

Bogotá, 12 de septiembre de 2024

Señores.

Delegatura para Funciones jurisdiccionales

jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Demandante: XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA

C.C 1.088.002.186 póliza 022992125/29655

Demandado: Allianz Seguros S.A.

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

XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1.088.002.186 de la ciudad de DOSQUEBRADAS, RISARALDA, obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra Allianz Seguros S.A. sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

I. HECHOS.

Por medio de la presente, quiero expresar mi más profunda inconformidad y preocupación ante la negligente y mala gestión de la aseguradora Allianz en la atención de un siniestro que involucró mi vehículo de placas RIK-274 (Siniestro número 142080208). A continuación, detallo los hechos que demuestran la falta de diligencia y la mala fe con la que ha actuado la aseguradora.

El 21 de julio de 2024, me encontraba regresando con mi familia a Bogotá desde Puerto Rico, Caquetá, siguiendo la ruta Puerto Rico - San Vicente del Caguán – La Macarena, Meta - Villavicencio - Bogotá.

Unos kilómetros después de cruzar el río Guayabero, en una zona roja sin cobertura de telefonía celular (anexo el reporte de cobertura móvil en la zona), un deslizamiento de piedras impactó directamente mi vehículo, dejándolo enterrado y con graves daños en la parte inferior. En esa situación crítica, un conductor local nos asistió y remolcó nuestro vehículo con una riata hasta La Julia, Meta, donde pudimos contactar a Allianz para reportar el siniestro y solicitar asistencia.

La respuesta de Allianz fue inaceptable. Nos ofrecieron un servicio de grúa hasta Bogotá (ciudad de nuestra residencia), pero debíamos pagarle a la aseguradora un valor adicional exorbitante de \$1.450.000 y por el transporte de pasajeros (2 adultos y 2 menores de edad) nos exigían \$1.600.000. Debido a esta tarifa abusiva, nos vimos obligados a que el vehículo fuera trasladado solo hasta Villavicencio y de esa manera la aseguradora nos cobró un valor adicional de \$154.000 que fueron pagados en efectivo directamente al conductor de la grúa.

El 22 de julio la grúa recogió nuestro vehículo y lo llevó al taller Metro Kia en Villavicencio, donde permaneció hasta el 31 de julio sin recibir atención adecuada. Este taller

se negó a reparar el vehículo, alegando que los daños eran demasiado extensos y que existía una posible afectación en el motor. Por esta razón y por recomendación del taller Metro Kia, el vehículo fue trasladado el día 31 de julio al taller Chevrolet de Villavicencio.

En el taller Chevrolet, se inició un diagnóstico dirigido a la aseguradora. Sin embargo, el día 20 de agosto nos informaron que aún no tenían una autorización por parte de la aseguradora para iniciar dicho diagnóstico. El 23 de agosto, vía WhatsApp el taller informó que la reclamación del siniestro avanzaba a la etapa de solicitud de repuestos y que Allianz únicamente había autorizado los siguientes repuestos: Filtro de aceite, Carter, Cartucho Filtro, Aceite de motor y silicona gris. Pese a nuestra insistencia tanto Allianz como el taller se negaron a entregar el diagnóstico del vehículo.

Teniendo en cuenta todo lo anterior viajé a Villavicencio el día 26 de agosto para que me explicaran la situación y mostrarán mi vehículo, hablé con el mecánico que evaluó la camioneta y de manera temeraria e injustificada afirmó que muchos de los daños eran preexistentes y que Allianz solo se haría cargo del cárter y la pérdida de aceite. Este diagnóstico es totalmente inexacto y parcial. Los daños en el sistema de suspensión, el exosto, flexible del exosto, cuna del motor, segundo tramo del exosto, mangueras del canister, el canister, y el chasis (donde hay piedras incrustadas) fueron causadas por el deslizamiento de piedras que impactaron el vehículo, como se puede observar en las fotografías adjuntas donde se ve claramente que todas las partes afectadas tienen un color y apariencia completamente diferente a las partes que no fueron afectadas.

Es crucial destacar que el perito de Allianz **nunca ha inspeccionado** mi vehículo directamente, sino que su decisión se ha basado en el reporte que el mecánico de Chevrolet Villavicencio le envió vía correo electrónico (de acuerdo con la información entregada por el taller Chevrolet directamente). Además, el taller Chevrolet tiene almacenado mi vehículo a la intemperie, junto a vehículos abandonados, exponiéndolo al sol y la lluvia, lo cual está causando un deterioro adicional en la pintura, las partes plásticas y otros componentes. Esta situación es inadmisibles y demuestra una clara falta de cuidado y responsabilidad.

Para agravar aún más la situación y pese a que los daños ocasionados por el alud de piedras son más que evidentes, el jefe del taller de Chevrolet hizo comentarios ofensivos y sin fundamento, sugiriendo que nuestro vehículo estaba tan dañado porque lo usábamos para transporte veredal y que los daños eran antiguos. Inclusive, se atrevió a decir que las piedras incrustadas en el chasis pudieron haber sido "puestas a propósito en alguna reparación mal hecha y artesanal". Estas afirmaciones no solo son ridículas sino también altamente ofensivas y demuestran una falta de profesionalismo y seriedad, cabe resaltar que nuestro vehículo siempre ha estado en Bogotá, como se puede evidenciar en el documento adjunto donde consta el pago del parqueadero desde el año 2022 para mi vehículo de placas RIK-274 en el conjunto donde resido.

También me fue informado por parte del jefe de taller Chevrolet que al motor no se le había hecho ningún diagnóstico profesional, porque él supone que está bueno, dado que según él lo pudo mover con la mano ("palabras del jefe de taller").

El día 2 de septiembre la aseguradora (42 días después de tener el vehículo en custodia y análisis) entregó una carta en la cual indica que según el análisis pericial de Allianz los daños que presenta la suspensión, cuna del motor, canister, flexible del exosto, segundo tramo del exosto y las mangueras del canister no son coincidentes con la mecánica del siniestro, situación que es totalmente falsa y de mala fe.

II. PRETENSIONES

Por todo lo anterior, exigimos a Allianz:

1. Realizar un diagnóstico completo y detallado del vehículo, incluyendo una evaluación exhaustiva del motor, chasis, exosto, suspensión y todas las afectaciones causadas por el alud de piedras (lo cual es más que evidente).
2. Retirar las piedras que como consecuencia del deslizamiento están incrustadas en el vehículo, puesto que al retirarse se pueden ver más afectaciones.
3. Proveer una custodia adecuada para el vehículo, evitando su exposición a condiciones climáticas adversas que puedan deteriorarlo aún más.
4. Reparar todos los daños después de realizar el diagnóstico completo y real para que el vehículo sea devuelto en condiciones óptimas, sin evadir responsabilidades ni ignorar la realidad de los daños causados en el siniestro.

III. CUANTÍA

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que adicional a las pretensiones del punto anterior, también estoy solicitando una indemnización que asciende a la suma de dieciséis millones ochocientos setenta mil pesos (\$16.870.000), discriminados así:

Nota: Estos cálculos se hacen asumiendo que el vehículo será entregado por la Aseguradora en el mes de diciembre del presente año, valores que se incrementarían hasta la fecha de entrega real del vehículo por parte de la aseguradora.

- 1.) Siete millones quinientos mil pesos (\$7.500.000) m/cte correspondientes a gastos de transporte en los que debo incurrir por no tener el vehículo, a razón de \$ 50.000 por día x 5 meses sin vehículo.
- 2.) Seis millones de pesos m/cte (\$6.000.000) correspondiente a un viaje mensual de \$1.200.000 a puerto rico Caquetá por temas laborales multiplicado por 5 meses sin vehículo.
- 3.) Tres millones doscientos mil pesos m/cte (\$3.200.000) correspondientes a 2 viajes mensuales de \$400.000 a Villavicencio para estar pendiente de los avances de las reparaciones multiplicados por 4 meses.
- 4.) Ciento setenta mil pesos m/cte (\$170.000) correspondientes a 5 meses de parqueadero (mensualidad \$34.000), puesto que aún sin vehículo debo cancelar este valor para no perder el parqueadero, ya que este es asignado por sorteo en la propiedad horizontal donde resido.

IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

Aportadas.

- 1- Peaje 1 (prueba de que el vehículo SI recorría la ruta en perfectas condiciones)
- 2- peaje 2
- 3- Peaje 3
- 4- Tiquete ferri guayabero(prueba de que el vehículo recorrió desde Puerto

- Rico hasta el río guayabero en perfectas condiciones)
- 5- Foto camioneta en ferry pasando río guayabero
 - 6 - video arrastre con riata
 - 7- Video en grúa la Julia meta
 - 8- Reporte de Grúa
 - 9- Reporte de siniestro
 - 10 - Traslado de MetroKia a Chevrolet
 - 11- repuestos autorizados Allianz
 - 12- Carta Allianz negando daños causados por siniestro
 - 13- Certificación Parqueadero Urbano-Soacha Ciudad Verde

Adicionalmente anexos fotografías y videos donde se evidencia que los daños que tiene el vehículo son recientes y causados por el alud de piedras, toda vez que van en la misma dirección que el deslizamiento que impactó mi vehículo:

- A- Acercamiento golpe de piedras al exosto
- B- barra suelta por impacto que partió los tornillos
- C- Barra torcida y tornillos partidos
- D- Canister arrancado por alud
- E- Carter roto y suspensión claramente afectada
- F- Catalizador golpeado y perforado por piedra
- G- Evidencia de tornillos partidos por las piedras
- H- Exosto rayado, corrido y golpeado
- I- Fuerte rayón y golpes en exosto que causaron desplazamiento de la pieza en la misma dirección del alud
- J- Golpes a altura de canister que lo destruyeron o arrancaron
- K- Golpes frontales de piedras
- L- Múltiples golpes recientes en la misma dirección del alud
- M- Múltiples golpes y rayones en la misma dirección
- N- Piedra incrustada entre chasis y exosto
- O- Piedra incrustada
- P- posibles perforaciones a exosto
- Q- video flexible exosto y otros
- R- Video general 1
- S- Video general 2

Solicitadas.

1. *Realizar un diagnóstico completo y detallado del vehículo, incluyendo una evaluación exhaustiva del motor, chasis, exosto, suspensión y todas las afectaciones causadas por el alud de piedras (lo cual es más que evidente)*
2. *Retirar las piedras que están incrustadas entre el chasis y el exosto del vehículo como consecuencia del alud de piedras para verificar que estas no hayan causado otros daños en el vehículo*
3. *Realizar un diagnóstico elaborado con scanner para identificar los fallos reportados por el computador del vehículo.*
4. *Entregar los reportes de los diagnósticos anteriormente mencionados.*

IV. NOTIFICACIONES.

Recibiré notificaciones en el correo electrónico lizramirez26501@gmail.com y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Calle 13 # 36c 61 Torre 26 apartamento 501

Ciudad: Soacha, Ciudad Verde.

Teléfono celular y/o fijo: 3214552978

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 Allianz Seguros S.A

Cordialmente,

XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA
C.C. 1.088.002.186