

Señores

**Delegatura para Funciones jurisdiccionales**

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

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**Demandante:** Diego Armando Hernández Niño

**Demandado:** Seguros Mapfre S.A.

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

**DIEGO NICOLAS CUSPOCA MONTAÑA**, Abogado en ejercicio, identificado con C.C. 1.052.386.948 con T.P. No. 362.966 del C.S. de la J., actuando en calidad de apoderado de **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ NIÑO**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 1.057.582.551 de Sogamoso, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la **ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO** contra **Seguros Mapfre S.A.** sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

## I. HECHOS

**PRIMERO.** El señor **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ NIÑO** identificado con Cédula de Ciudadanía No. 1.057.582.551 de Sogamoso, contrató con la compañía **Seguros Mapfre S.A.**, póliza de Automóviles No 3416124003578 Ref. 31696117048, Ramo 101, Producto 118, con una vigencia del 04 de julio del 2024, hasta el 03 de julio del 2025.

**SEGUNDO.** El 22 de abril del 2025 **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ NIÑO**, se encontraba en la ciudad de Yopal – Casanare por temas de orden laboral, cuando siendo las 11:00 am en zona rural un vehículo tipo camión invadió el carril por el que se desplazaba, obligándolo a realizar una maniobra evasiva hacia el costado derecho de la vía hasta pasar por un bache que golpea la parte baja del automotor. En ese momento se enciende un testigo en el tablero de instrumento de la camioneta de placa **FNZ046**, marca Toyota, color plata metálico, Chasis MHKE8FF30KK000487, Motor 2NRF684906, servicio particular, modelo 2019, lo que indicaba que debía detener la marcha para evitar la agravación del daño

presentado, por esta razón solicito servicio de grúa y se dirigió de inmediato al taller autorizado por Toyota en esta ciudad, ubicado en la diagonal 9 # 7b-08 denominado Toyota Yopal.

**TERCERO.** En Toyota Yopal le informan al señor **DIEGO ARMANDO HERNANDEZ NIÑO** que no se puede atender el daño argumentando que debe sacar una cita para diagnóstico y que existe cupo para la revisión en aproximadamente 20 días hábiles, razón por la cual decide comunicarse con el taller donde normalmente se hacen las revisiones periódicas en **ALBORAUTOS Toyota** en Tunja, Boyacá, pues su domicilio de residencia es Sogamoso, Boyacá, donde le informan que reciben el vehículo el día 28 de abril del 2025. Por estas razones el vehículo queda en parqueadero en aras de evitar un perjuicio mayor, el 28 de abril del 2025 en horas de la madrugada es llevado en grúa el vehículo a la ciudad de Tunja-Boyacá, para su diagnóstico correspondiente.

**CUARTO.** El 28 de abril del 2025 **ALBORAUTOS Toyota** informa:

*“Dado que los componentes externos se encontraron en condiciones óptimas y persistía la anomalía, se solicitó y obtuvo la autorización para llevar a cabo el desmonte y desarme de la transmisión automática con el objetivo de realizar una inspección interna detallada”.*

Para llevar a cabo la reparación integral y con garantía de la transmisión automática del vehículo de placas **FNZ046**, se requiere el reemplazo de los siguientes componentes:

*\* Convertidor de par \* Bomba de aceite \* Discos de embrague en general \* Empaques de la transmisión \* Filtros de la transmisión \* Demás componentes necesarios, los cuales son detallados en la cotización generada.*

**QUINTO.** Las cotizaciones emitidas por **ALBORAUTOS Toyota** respecto de la reparación del daño determinan los siguientes valores:

- UN MILLON SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (\$1.655.290).
- DOS MILLONES TRESCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN PESOS M/CTE (\$2.376.441).
- DIECISEIS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS CUARENTA PESOS M/CTE (\$16.489.740).

Lo que permite indicar que el total de la reparación es de VEINTE MILLONES QUINIENTOS VEINTIUN MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y UN PESOS (**\$20.521.471**) M/CTE.

**SEXTO.** En razón a lo antes expuesto, el 27 de mayo del 2025 se presentó escrito de reclamación ante **Seguros Mapfre S.A** remitiendo aviso de siniestro en virtud del amparo de **PERDIDA PARCIAL POR DANOS Y TERRORISMO** y el amparo **VEHÍCULO DE REEMPLAZO** de la póliza de Autos Super Trébol No. 3416124003578, contratada para el vehículo de placa **FNZ046**, con ocasión a los hechos descritos, la aseguradora asigna el número de **SINIESTRO** 10381, **SOLICITUD** No. 9436458.

**OCTAVO.** La compañía emite un correo electrónico el 28 de mayo del 2025 donde manifiesta:

*“Dando respuesta al numero de solicitud 9436458 le confirmo que para poder gestionar su tramite es importante que nos adjunte la siguiente documentación (Legible y completa) ya que dentro de lo que envía, no se evidencia ni se nombra en el relato, cual es la placa asegurada con Mapfre Segur”.*

Información que es errada pues en la reclamación como se evidencia en las pruebas anexas a esta acción fue presentada con todos los soportes necesarios, han pasado **SESENTA Y TRES (63)** días sin que exista respuesta de la compañía aseguradora.

**NOVENO.** El 03 de julio del 2025 se remite carta ante **Seguros Mapfre S.A.**, para no autorizar la renovación de la póliza de automóviles Super Trébol No. 3416124003578, contratada para el vehículo de placa **FNZ046**, dejando constancia pues los asesores de la compañía aseguradora llamaban casi todos los días previos a la terminación de la vigencia para su renovación, explicándoles que se estaba esperando la respuesta de una reclamación radicada el 27 de mayo del 2025.

**DECIMO.** El 21 de julio del 2025 vía telefónica y mediante correo electrónico **ALBORAUTOS Toyota** informa:

*“Buen día, Don Diego,*

*Como le informé por teléfono, Automotores Toyota Colombia (ATC) no nos suministra el 100% de los repuestos necesarios para reparar la transmisión automática de su vehículo. Esto se debe a que el RUSH es una edición especial, lo que resulta en una baja disponibilidad de repuestos y, por lo tanto, hace imposible la reparación.*

*La solución para este caso es el reemplazo completo de la transmisión automática junto con el convertidor de par. Adjunto encontrará la cotización de los repuestos y la mano de obra. Los repuestos incluidos en esta cotización están disponibles a la fecha de envío de este correo.*

*Quedo a la espera de su aprobación”.*

Lo que indica que las condiciones cambiaron generando un perjuicio superior al sustentando en la reclamación.

**DECIMO PRIMERO.** **ALBORAUTOS Toyota** remito nueva cotización que es radicada ante **Seguros Mapfre S.A** el 23 de julio del 2025 por un valor de **CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$59.418.549)**, lo que implica casi la pérdida total del vehículo asegurado en razón al siniestro, pues el valor asegurado es de **OCHENTA Y CUATRO MILLONES TRECIENTOS MIL PESOS (\$84.300.000)**.

**DECIMO SEGUNDO.** Hasta la fecha de radicación de esta acción de protección del consumidor financiero, la compañía **Seguros Mapfre S.A.**, no ha dado respuesta de la reclamación presentada generando sin duda un aumento de los perjuicios y una inseguridad jurídica.

## II. PRETENSIONES

1. Se realice el pago de los daños del vehículo asegurado de placas **FNZ046**.
2. Se reconozca el pago por concepto de transporte según el amparo vehículo de reemplazo establecido en la póliza.
3. Se reconozca el pago de grúa contratada para el transporte del vehículo asegurado.
4. Se reconozca el pago de intereses moratorios desde la fecha de la ocurrencia del siniestro hasta el pago del siniestro.

## III. 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 SESENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (\$61.498.549) M/C discriminados así:

- 1.) CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS DIECIOCHO MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS (**\$59.418.549**) m/cte. Concepto por daño total del vehículo asegurado de placas **FNZ046**.
- 2.) UN MILLON DE PESOS (**\$1.000.000**) concepto de transporte por el amparo vehículo de reemplazo.
- 3.) UN MILLON OCHENTA MIL PESOS (**\$1.080.000**) m/cte. Concepto de grúa Yopal, Casanare a Tunja, Boyacá, del vehículo asegurado de placas **FNZ046**.

## IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

1. Copia caratula de la póliza
2. Copia de cotizaciones **ALBORAUTOS Toyota**
3. Copia documentos del vehículo asegurado
4. Copia de reclamación
5. Copia de radicación de siniestro
6. Copia correos electrónicos con **Seguros Mapfre S.A**
7. Copia recibo de grúa.

8. **Interrogatorio de Parte:** Solicito se fije fecha y hora para que la parte demandante absuelva el interrogatorio de parte que en audiencia le formularé.

## V. ANEXOS

1. Copia poder
2. Copia poder aseguradora

## VI. NOTIFICACIONES.

Recibiré notificaciones en el correo electrónico [diegokpm06@gmail.com](mailto:diegokpm06@gmail.com) y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: calle 7bis # 18-27 Sogamoso, Boyacá.

Teléfono celular y/o fijo: 3115374217

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web **Seguros Mapfre S.A**

Cordialmente,



**DIEGO NICOLAS CUSPOÇA MONTAÑA.**

C.C. 1.052.386.948 de Duitama, Boyacá

T.P. No. 362.966 del C.S. de la J.