

# ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

---

Superintendencia Financiera de Colombia

Ref.: Acción de Protección al Consumidor contra LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C.

Radicado anterior: 2025082301-003-000

Demandante: Felipe Trujillo Calderón

C.C. No.: 1022381599

Teléfono: 3213212596

Correo electrónico: pipe-13-02@hotmail.com

## 1. HECHOS

1. El 5 de junio de 2017 contraté con La Equidad Seguros Generales O.C., a través de Seguros Falabella, la póliza todo riesgo N.º AA026576 para el vehículo tipo motocicleta, placas JSH64D, marca KTM, modelo DUKE 390.
2. El contrato incluyó una cláusula de garantía que exigía la entrega de la tarjeta de propiedad a mi nombre en un plazo de 30 días calendario, condición de la cual fui informado verbalmente por el asesor, quien aseguró que no era impedimento para la expedición ni validez de la póliza.
3. Durante los meses posteriores continué pagando regularmente las primas mediante débito automático a mi tarjeta de crédito, sin notificación de cancelación del contrato.
4. El 31 de octubre de 2017, sufrí el hurto de la motocicleta. Reporté el siniestro (SP057118) y entregué la documentación exigida.
5. En llamadas realizadas los días 30/11/2017, 6/12/2017 y 13/12/2017 a la línea de atención al cliente #324 de La Equidad, asesores confirmaron que el pago ya había sido aprobado y solo faltaba la fecha de desembolso.
6. El 13 de diciembre de 2017, recibí comunicación escrita en la que se me informó que la póliza no estaba vigente por no haber presentado la tarjeta de propiedad dentro del plazo indicado, y que el siniestro había sido objetado.

7. A pesar de ello, la aseguradora continuó prestando servicios como grúa, y seguía efectuando cobros mensuales a mi tarjeta incluso después del siniestro, lo cual demuestra contradicción en su actuar.

8. El Defensor del Consumidor Financiero, en concepto emitido el 16 de enero de 2018, concluyó que La Equidad no actuó con debida diligencia, recomendando resolver en favor del consumidor dada la falta de seguimiento de la póliza.

## **2. PRETENSIONES**

1. Se declare la existencia de una relación contractual válida y vigente entre el suscrito y La Equidad Seguros Generales O.C. al momento del siniestro ocurrido el 31 de octubre de 2017.

2. Se ordene a la aseguradora el pago de la indemnización correspondiente al valor comercial del vehículo asegurado al momento del hurto, actualizado por IPC hasta la fecha.

3. Se ordene adicionalmente el pago de intereses moratorios desde la fecha del siniestro hasta la fecha de pago efectivo, aplicando la tasa legal civil del 12% anual (aproximada).

4. Se condene a la aseguradora al pago de daños extrapatrimoniales y perjuicios morales por la afectación emocional, dilación injustificada, y violación de derechos del consumidor financiero.

5. Se condene en costas a la parte demandada, si a ello hubiere lugar.

## **3. JURAMENTO ESTIMATORIO**

Bajo la gravedad de juramento, estimo razonadamente el valor de las pretensiones así:

- Valor comercial del vehículo (FASECOLDA 2017): \$17.000.000
- Actualización por IPC 2017-2025 (aprox. 45%) →  $\$17M \times 1.45 = \$24.650.000$
- Intereses moratorios civiles 12% anual  $\times$  8 años (aprox.): \$15.250.000
- Daños morales y perjuicios no patrimoniales: \$10.000.000
- Total ajustado voluntariamente: \$49.900.000 COP

Este ajuste se hace con el fin de ejercer directamente el derecho de protección al consumidor sin requerir apoderado judicial, conforme al artículo 24 del C.G.P. y artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

#### **4. CUANTÍA**

La cuantía de las pretensiones se ajusta voluntariamente a \$49.900.000 COP, lo cual se encuentra por debajo del umbral de 40 SMLMV (equivalente a \$52.000.000 COP en 2025), por lo cual no se requiere la intervención de abogado.

#### **5. FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), artículos 58, 60 y 78.
- Concepto del Defensor del Consumidor Financiero del 16 de enero de 2018.
- Contradicciones explícitas en las comunicaciones de La Equidad, que configuran una violación al principio de buena fe contractual (art. 871 Código de Comercio).
- Fallo de la Corte Suprema de Justicia – SC2324-2020, sobre indemnización por expectativa legítima generada por aseguradora.

#### **6. RECLAMACIÓN DIRECTA**

Se anexa copia de:

- Derecho de petición de diciembre 2017
- Comunicación negativa de La Equidad
- Concepto del Defensor del Consumidor Financiero
- Comunicaciones y grabaciones de llamadas
- Historial de cobros después del siniestro

#### **7. ANEXOS**

1. Copia de reclamación inicial.
2. Respuesta de La Equidad Seguros.
3. Concepto del Defensor del Consumidor Financiero.
4. Evidencias de comunicaciones telefónicas con asesores.
5. Historial de pagos realizados.
6. Copia de cédula del demandante.

## ÍNDICE DE ANEXOS

1. Derecho de petición presentado a La Equidad el 15 de diciembre de 2017.
2. Comunicación de objeción del siniestro por parte de La Equidad del 13 de diciembre de 2017.
3. Concepto del Defensor del Consumidor Financiero del 16 de enero de 2018.
4. Comunicación de La Equidad Seguros del 23 de mayo de 2025.
5. Evidencias de comunicaciones telefónicas con asesores (Alejandro Beltrán y Natalia Gómez).
6. Historial de pagos realizados a través de Seguros Falabella.
7. Copia de la cédula de ciudadanía del demandante.

## RESUMEN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS – SOPORTES DE LA DEMANDA

1. Llamada con asesor(a) de Seguros Falabella (archivo: 'Llamada de seguros falabella.aac')

Durante esta llamada, el asesor indica que, de no presentarse la tarjeta de propiedad a nombre del tomador dentro de los 30 días calendario posteriores a la expedición de la póliza, esta debería ser cancelada automáticamente. Sin embargo, también menciona que el cobro correspondiente al mes actual sí se ejecutará. Esta afirmación sustenta la existencia de una contradicción, ya que la aseguradora continuó efectuando cobros y prestando servicios después de la supuesta cancelación implícita.

2. Llamada con Lizeth – Seguros Falabella (archivo: 'Lizeth de seguros Falabella 3 min.aac')

La asesora Lizeth reitera que, si no se presenta la tarjeta de propiedad, la póliza será cancelada automáticamente y no se efectuará el cobro en los meses siguientes. Esta declaración refuerza la postura del consumidor en cuanto a que, si efectivamente la póliza debía ser anulada, la aseguradora incurrió en cobros indebidos por servicios no amparados por un contrato vigente.

3. Llamada con Alejandro Beltrán – La Equidad (archivo: 'ALEJANDRO BELTRAN DE LA EQUIAD SEGUROS min 451.3gp')

En esta conversación, el asesor Alejandro Beltrán manifiesta explícitamente que la solicitud de indemnización ya ha sido aprobada, encontrándose únicamente pendiente de desembolso por parte del área de tesorería. Esta afirmación generó una expectativa legítima de pago, siendo posteriormente contradicha por la respuesta formal de la aseguradora, lo que pone de presente la falta de coherencia en la gestión del siniestro por parte de la entidad.

Felipe Trujillo Calderón  
C.C. No. 1022381599