**Señores.**

**Delegatura para Funciones jurisdiccionales**

[**jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co**](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**Demandante:** LUIS FRANCISCO CASTIBLANCO GONZALEZ

**Demandado:** MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

**Número de Radicación**: 2025101535-004-000

**Expediente**: SmartSupervision Demanda

**Trámite:** FUNCIONES JURISDICCIONALES

**Actividad**: 31 REMISION DE INFORMACION

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

Luis Francisco Castiblanco González identificado con cédula de ciudadanía No. 19270836 de la ciudad de Bogotá, obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

1. **HECHOS.**

El pasado sábado 15 de febrero en la ciudad de Bogotá, siendo aproximadamente las 20:30 horas, en la carrera 60 por calle 63, me dirigía en sentido sur norte, en el vehículo de mi propiedad, de placas KPM396, cuando al llegar a la glorieta me detuve por precaución ya que el volumen de tráfico impedía circular, cuando de pronto el vehículo que venía detrás, de placas PBS397 conducido por el Señor Alejandro Pérez Buitrago, me impactó en la parte trasera, afectando el bomper y partes por establecer. El vehículo del Señor Pérez Buitrago se encuentra asegurado con la firma MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A., posterior al choque se procedió a llamar a las aseguradoras de cada uno de los vehículos y al cabo de cerca de media hora se hizo presente el Señor Emilio Barrera quien se identificó como representante de la firma G y S y esta a su vez de parte la firma MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A, persona que al corroborar lo sucedido procedió a diligenciar un documento denominado **INVITACIÓN A RECLAMAR A MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA**, y me indica que puedo iniciar la reclamación para el arreglo de los daños causados haciendo énfasis que yo como propietario de la camioneta MAZDA CX5 de placas KPM396 y asegurado por la firma AXA COLPATRIA da lectura y diligencia el formato que incluye una nota que dice **“indicación de daños presentados por la ocurrencia a reparar” Si el tercero responsable cuenta con póliza de amparo RC, que fuera expedida por las compañías SURA, LIBERTY SEGUROS, AXA COLPATRIA, SEGUROS BOLÍVAR Y ALLIANZ SEGUROS, al presentar este documento no deberá asumir el deducible pactado en la póliza (este convenio aplica únicamente para choques entre vehículos de servicio particular)**. Posteriormente inicie el envío de varios correos a la compañía MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A., que acompaña el presente documento con las imágenes de los correos cruzados con esa compañía, y el día 8 de mayo recibo un correo de la cuenta NGONZAL@mapfre.com.co en donde manifiestan que reconocen un valor de $441.713, lo cual como lo manifesté en respuesta al citado email, que me parecía irrespetuoso de parte de esa compañía, ya que en ningún momento el vehículo de mi propiedad fue llamado a llevarlo a un taller calificado para que se hiciera la verificación de los daño y la respectiva cuantificación en valor de la reparación. Los daños sufridos requieren del cambio total de la pieza denominada bomper o parachoques, con sus boceles respectivos.

1. **PRETENSIONES**
2. Que se obligue a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A., a la cancelación de los trabajos de cambio y reparación de las piezas afectadas en un taller concesionario de la marca MAZDA, los cuales según cotización efectuada por la firma CASA TORO ASCIENDE A LA SUMA DE $3’429.235 o en caso contrario me sea cancelada la suma antes citada para proceder al cambio de las piezas y reparación a que haya lugar.
3. **CUANTÍA**

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de TRES MILLONES CUATROCIENTOS VEINTINUEVE MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO pesos ($3’429.235),

1. **PRUEBAS**

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

1. Aportadas.
2. Documento **INVITACIÓN A RECLAMAR A MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA** elaborado el día del choque, esto es el 15 de febrero de 2025 en el sitio del incidente, por el Señor Emilio Barrera quien se identificó como representante de la firma G y S y esta a su vez de parte la firma MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
3. Documento denominado “INDICAR LOS DAÑOS PRESENTADOS POR LA OCURREENCIA A REPARAR” elaborado el día del choque, esto es el 15 de febrero de 2025 en el sitio del incidente, por el Señor Emilio Barrera quien se identificó como representante de la firma G y S y esta a su vez de parte la firma MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
4. Documento en Word que muestra las imágenes de los diferentes correos electrónicos cruzados con la compañía MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A

.

1. Documento PDF, en el que se encuentra toda la documentación del choque: Reporte de Asistencia Jurídica, Evaluación Prestación Servicio Jurídico, Licencia de Transito vehículo KPM396, Licencia de Conducción, Cédula de Ciudadanía del demandante; Licencia de Transito vehículo KPM396, Licencia de Conducción, Cédula de Ciudadanía dl conductor que causó el choque y asegurado por MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A, fotografías de los vehículos, Invitación a reclamar a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A,
2. Solicitadas.
3. Que la compañía MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A adjunte y entregue la documentación enviada por mi como demandante, en la que conste desde los días posteriores al choque he intentado reclamar la reparación y cambio de las piezas afectadas.
4. **ANEXOS**
5. Documento **INVITACIÓN A RECLAMAR A MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA** elaborado el día del choque, esto es el 15 de febrero de 2025 en el sitio del incidente, por el Señor Emilio Barrera quien se identificó como representante de la firma G y S y esta a su vez de parte la firma MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
6. Documento denominado “INDICAR LOS DAÑOS PRESENTADOS POR LA OCURREENCIA A REPARAR” elaborado el día del choque, esto es el 15 de febrero de 2025 en el sitio del incidente, por el Señor Emilio Barrera quien se identificó como representante de la firma G y S y esta a su vez de parte la firma MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
7. Documento en Word que muestra las imágenes de los diferentes correos electrónicos cruzados con la compañía MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A

.

1. Documento PDF, en el que se encuentra toda la documentación del choque: Reporte de Asistencia Jurídica, Evaluación Prestación Servicio Jurídico, Licencia de Transito vehículo KPM396, Licencia de Conducción, Cédula de Ciudadanía del demandante; Licencia de Transito vehículo KPM396, Licencia de Conducción, Cédula de Ciudadanía dl conductor que causó el choque y asegurado por MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A, fotografías de los vehículos, Invitación a reclamar a MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S. A,

1. **NOTIFICACIONES.**

Recibiré notificaciones en el correo electrónico lfcastiblancog@hotmail.com y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Avenida calle 100 N° 64-51 interior 2, apartamento 1701

Ciudad: Bogotá D. C.

Teléfono celular: 3112372153

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de https://www.mapfre.com.co/sistema-atencion-consumidor/defensor-consumidor-financiero/

Cordialmente,

LFCG

**Firma** (solo si se presenta en medio físico)

**Nombre Luis Francisco Castiblanco González**

**C.C. 19270836 de Bogotá**