

Bogotá, 19 de junio de 2025

Señor:  
Luis Felipe Trujillo Calderon  
[pipe-13-02@hotmail.com](mailto:pipe-13-02@hotmail.com)  
Cel: 3213212596

**Radicado. 1511747168804742238**



## NUESTRA RESPUESTA


Y ACLARACIONES DE ACUERDO CON EL MARCO LEGAL

Respetado(a) señor(a),

Nos referimos a su comunicado de réplica presentado ante la Superintendencia Financiera de Colombia con el radicado 1511747168804742238, relacionado con el suceso acaecido el **31 de octubre de 2017**, en el que se vio involucrada la motocicleta asegurada de placa **JSH64D**. La Equidad Seguros Generales O.C., se permite manifestarle lo siguiente:

1. De la reclamación por Usted formulada ante esta Aseguradora en el mes de noviembre del año 2017, allegó la siguiente documentación:

- Carta formal de reclamación.
- Denuncia penal.
- Copia cédula de ciudadanía.
- Licencia de conducción,
- Un ejemplar del contrato de compraventa suscrito entre el **vendedor** CRISTIAN CAMILO FERNANDEZ BOHORQUEZ y el **comprador** LUIS FELIPE TRUJILLO CALDERON.
- Formulario de solicitud de tramites del registro nacional automotor, diligenciado.
- Revisión técnico-mecánica de la motocicleta asegurada.
- SOAT.
- Licencia del tránsito 10009166009

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <b>RESTRICCIÓN MOVILIDAD</b><br>DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN<br>902013000212935<br>LIMITACIÓN A LA PROPIEDAD<br>*****<br>FECHA MATRÍCULA<br>28/01/2014<br>FECHA EXP. LIC. TTD.<br>16/03/2015<br>FECHA VENCIMIENTO<br>*****<br>ORGANISMO DE TRÁNSITO<br>SDM - BOGOTÁ D.C. |  | <b>BLINDAJE</b><br>*****<br><b>POTENCIA HP</b><br>43<br><b>VE</b><br>I<br><b>FECHA IMPORT</b><br>19/11/2013<br><b>PUERTAS</b><br>0  |  |
| <b>CLASE DE VEHÍCULO</b><br>MOTOCICLETA<br><b>NÚMERO DE MOTOR</b><br>390203511<br><b>NÚMERO DE SERIE</b><br>VBKJGJ403DC214922  |  | <b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b><br>MINISTERIO DE TRANSPORTE<br><b>LICENCIA DE TRÁNSITO No.</b> 10009166009<br><b>PLACA</b> JSH64D<br><b>MARCA</b> KTM<br><b>CILINDRADA CC</b> 373<br><b>COLOR</b> BLANCO<br><b>LINEA</b> 390 DUKE ABS<br><b>MODELO</b> 2013<br><b>SERVICIO</b> PARTICULAR<br><b>TIPO CARROCERÍA</b> SIN CARROCERÍA<br><b>COMBUSTIBLE</b> GASOLINA<br><b>CAPACIDAD Kg/PSJ</b> 2<br><b>REG N</b> VBKJGJ403DC214922<br><b>REG N</b> VBKJGJ403DC214922<br><b>PROPIETARIO: APELLIDOS Y NOMBRES</b> FERNANDEZ BOHORQUEZ CRISTIAN C.<br><b>IDENTIFICACIÓN</b> C.C. 1030562224 |   |

LT01005640036

2. Del análisis objetivo de la documentación allegada, esta Aseguradora objetó la reclamación dentro del término de Ley, por incumplimiento a la cláusula de garantía que se suscribió en la póliza Motocicletas Falabella **AA026576**.

En nuestro oficio de objeción **07 de diciembre de 2017**, advertimos los efectos que conlleva no cumplir con la cláusula de garantía ***"6. Compromiso entrega de tarjeta de propiedad (solo para clientes con traspaso pendiente o placa en tránsito libre"***, desde donde el contrato de seguro se vuelve inoperante, en concordancia con el artículo 1061 del Código de Comercio que preceptúa el cumplimiento estricto de la garantía y el 1045 que establece los elementos esenciales del contrato de seguro.

A continuación, nos permitimos pronunciarnos frente a las manifestaciones en los siguientes términos:

1. ***Aunque se invoque el incumplimiento de una cláusula de garantía, la aseguradora nunca notificó formalmente la cancelación del contrato, y por el contrario, continuó cobrando primas y prestando servicios (como asistencia en grúa) durante meses posteriores al supuesto vencimiento.***

En nuestro oficio del **12 de enero de 2018**, se comunicó la decisión de devolución de primas, sustentado en el incumplimiento de los requisitos requeridos a la luz de los artículos 1061 y 1045 del código de comercio, donde es imprescindible acreditar el interés asegurable y el cumplimiento de la garantía. Por esta razón, se le informó en el momento de la vinculación que debía remitir la tarjeta de propiedad del vehículo para el perfeccionamiento del contrato de seguro, sin que tal situación aconteciera al momento del siniestro. Así las cosas, el 12 de enero de 2018, se reintegraron seis (6) cuotas mensuales abonadas a la tarjeta CRM de Falabella, cada una por valor de \$98.036, así:

| <b>Póliza: AA026576</b> |                        | <b>Vigencia: 05 de junio de 2017 al 05 de junio de 2018</b> |  |
|-------------------------|------------------------|---|--|
| <b>Concepto</b>         | <b>Fecha causación</b> | <b>Valor</b>  |  |
| Recaudo mensual prima 1 | 22/07/2017             | \$98.036  |  |
| Recaudo mensual prima 2 | 18/08/2017             | \$98.036  |  |
| Recaudo mensual prima 3 | 30/09/2017             | \$98.036  |  |
| Recaudo mensual prima 4 | 22/11/2017             | \$98.036  |  |
| Recaudo mensual prima 5 | 29/11/2017             | \$98.036  |  |
| Recaudo mensual prima 6 | 02/01/2018             | \$98.036  |  |
| Devolución de prima     | 03/01/2018             | \$588.218   |  |

Lo anterior fue coordinado en su momento con la Agencia de Seguros Falabella, emisora de su tarjeta.

2. ***La objeción fue presentada después del siniestro, lo cual contradice el deber legal de actuar con oportunidad y buena fe.***



equidad  
seguros

**Nuestra respuesta:** Presentada la reclamación, el siniestro SP057118 se objetó de manera fundada. Usted debió entregar la nueva tarjeta de propiedad dentro de los treinta (30) calendarios siguientes a la emisión de la póliza, situación que no cumplió.

**3. La empresa omitió responder sobre las llamadas en las que sus asesores confirmaron la aprobación del pago, generando una expectativa legítima de indemnización.**

**Nuestra respuesta:** Como se precisó en comunicación del 12 de enero de 2018, en el sistema se cargó erróneamente un documento que no correspondía al caso, generando que el agente del Call Center encargado en su momento de la atención de la línea telefónica, brindara una información incorrecta. Sin embargo, tal suceso fue corregido en comunicación escrita emitida por esta Aseguradora para la citada fecha, donde se precisó que los términos de indemnización correspondían al área de indemnizaciones, aclarando los términos de objeción presentados y presentando excusas por los inconvenientes causados.

**4. La propia Defensoría del Consumidor Financiero observó la falta de diligencia de la aseguradora en su concepto emitido en enero de 2018.**

**Nuestra respuesta:** La Defensoría consideró que hasta tanto la Aseguradora no remitiera otro pronunciamiento, no era viable un análisis, ni un pronunciamiento de fondo.

Revisado los antecedentes del caso, nuestro actuar se realizó con apego a las disposiciones contractuales y normativa vigente.

**5. La póliza establecía la entrega de la tarjeta de propiedad en 30 días; sin embargo, la aseguradora no la canceló y continuó cobrando primas hasta noviembre de 2017.**

**Nuestra respuesta:** Como ya advertimos, esta Aseguradora procedió con la devolución de la prima del seguro. Es de precisar que era de su conocimiento la condición para el perfeccionamiento del contrato del seguro con la remisión de los documentos faltantes.

**6. Contradicción directa con la versión del Gerente de Indemnizaciones, quien negó la vigencia de la póliza mientras se seguían cobrando servicios y primas.**

**Nuestra respuesta:** Esta Aseguradora no negó la vigencia del seguro, el sentido de la objeción se orientó ante el incumplimiento de la cláusula de garantía.

Como ya advertimos la prima del seguro se devolvió.

**7. Se evidencia una práctica irregular de cobros sin soporte contractual claro, lo cual constituye una vulneración al consumidor financiero.**

**Nuestra respuesta:** No hay cobros irregulares, la prima del seguro se devolvió integralmente, lo anterior, no constituye vulneración a la normativa vigente.

**8. Se ordene el pago de la indemnización correspondiente al valor comercial del vehículo KTM Duke 390 con placa JSH-64D, según el valor de referencia FASECOLD para octubre**



de 2017, actualizado conforme al Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde esa fecha hasta la actualidad.

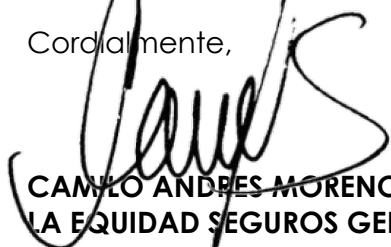
**Adicionalmente, solicito un monto adicional de \$5.000.000 por los perjuicios ocasionados por la mala gestión, desinformación y dilación del proceso.**

**Nuestra respuesta: LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C., RATIFICA OBJECCIÓN** y se abstiene de reconocer suma alguna a título de indemnización y se declara exonerada legalmente de toda responsabilidad por el suceso acaecido el **31 de octubre de 2017**.

De igual forma es preciso señalar que, desde nuestra última comunicación emitida el 12 de enero de 2018, no se recibió pronunciamiento alguno de su parte hasta el 23 de mayo de 2025, transcurriendo más de 7 años y encontrándose por fuera de los términos señalados en el artículo 1081 del código de comercio.

En los anteriores términos damos respuesta a su requerimiento, quedando a su disposición para aclarar cualquier inquietud sobre el particular, adicionalmente le manifestamos que también cuenta con la posibilidad de comunicar sus inconformidades, acudiendo ante nuestro Defensor del Consumidor Financiero, el Dr. Andrés Augusto Garavito Colmenares o su suplente el Dr. Cesar Alejandro Perez Hamilton quienes podrán ser ubicados en la Avenida 19 No. 114 09 Ofi 502 de Bogotá, D.C. en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua. Teléfonos: 601-2131370 / 3219240479 o en el correo electrónico: contacto@pgabogados.com; la Defensoría resolverá dentro del marco de las funciones establecidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y demás normas concordantes.

Cordialmente,



**CAMILO ANDRÉS MORENO**  
**LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C.**

ELABORÓ: FREDY GOMEZ – DIANA SOLANO - ANALISTAS DE INDEMNIZACIONES

APROBÓ: CAMILO MORENO - COORDINADOR DE INDEMNIZACIONES AUTOS Y RC

VISTO BUENO LEGAL: ELIANA CASTRO - DIRECCIÓN LEGAL CORPORATIVA