad Seguros Nancy Ester Mendoza Ovalle-26 febrero 2025.pdf  
- Poder Superfinanciera Nancy Ester Mendoza Ovalle - 26 febrero 2025.pdf

**DATOS DEL DEMANDADO:**

Entidad: LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES

Presento ante este Despacho ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra la entidad vigilada por esa Superintendencia, ya enunciada en la referencia, con base en los siguientes:

1. **HECHOS.**

|  |
| --- |
| 1. La señora Nancy Mendoza, CC 49738558, suscribió con La Equidad Seguros Generales O.C. el contrato de seguro contenido en la Póliza Individual de Automóviles No. AB004806, expedida el 6 de junio de 2024, mediante la cual se amparó el vehículo de placas FNM452, clase camioneta de pasajeros, marca Mazda, línea CX5 Grand Touring TP 2500CC 6AB R19 TC CT 4x2, modelo 2019, por un valor asegurado de $112.300.000, según lo aceptado expresamente en el numeral “Valor Asegurado” de dicha póliza.  2. El día 25 de agosto de 2024, dicho vehículo fue hurtado en circunstancias que fueron inmediatamente puestas en conocimiento de la autoridad competente, mediante denuncia penal ante la Fiscalía General de la Nación, registrada bajo el número de noticia criminal No. 200016001231202400038.  3. En virtud de lo pactado en el contrato, la señora Mendoza activó la cobertura de Pérdida Total por Hurto conforme a los términos de la póliza, aportando los documentos exigidos por la aseguradora: denuncia penal y certificado de no recuperación del vehículo expedido por la Fiscalía General.  4. En comunicación oficial, La Equidad Seguros informó que para formalizar la reclamación debía allegarse: a) Denuncia penal con sus anexos. b) Certificado de no recuperación del vehículo. Requisitos que mi poderdante cumplió a cabalidad el 14 de noviembre de 2024, remitiendo los documentos al correo indicado por la compañía.  5. Tras más de tres meses sin pronunciamiento, el 25 de noviembre de 2024, la señora Mendoza reiteró la solicitud formal de respuesta. El 27 de noviembre de 2024, La Equidad asignó el número de siniestro 217971, y el 28 de noviembre de 2024, mi poderdante interpuso queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia por la falta de respuesta.  6. El 11 de diciembre de 2024, La Equidad objeta la reclamación, argumentando que no está demostrada la ocurrencia del siniestro, con base en un informe de la firma investigadora NBI que afirma que no existen registros del hecho en la Estación Hurtado (Valledupar), y cita una sentencia del 11 de noviembre de 2016 sin indicar radicado, referida a una póliza de responsabilidad civil, no de hurto.  7. En ejercicio del derecho de petición, el suscrito apoderado dirigió comunicaciones el 11 y 13 de marzo de 2025 a la aseguradora solicitando la reconsideración de la objeción. La compañía respondió el 31 de marzo de 2025, mediante comunicación fechada el 26 de marzo, ratificando su objeción con argumentos ya manifestados.  8. A la fecha, han transcurrido más de siete meses desde la acreditación del siniestro sin que la aseguradora haya indemnizado a la asegurada, persistiendo en su negativa con base en inconsistencias no demostradas por medios probatorios idóneos.  9. En este contexto, resulta plenamente aplicable la Sentencia STC10662-2024, proferida por la Sala de Casación Civil, Agraria y Rural de la Corte Suprema de Justicia (ID 891030, M.P. Octavio Augusto Tejeiro Duque), en la cual se resolvió un caso análogo de hurto de vehículo asegurado, y se concluyó que:   "Con la sola denuncia penal se encuentra demostrada la ocurrencia del siniestro, sin que la aseguradora pueda exigir al consumidor información adicional que exceda lo legal y contractualmente pactado."  10. Esta jurisprudencia es concordante con la línea de interpretación de los contratos de seguro, conforme a la cual el asegurado cumple con su obligación probatoria al presentar la denuncia penal y el certificado de no recuperación, siendo abusiva la exigencia de pruebas que solo puede obtener la autoridad penal o judicial.  11. La asegurada ha cumplido con todos los requisitos exigidos por el contrato de seguro y el artículo 1077 del Código de Comercio. La aseguradora, por el contrario, ha persistido en una negativa basada en elementos extracontractuales y sin sustento probatorio verificable, incurriendo en una práctica abusiva, prohibida por la Ley 1328 de 2009.  12. Finalmente, el 21 de abril de 2025, en respuesta al requerimiento de la Superintendencia Financiera radicado No. 1511743548685337575, La Equidad insiste en que la versión de los hechos contenida en la denuncia no coincide con lo afirmado en la declaración ante NBI, por lo que reitera la objeción de la reclamación. |

1. **PRETENSIONES.**

|  |
| --- |
| En mi calidad de apoderado judicial de la señora Nancy Mendoza, con poder especial debidamente autenticado y contrato de mandato válido y vigente, y con fundamento en los hechos expuestos, la relación contractual vigente con La Equidad Seguros Generales O.C. y las normas aplicables del derecho del consumidor financiero, formulo las siguientes pretensiones, atendiendo la naturaleza jurídica de esta acción de protección derivada del contrato de seguro:  1. Que se declare el incumplimiento contractual de La Equidad Seguros Generales O.C. respecto de la póliza de seguro de automóviles No. AB004806, expedida el 6 de junio de 2024, mediante la cual se amparó el vehículo de placas FNM452, hurtado el 25 de agosto de 2024, y que a la fecha no ha sido indemnizado pese a que se cumplió con todos los requisitos establecidos legal y contractualmente.  2. Que como consecuencia del incumplimiento, se ordene el pago inmediato del valor asegurado pactado en la póliza, esto es, la suma de $112.300.000 M/cte, correspondiente al valor comercial del vehículo al momento del siniestro, conforme a lo estipulado en la cláusula de valor asegurado.  3. Que se reconozcan y paguen los intereses moratorios, conforme al artículo 1080 del Código de Comercio, por haberse superado en exceso el término legal de un (1) mes que tiene la aseguradora para indemnizar, contado desde la fecha en que se aportaron la denuncia penal y el certificado de no recuperación expedido por la Fiscalía General de la Nación, es decir, desde el 14 de noviembre de 2024.  4. Que se respete la distribución del pago de la indemnización de acuerdo con el contrato de mandato autenticado, mediante el cual la asegurada autoriza que el 30% del monto total sea consignado a la cuenta bancaria del apoderado, y el 70% restante a la cuenta de la señora Nancy Mendoza. Para tal efecto, se anexan las certificaciones bancarias respectivas.  5. Que se deje sin efectos jurídicos la objeción formulada por La Equidad Seguros mediante comunicación del 11 de diciembre de 2024 y ratificada el 26 de marzo de 2025, por carecer de fundamento técnico, jurídico y probatorio, y porque:  La asegurada acreditó la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la pérdida, conforme al artículo 1077 del Código de Comercio.  La objeción se basa en afirmaciones sin respaldo probatorio verificable y en una sentencia no aplicable a pólizas de hurto.  6. Que se ordene la entrega al suscrito apoderado del informe elaborado por la firma NBI, por ser este el documento técnico base de la objeción y constituir prueba relevante, en garantía del derecho de defensa y contradicción. En caso de negativa, se solicita orden judicial para que se aporte con plena cadena de custodia, autoría, metodología y autenticidad.  7. Que se reconozca la configuración de una práctica abusiva, en los términos del Estatuto del Consumidor Financiero (Ley 1328 de 2009), por parte de La Equidad Seguros, al desconocer derechos contractuales válidamente adquiridos por la asegurada y recurrir a tácticas dilatorias, revictimizantes y carentes de justificación legal.  8. Que se garantice el respeto integral de los derechos del consumidor financiero, en especial:  El derecho al trato digno,  El derecho a una información clara, veraz y oportuna,  El derecho a la protección contra cláusulas abusivas y prácticas injustificadas,  El derecho a la indemnización efectiva en los términos pactados, conforme al principio de “ubérrima buena fe” que rige los contratos de seguro.  9. Que se emita pronunciamiento de fondo en los términos legales y, de no ser así, se reconozca expresamente el derecho del apoderado y su representada a acudir ante:  La Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia,  La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, si persiste la negativa a entregar el informe de NBI, y  La jurisdicción ordinaria, a través de acción ejecutiva, para hacer valer el título valor contenido en la póliza conforme al artículo 784 del Código de Comercio, así como solicitar la reparación integral de los perjuicios materiales e inmateriales causados por el incumplimiento. |

1. **CUANTÍA**

|  |
| --- |
| 112300000 |

1. **INDEMNIZACIÓN**

**Pretende indemnización: Si**

1. **JURAMENTO ESTIMATORIO**

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mi pretensión indemnizatoria asciende a:

|  |
| --- |
| Yo, Helmer Orlando Vargas, abogado en ejercicio, identificado con Tarjeta Profesional No. 370357 del C.S.J., obrando en calidad de apoderado judicial de la señora Nancy Mendoza, según poder especial debidamente autenticado y contrato de mandato adjunto, presento formalmente el siguiente juramento estimatorio, en el marco del proceso de protección al consumidor financiero por incumplimiento del contrato de seguro suscrito con La Equidad Seguros Generales O.C.  1. Objeto del juramento: La presente declaración se refiere a la estimación razonada del valor de la indemnización que se reclama por la pérdida total del vehículo de placas FNM452, hurtado el 25 de agosto de 2024, hecho debidamente denunciado ante la Fiscalía General de la Nación bajo el número de noticia criminal 200016001231202400038, y respecto del cual se aportó el certificado de no recuperación expedido por dicha autoridad.  2. Contrato de seguro: El vehículo hurtado se encontraba amparado por la póliza de seguro No. AB004806, expedida el 6 de junio de 2024 por La Equidad Seguros Generales O.C., en la que consta como valor asegurado —y valor comercial— la suma de $112.300.000 M/cte.  3. Identificación del bien asegurado: Placa: FNM452 Clase: Camioneta de Pasajeros Marca: Mazda Línea: CX-5 Grand Touring TP 2500CC 6AB R19 TC CT 4x2 Modelo: 2019 Ciudad de circulación: Valledupar Código Fasecolda: 05606090 Motor: PY10395520 Chasis: JM7KF2WLAK0215622  4. Valor estimado: Bajo la gravedad del juramento, afirmo que el valor estimado de los perjuicios materiales sufridos por mi poderdante como consecuencia directa del siniestro corresponde a la suma de $112.300.000, valor cierto, determinado, exigible y pactado expresamente con la aseguradora en el contrato de seguro. Esta suma refleja el daño emergente total sufrido y constituye la base objetiva de la reclamación, de acuerdo con la póliza y la ley.  5. Fundamento legal y probatorio: La reclamación se fundamenta en: La existencia y vigencia del contrato de seguro. La ocurrencia del siniestro. La acreditación de la pérdida total mediante la denuncia penal y el certificado de no recuperación. El cumplimiento de la carga de la prueba exigida en el artículo 1077 del Código de Comercio.  6. Intereses moratorios: Adicionalmente, con base en el artículo 1080 del Código de Comercio, se solicita el reconocimiento de intereses moratorios, toda vez que la aseguradora ha superado en exceso el término de un (1) mes legal para efectuar el pago de la indemnización desde el 14 de noviembre de 2024, fecha en la cual se acreditó en debida forma el siniestro y la cuantía de la pérdida.  7. Alcance del juramento: Este juramento se presenta para que surta todos los efectos procesales previstos en el artículo 206 del Código General del Proceso. La estimación aquí consignada se formula de buena fe, con base en el contrato y en la evidencia objetiva del perjuicio reclamado, y se entenderá probada mientras no sea objetada por la parte demandada.  En constancia de lo anterior, firmo la presente declaración, ratificando que el valor estimado corresponde al monto real del perjuicio sufrido, y solicitando que el mismo sea reconocido como base para la correspondiente indemnización.  Helmer Orlando Vargas Abogado – T.P. No. 370357 C.S.J. Apoderado Judicial de Nancy Mendoza Correo: legalyforense.ayh@gmail.com Tel.: 313 488 4133 |

1. **PRUEBAS**

Las pruebas aportadas obran como anexos en el expediente digital las cuales acompañan el escrito de la demanda.

- Poìliza Autos Equidad\_FNM452\_AB004806.pdf  
- DENUNCIA PENAL CX5 ATRACONC\_200016001231202400038.pdf  
- CONSTANCIA VEHICULO NO RECUPERADO NUNC 200016001231202400038.pdf  
- SP149195 - FNM452 - NO ACREDITA 1077 CARTA OBJECION.pdf  
- Respuesta formal (2).pdf

1. **NOTIFICACIONES.**

**DEMANDANTE:**

Nombres: Helmer Orlando

Apellidos: Vargas

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 5697847

País: Colombia

Departamento: CESAR

Municipio: VALLEDUPAR

Dirección:

Correo electrónico: legalyforense.ayh@gmail.com

Celular: 3134884133

**OTROS DEMANDANTES:**

**Nombre:** NANCY ESTER  
**Apellidos:** MENDOZA OVALLE  
**Tipo de identificación:** Cédula de ciudadanía  
**Número de identificación:** 49738558  
**País:** COLOMBIA  
**Departamento:**   
**Municipio:**   
**Dirección:** Calle 3 20 47 - Villalba en Valledupar  
**Correo electrónico:** nancymendozao0526@gmail.com  
**Teléfono:** 3003303106  
**Correo electrónico de notificación:**

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado: HELMER ORLANDO VARGAS

Correo electrónico: legalyforense.ayh@gmail.com

- Poder Equidad Seguros Nancy Ester Mendoza Ovalle-26 febrero 2025.pdf  
- Poder Superfinanciera Nancy Ester Mendoza Ovalle - 26 febrero 2025.pdf

La entidad vigilada, contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones a través de los medios electrónicos dispuestos por la Superintendencia.

Cordialmente,

Nombres: Helmer Orlando

Apellidos: Vargas

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 5697847