



Señores  
**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
Correo: [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)  
E. S. D.

<b>Referencia:</b>	<b>Acción de Protección del Consumidor de XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA vs. ALLIANZ SEGUROS S.A.</b>  Correo Demandante: <a href="mailto:lizramirez26501@gmail.com">lizramirez26501@gmail.com</a>  <b>Radicado: 2024134417</b> <b>Expediente: 2024-19806</b>  <ul style="list-style-type: none"><li>• Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/29655</li><li>• Placa #RIK-274</li><li>• Sinistro # 142080208</li><li>• Aplicativo Legis APJ32647</li></ul>
--------------------	---

**MÓNICA ALEJANDRA FORERO FORERO**, orgullosamente colombiana, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada como aparece al pie de mi firma manifiesto a usted que **acepto el poder de sustitución** encomendado por la sociedad **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, que se Anexa al presente escrito. De conformidad con esos documentos solicito a usted me reconozca personería jurídica para actuar.

**I. TÉRMINO DE NOTIFICACIÓN**

El presente caso fue Notificado de manera personal a mi representada el 25 de septiembre de 2024, del Auto Admisorio de la demanda de fecha 26 de septiembre de 2024 y notificado por **Estado del 26 de septiembre de 2024.**

Atendiendo lo señalado por el **ARTÍCULO 8 DE LA LEY 2213 DEL 13 DE JUNIO 2022** por medio del cual se establece la vigencia permanente del **DECRETO 806 DEL 4 DE JUNIO DE 2020** el cual dispone en su **ARTÍCULO 8** que la notificación del Auto admisorio de la demanda **se podrá realizar mediante correo electrónico**, el cual se remitió a mi representada el **25 de septiembre de 2024.**

Por tanto, la notificación personal se entenderá realizada una vez transcurridos dos **(2) días hábiles** al envío del correo electrónico, para el presente, se tiene surtida la notificación el **27 de septiembre.**

Posteriormente comenzará a correr el término respectivo para la contestación de demanda, en este caso de **Diez (10) días**, los cuales vencerían entonces el **11 de octubre de 2024.**

Así las cosas, y en virtud de mi encargo procedo a ejercer el derecho de contradicción en nombre de mí representada, dentro del término legal y me permito **contestar la demanda** de la siguiente manera:

**I. FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA**

**ACLARACIÓN:** La parte demandante dentro del texto de la demanda no realizó la enumeración de los hechos, por lo que se procederá a realizarlo a cada párrafo, con el fin que sea más comprensible el texto.

**AL HECHO (1):** *"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."*

**RESPUESTA: No es cierto por impreciso, contiene manifestaciones subjetivas, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

No es cierto que dentro del presente caso mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A. actuara en el trámite del siniestro de manera negligente o de mala fe, puesto que mi representada ha realizado el análisis del caso **de manera técnica y de acuerdo con las condiciones** de la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/29655** como se explicará ampliamente en las excepciones de mérito.

La parte demandante no indica con claridad las condiciones del contrato de seguro, por lo que para precisión del despacho me permito indicar que ALLIANZ SEGUROS S.A., expidió la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** con las siguientes características:

<b>Tipo:</b>	<b>Póliza Autos Clónico Livianos Particulares</b>
<b>No. De Póliza</b>	<b># 022992125/2965</b>
<b>Vehículo Placa #:</b>	<b>#RIK-274</b>
<b>Vigencia</b>	Desde el 15 de marzo de 2024 hasta el 14 de marzo de 2025
<b>Tomador:</b>	BANCOLOMBIA S.A.
<b>Asegurado:</b>	XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA
<b>Beneficiario:</b>	BANCOLOMBIA S.A.
<b>Amparo Para Afectar</b>	<b>Valor Asegurado y deducible</b>
Daños de Mayor cuantía	\$ 30.600.000 y deducible de \$0
Daños de Menor cuantía	\$ 30.600.000 y deducible de \$1.10 SMMLV

Precisando además que, la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** tiene unas condiciones pactadas que no se cumplen en el presente caso, para atender las pretensiones de la demanda favorablemente, razón por la cual no es posible su afectación conforme se expondrá más detalladamente en las excepciones de mérito.

Me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO (2):** *"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."*

**RESPUESTA: No me consta, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

No me consta que el **21 de julio de 2024** la parte demandante se encontrara regresando con su familia a Bogotá desde Puerto Rico Caquetá.

No me consta que la demandante estaba siguiendo la ruta de Puerto Rico – San Vicente del Caguán – la Macarena Meta – Villavicencio- Bogotá.

No le consta a mi representada por ser hechos de terceros en los cuales no tuvo participación, por lo que me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO (3):** *"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."*

**RESPUESTA: No me consta, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

No me consta que después de cruzar **el Río Guayabero** (zona Roja Sin Cobertura de Telefonía) un **deslizamiento de piedras haya impactado al vehículo de Placas #RIK-274**, tampoco me consta que haya dejado enterrado y con graves daños en la parte inferior.

No me consta que la parte demandante con conductor local (No indica el nombre) se haya prestado asistencia y remolcado el vehículo con una riata hasta **La Julia Meta**, lugar en el cual pudo contactar a Allianz para reportar el siniestro y solicitar la asistencia.

Me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO (4):** "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"

**RESPUESTA:** No me consta, me atengo a lo que se pruebe y explico:

No me consta que el valor del servicio de grúa desde La Julia Meta hasta la ciudad de Bogotá por la suma de **\$1.450.000** fuese un valor exorbitante y abusivo, sin que se aporte prueba que demuestre que el valor indicado está por encima del valor que se cobra dentro del sector, ubicación, distancia.

No me consta que por el transporte de pasajeros (2 adultos y a menores de edad) el valor fuese de **\$1.600.000**, sin que se aporte prueba que demuestre que el valor indicado está por encima del valor que se cobra dentro del sector, ubicación, distancia.

Me consta y de acuerdo con los documentos anexos de la demanda se realizó el traslado en grúa del vehículo de **Placas #RIK-274 desde La Julia Meta hasta la Ciudad de Villavicencio.**

No me consta que la demandante realizara el **pago en efectivo \$154.000** por el concepto de servicio de grúa, ya que es un hecho en el cual no estuvo presente mi representada por lo que me atento a lo que se pruebe al respecto.

**AL HECHO (5):** "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)."

**RESPUESTA:** No es cierto por impreciso, me atengo a lo que se pruebe y explico:


Me consta que el **día 22 de julio de 2024** el vehículo de **Placas #RIK-274** ingresó al **TALLER METROKIA** de la ciudad de Villavicencio y salió el **31 de julio de 2024**.

La parte demandante realizó el **22 de julio de 2024** la versión del siniestro indicado las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como ocurrió el accidente al vehículo de Placas **#RIK-274**, en el que indicó lo siguiente:

Pérdidas Parciales



Fecha de Ingreso:	22072024	Nombre de Asegurado / Persona autorizada:	XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA		
Placa:	RIK-274	Nº de Evento:	142080208	Correo Electrónico:	LIZRAMIREZ26501@GMAIL.COM
Fecha del Evento:	21072024	Teléfono:	3214552978	Celular:	3214552978

Documentos obligatorios, favor marque una x si aporta el documento solicitado.	VERSIÓN DEL EVENTO
<b>COPIA DE</b> Tarjeta de propiedad <input checked="" type="checkbox"/> Documento de identidad del propietario <input checked="" type="checkbox"/> Informe de accidente de tránsito (si se efectuó) o carta de invitación a redamar <input type="checkbox"/> Licencia de conducción de quien conducía el vehículo al momento del siniestro <input checked="" type="checkbox"/> Copia del denuncia ante fiscalía (en caso de pérdida parcial hurto) <input type="checkbox"/>	DE REGRESO DESDE PUERTO RICO CAQUETÁ HACIA BOGOTÁ POR LA RUTA SAN VICENTE DEL CAGUAN-LA MACARENA-VILLAVICENCIO-BOGOTA, DESPUES DE PASAR EL RIO GUAYABERO EN FERRI SE VINO UN ALUD DE TIERRA Y PIEDRAS, POR EL CAMINO QUE IBAMOS TRANSITANDO Y QUE GOLPEARON EL VEHICULO ROMPIENDO UNAS PARTES POR DEBAJO Y DERRAMANDO TODO EL ACEITE. APAGUE EL VEHICULO Y FUIMOS ARRASTRADOS POR UN PEQUEÑO CAMIÓN QUE PASABA HASTA LA JULIA META (4 HORAS DE ARRASTRE), DE DONDE NOS PUDIMOS COMUNICAR CON LA ASEGURADORA Y SE HIZO LA GESTIÓN PARA EL TEMA DE LA GRUA Y DEMÁS.
<b>SI EL CONDUCTOR ES DIFERENTE AL PROPIETARIO</b> Copia del documento de identidad del conductor <input type="checkbox"/> Carta de autorización firmada por el asegurado para conducir el vehículo <input type="checkbox"/>	<div> cc 1.088.002.186</div>
<b>SI EL PROPIETARIO ES PERSONA JURÍDICA</b> Certificado de existencia y representación legal (cámara de comercio) <input type="checkbox"/> Copia del documento de identidad del representante legal <input type="checkbox"/> Carta de autorización para conducir el vehículo <input type="checkbox"/>	
<b>SI EL PROPIETARIO ES UNA ENTIDAD BANCARIA O "LEASING"</b> Copia del contrato del Leasing <input type="checkbox"/>	
Intervino Tránsito SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Asistió un abogado SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Hubo lesionados SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Cuántos _____ Hubo muertos SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Cuántos _____ Conciliación en sitio SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
REPORTE SU SINIESTRO #265	

No es cierto que en el tiempo que estuvo el vehículo de **Placas #RIK-274** en el TALLER METROKIA de la ciudad de Villavicencio no se haya dado la atención adecuada o se negara a reparar el vehículo, de acuerdo con lo informado por los peritos de mi representada se el taller **no contaba con el personal especializado para realizar el diagnostico de los daños mecánicos por lo que se realizó el cambio.**

Lo anterior se puede corroborar en el correo de fecha **30 de julio de 2024** en el cual los peritos de Allianz solicitando el traslado del Vehículo de **Placas #RIK-274** de Taller, así:

De: Rodriguez Gutierrez, Fredy David (ALLIANZ COLOMBIA) <[fredy.rodriguez@externos.allianz.co](mailto:fredy.rodriguez@externos.allianz.co)>  
Enviado el: martes, 30 de julio de 2024 3:53 p. m.  
Para: Rodriguez Rodriguez, Jose (ALLIANZ COLOMBIA) <[jose.rodriguez@allianz.co](mailto:jose.rodriguez@allianz.co)>  
CC: Lopez Faustino, Julian Alejandro (ALLIANZ COLOMBIA) <[julian.lopez@externos.allianz.co](mailto:julian.lopez@externos.allianz.co)>  
Asunto: S-142080208 - PLACA RIK274

Internal

Buenas tardes

Estimado Ricardo por favor tu apoyo con el caso en mención ya que el vehículo presenta daños en el motor y conforme a la comunicación con el perito y taller indican que no tiene el personal especializado para realizar el diagnostico de daños mecánicos, por lo cual sugerimos el traslado del vehículo de taller.

Quedamos atentos a tu apoyo, Muchas gracias..

**Fredy David Rodriguez Gutierrez**  
**Perito Allianz** | Carrera 13 A # 29 - 24  
Gerencia de indemnizaciones de Autos

**Allianz Colombia.** Bogotá. Colombia. Calle 13ª No. 29-24

☎ (+57) 3108516520

✉ [fredy.rodriguez@externos.allianz.co](mailto:fredy.rodriguez@externos.allianz.co)



El vehículo fue traslado el día **31 de julio de 2024** desde el **TALLER DE METROKIA** de la ciudad de Villavicencio hasta el TALLER AUTOMOTORES LLANO GRANDE VILLAVICENCIO de la Ciudad de Villavicencio.

Me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO (6):** "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."

**RESPUESTA: No es cierto por impreciso, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

El TALLER AUTOMOTORES LLANO GRANDE VILLAVICENCIO de la Ciudad de Villavicencio inició con el procedo de valoración de los daños del Vehículo de **Placas #RIK-274** y enviando la información del perito de Allianz encargo de revisar la valoración de daños y que estos correspondieran con la mecánica del siniestro y con las condiciones pactadas en la Póliza.

No me consta que el taller vía whatsapp le indicara lo siguiente a la parte demandante "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" No le consta a mi representada por ser hechos de terceros.

De acuerdo con lo informado por los peritos de mi representada al realizar el análisis del siniestro, la inspección al **vehículo de Placas #RIK-274** encontraron daños que no son del siniestro, que se relacionan a continuación:

1. Elementos que están **mal estado o mal estado por el uso**

#	Elemento	Evidencia
1	Bujes de Tijera	Mal Estado por Uso
2	Soporte de Motor	Mal Estado por Uso
3	Flexible exosto	Mal Estado por Uso
4	Suspensión	Mal Estado por Uso
4	Muñecos o esclavones sueltos por oxidación	Por Uso
5	Tijeras	Por Uso
6	Soporte de Caja sin Tornillo	Mal Estado
7	Soporte exostos	Mal Estado

2. Elementos que **no tienen relación con la mecánica de colisión**

#	Elemento	Evidencia
1	Golpe en la Cuna	La dinámica del impacto no tiene relación
2	Cuna Motor	La dinámica del impacto no tiene relación
3	Canister	La dinámica del impacto no tiene relación
4	Mangueras del Canister	La dinámica del impacto no tiene relación

3. Elementos que son **preexistentes**

#	Elemento	Evidencia
1	Soporte o Viga Lateral de Chasis Suelta	Prexistencia
2	Brazo suspensión trasera lado derecho doblado por impacto	Prexistencia

Lo anterior se explicará más ampliamente en las excepciones de mérito y a través de la prueba testimonial.

Me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO (7):** *“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*

**RESPUESTA:** **No me consta, la demandante hace apreciaciones subjetivas, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

No me consta que la demanda el **26 de agosto de 2024** viajara a Villavicencio con el fin de que le explicaran y mostraran su vehículo, tampoco le consta a mi representada la conversación que tuvo la demandante con el mecánico (No indica el nombre), por ser un hecho en el cual no tuvo participación mi representada.

De acuerdo con la valoración de daños realizada por los peritos de Allianz el **sistema de suspensión y el canister no son objeto de cobertura**, ya que estos son elementos que se encuentran afectados por el uso, deterioro y no con la mecánica del siniestro, tal y como se acreditará dentro del debate probatorio a través de los testigos.

Me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO (8):** *“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."

**RESPUESTA: No es cierto por impreciso, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

De acuerdo con las comunicaciones realizadas por mi representada indican que se realizaron las respectivas inspecciones y validaciones de los daños, que por economía procesal me ratifico en los contestado en el **HECHO (11)**.

El TALLER AUTOMOTORES LLANO GRANDE VILLAVICENCIO de la Ciudad de Villavicencio **realizó la reparación de las piezas**, de acuerdo con lo informado en la comunicación de fecha **19 de septiembre de 2024**, con el fin que la demandante pueda retirar su vehículo de las instalaciones del Taller.

**AL HECHO (9):** *"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.*

**RESPUESTA: No es cierto por impreciso, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

No me consta lo que manifiesta la parte demandante sobre las afirmaciones, comentarios realizados por personal del Taller sobre el estado, cuidado, uso, transporte del Vehículo de Placas vehículo de **Placas #RIK-274**, no le consta a mi representada por ser hechos en los cuales no tuvo participación. Sin embargo, respecto de las reparaciones que debe hacer mi representada, las evidencias de la inspección me ratifico en lo contestado en el **HECHO (6) y (11)**.

Me atengo a lo que se pruebe.

**AL HECHO (10):** *"También me fue informado por parte del jefe de taller Chevrolet que al motor no se le había hecho ningún diagnostico profesional, porque él supone que está bueno, dado que según él lo pudo mover con la mano ("palabras del jefe de taller").."*

**RESPUESTA: No me consta, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

No me consta la afirmación realizada por la parte demandante "me fue informado por parte del jefe de taller Chevrolet que al motor no se le había hecho ningún diagnostico profesional, porque él supone que está bueno, dado que según él lo pudo mover con la mano ("palabras del jefe de taller)" por ser un hecho en el cual no tuvo participación mi representada.

Sin embargo, respecto de las reparaciones que debe hacer mi representada, las evidencias de la inspección me ratifico en lo contestado en el **HECHO (6) y (11)**.

Me atengo a lo que se pruebe al respecto.

**AL HECHO (11):** *"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".*

**RESPUESTA: No es cierto por impreciso, me atengo a lo que se pruebe y explico:**

No es cierto por impreciso la parte demandante no indica la información brindada en la comunicación de fecha **2 de septiembre de 2024**, para mayor claridad del despacho proceso a relacionar a continuación:

Bogotá D.C., 2 de septiembre de 2024  
PPD

Señora:  
**XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA**  
Dirección de correspondencia: SERRANIA LA MACARENA/RIO GUAYABERO  
Correo electrónico: lizramirez26501@gmail.com  
Teléfono: +57 (321) 4552978  
Bogotá

**Asunto:** **Siniestro:** 142080208  
**Placa asegurada:** RIK274

Respetada señora Xeidel:

Con ocasión del evento ocurrido el día 21 de julio de 2024, en el cual se vio involucrado el vehículo de placas RIK274, nos permitimos precisar que una vez recibida su solicitud de indemnización por los daños al vehículo asegurado, procedimos a inspeccionar y diagnosticar los mismos, estableciendo que los daños que presentan la suspensión, cuna motor, canister, flexible del exosto, segundo tramo del exosto y las mangueras del canister no son coincidentes con la mecánica de colisión del evento reclamado, pues este último (el evento reclamado) corresponde a los daños causados en el cárter del vehículo. Estos daños se encuentran excluidos de manera taxativa en la póliza contratada la cual establece:

**“III. Exclusiones para todas las coberturas**

**u.** *Daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni en la fecha de ocurrencia de éste y que de acuerdo con el análisis pericial de Allianz no tengan relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motiva la reclamación.”* (Cursiva fuera del texto original).

De acuerdo con lo anterior, **ALLIANZ SEGUROS S.A.** objeta la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

Cordialmente,

\_\_\_\_\_

De la anterior comunicación se puede concluir lo siguiente:

- a.** Al realizar la inspección y diagnóstico de los daños del vehículo, se pudo establecer que existen daños que no son del siniestro y que están excluidos.
- b.** Los elementos que no son objeto de cobertura son: Suspensión, cuna motor, canister, flexible del exosto, segundo tramo del exosto y las mangueras del canister.
- c.** El daño del vehículo corresponde a daños causados en el cárter del vehículo.
- d.** Por lo anterior Allianz Objeta el siniestro.

Adicionalmente, la parte demandante presentó **Queja #RSF 24-0000632** ante esta Superintendencia Financiera por lo que mediante comunicación de fecha **19 de septiembre de 2024**, se dio respuesta de la siguiente manera:



**XEIDEL LIZETH RAMÍREZ SAMORA**  
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000632**

Hola Xeidel

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la objeción emitida por la compañía por los daños presentes en el vehículo RIK274 tras el evento ocurrido el pasado 21 de julio.

Al respecto, nos permitimos informarte que hemos analizado tu caso y entendemos tu inconformidad con la decisión inicial del perito asignado y, en respuesta a ello, hemos procedido a realizar una revisión exhaustiva de las partes afectadas del vehículo. En esta nueva evaluación, determinamos que los daños solicitados para incluir en la orden de reparación serán cubiertos, exceptuando los relacionados con el sistema de suspensión y el canister del automotor.

Respecto al sistema de suspensión, los componentes presentan un desgaste propio del uso regular y falta de mantenimiento preventivo del vehículo, lo cual se considera un desgaste natural. Es importante mencionar que, de acuerdo con las condiciones de la póliza suscrita, los daños causados por falta de mantenimiento o desgaste natural están expresamente excluidos de la cobertura, así;

*"(...) I.I Exclusiones para todos los amparos y asistencias*

***27. Daños eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos que no sean consecuencia de un accidente de tránsito, o fallas del vehículo debidas a su uso normal, desgaste natural, deficiente lubricación o mantenimiento, empleo indebido o no recomendado por el fabricante, evento cibernético, guerra cibernética, deficiencias de fabricación.***" (Subrayado y negrilla fuera de texto).

En cuanto al canister y sus conectores, tras la inspección técnica, se verificó que no presentan daños derivados del siniestro, como roturas o desgarros que pudieran estar asociados al evento reportado. La desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.

Por lo anterior, te confirmamos que se procederá con la autorización para la reparación de las piezas afectadas, con excepción de los componentes mencionados. El taller encargado ya ha sido notificado para continuar con el proceso de reparación y, además, le solicitamos dar prioridad a este proceso para gestionar la entrega del vehículo reparado en el menor tiempo posible.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te invitamos a visitar nuestra página web en la sección "Defensor del Consumidor Financiero" en el siguiente link: <https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

Cordialmente,



**Karen Díaz Amariles**  
**Directora Oficina del Cliente**

De la anterior comunicación se puede concluir lo siguiente:

- a. Se realizará los arreglos del vehículo solicitados, pero sin incluir los de la suspensión y el canister del automotor.
- b. El sistema de suspensión, presentan un desgaste propio del uso regular y falta de mantenimiento del vehículo, esto se encuentra excluido de acuerdo con las condiciones de la Póliza.



- c. El canister del automotor y sus conectores, no presentan daños derivados del siniestro, la desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.
- d. Se le informa a la demanda que se procederá con la reparación de las piezas afectadas, en el menor tiempo posible.

Por lo anterior, el TALLER AUTOMOTORES LLANO GRANDE VILLAVICENCIO de la Ciudad de Villavicencio **realizó la reparación de las piezas**, de acuerdo con lo informado en la comunicación de fecha **19 de septiembre de 2024**.

II. FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

Desde éste mismo instante solicito respetuosamente al Señor Juez negar todas y cada una de las pretensiones de la parte demandante, no solo por carecer de prueba, sino también por carecer de fundamentos fácticos, contractuales y jurídicos que las soporten y en ese sentido solicito sea condenada en costas procesales.

III. EXCEPCIONES DE MÉRITO DE LA DEMANDA

Como sustento a mi oposición solicito respetuosamente al Señor Juez declarar las siguientes excepciones.

A. EXCEPCIÓN: ALLIANZ SEGUROS S.A., AUTORIZÓ LAS REPARACIONES DE DAÑOS DEL VEHÍCULO DE PLACAS # RIK-274 CON OCASIÓN AL SINIESTRO DEL 21 DE JULIO DE 2024.

En el presente caso, no existe dilación alguna por parte de mi representada, tenga en cuenta su señoría que ALLIANZ SEGUROS S.A., autorizó el pago de indemnización a la señora XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA con ocasión al siniestro del **21 de julio de 2024** respecto de los daños ocasionados al vehículo asegurado de **placas # RIK-274**.

ALLIANZ SEGUROS S.A., designó al TALLER AUTOMOTORES LLANO GRANDE VILLAVICENCIO de la Ciudad de Villavicencio (quien no es parte del proceso) para que realizara la validación de daños al vehículo de **placas # RIK-274** autorizando las siguientes reparaciones:

A. Piezas Sustituidas:

PIEZAS SUSTITUIDAS					
Pos. B.D.	Descripción	Número de Pieza	DCTO.	Referencia	Precio
8041	FILTRO DE ACEITE	93175493		INPA2408230000	\$ 74.341i
8065	CARTER	12601240		INPA2408230000	\$ 2.205.606i
8395	CARTUCHO FILTRO	96815102		INPA2408230000	\$ 59.709i
1000	ACEITE MOTOR 5	240809114829239		INPA2408230000	\$ 136.500i
1000	SILICONA GRIS	240809114829249		INPA2408230000	\$ 62.400i
Ahorro					\$ 0
Sub Total					\$ 2.538.556

B. Mano de obra:

Mano de Obra Hojal/Mecánica.#		T.Base 10 UT = 1 HR. Precio = \$ 45.000/HR	
NR Operación/Pos. B.D.	Trabajo	UT	Precio
SIN NUMERO	GUARNECIDO INF.COMPARTIM.MOTOR:D+M	2,0	\$ 9.000
SIN NUMERO	ELEMENT.FILTRO AIRE:SUST.	2,0	\$ 9.000
4065870)	CARTER:D+M	13,0	\$ 58.500
4065530	FILTRO ACEITE:D+M	3,0	\$ 13.500
SIN NUMERO	SIST.ESC.CPL.:D+M	3,0	\$ 13.500
9852	LEER MEMOR.ERROR.TRAS REP	20,0	\$ 90.000
		*	
Total Unidades de Trabajo		43,0	
Total M.O. Hojal/Mecánica			\$ 193.500

En ese sentido mi representada una vez realizado el análisis pericial de los daños sufridos por el vehículo de placas # **RIK-274** se autorizó al taller a realizar las intervenciones necesarias en aras de reparar las afectaciones causadas en el accidente, de acuerdo con la comunicación de fecha **19 de septiembre de 2024**.

**XEIDEL LIZETH RAMÍREZ SAMORA**  
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000632**

Hola Xeidel

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la objeción emitida por la compañía por los daños presentes en el vehículo RIK274 tras el evento ocurrido el pasado 21 de julio.

Al respecto, nos permitimos informarte que hemos analizado tu caso y entendemos tu inconformidad con la decisión inicial del perito asignado y, en respuesta a ello, hemos procedido a realizar una revisión exhaustiva de las partes afectadas del vehículo. En esta nueva evaluación, determinamos que los daños solicitados para incluir en la orden de reparación serán cubiertos, exceptuando los relacionados con el sistema de suspensión y el canister del automotor.

Respecto al sistema de suspensión, los componentes presentan un desgaste propio del uso regular y falta de mantenimiento preventivo del vehículo, lo cual se considera un desgaste natural. Es importante mencionar que, de acuerdo con las condiciones de la póliza suscrita, los daños causados por falta de mantenimiento o desgaste natural están expresamente excluidos de la cobertura, así;

*"(...) I.I Exclusiones para todos los amparos y asistencias*

**27. Daños eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos que no sean consecuencia de un accidente de tránsito, o fallas del vehículo debidas a su uso normal, desgaste natural, deficiente lubricación o mantenimiento, empleo indebido o no recomendado por el fabricante, evento cibernético, guerra cibernética, deficiencias de fabricación.**" (Subrayado y negrilla fuera de texto).

En cuanto al canister y sus conectores, tras la inspección técnica, se verificó que no presentan daños derivados del siniestro, como roturas o desgarros que pudieran estar asociados al evento reportado. La desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.

Por lo anterior, te confirmamos que se procederá con la autorización para la reparación de las piezas afectadas, con excepción de los componentes mencionados. El taller encargado ya ha sido notificado para continuar con el proceso de reparación y, además, le solicitamos dar prioridad a este proceso para gestionar la entrega del vehículo reparado en el menor tiempo posible.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te invitamos a visitar nuestra página web en la sección "Defensor del Consumidor Financiero" en el siguiente link: <https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

Cordialmente,



**Karen Diaz Amariles**  
Directora Oficina del Cliente

De la anterior comunicación se puede concluir lo siguiente:

- a. Se realizará los arreglos del vehículo solicitados, pero sin incluir los de la suspensión y el canister del automotor.
- b. El sistema de suspensión, presentan un desgaste propio del uso regular y falta de mantenimiento del vehículo, esto se encuentra excluido de acuerdo con las condiciones de la Póliza.
- c. El canister del automotor y sus conectores, no presentan daños derivados del siniestro, la desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.
- d. Se le informa a la demanda que se procederá con la reparación de las piezas afectadas, en el menor tiempo posible.

Por lo anterior, el TALLER AUTOMOTORES LLANO GRANDE VILLAVICENCIO de la Ciudad de Villavicencio **realizó la reparación de las piezas**, de acuerdo con lo informado en la comunicación de fecha **19 de septiembre de 2024**.

Precisando además que, conforme a información suministrada por mi representada, el **20 de septiembre de 2024** se autorizó realizar la reparación de lo siguiente:

- 1. BARRA ESTABILIZADORA.
- 2. CATALIZADOR GOLPEADO.
- 3. EXOSTO.

Por lo anteriormente expuesto, solicito a su señoría declarar probada la presente excepción.

**B. EXCEPCIÓN: ALLIANZ SEGUROS S.A., TIENE LA FACULTAD LEGAL DE ELEGIR LA FORMA EN LA QUE SE EFECTÚA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN: MEDIANTE PAGO EN DINERO, REPOSICIÓN, REPARACIÓN O RECONSTRUCCIÓN DEL VEHÍCULO ASEGURADO O DE SUS PARTES.**

ALLIANZ SEGUROS S.A., conforme a sus facultades legales, así como de lo dispuesto en la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** puede elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización del siniestro objeto de litigio, por lo que no es dable que la demandante condicione a mi representada respecto a cómo se procederá con las reparaciones que se encuentran pendientes en el vehículo de **placas # RIK-274**.

Lo anterior como se encuentra dispuesto en el condicionado de la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965 II.II.II.** denominado Daños de Menor Cuantía, literal a y b(**página #13**) que dispone:

*"a. Allianz indemnizará al asegurado reparando, reponiendo o pagando en dinero, siendo la aseguradora la que tome la decisión sobre la forma en la que se indemnizará.  
b. Allianz elegirá el taller y asumirá el costo de las reparaciones, o el reemplazo de las piezas, partes o accesorios del vehículo que no sean reparables. Si alguno de estos elementos no se encuentra con los representantes de la marca en el país, Allianz pagará al asegurado el valor del mismo según la lista de precios a la fecha de la marca..."*

En ese sentido es ALLIANZ SEGUROS S.A., quien determinará la forma en la que se efectuará el pago de la indemnización.

Por tanto, solicito a su despacho declarar probada la presente excepción.

**C. EXCEPCIÓN: ALLIANZ SEGUROS S.A. NO ESTÁ OBLIGADA A INDEMNIZAR DAÑOS DEL VEHÍCULO DE PLACAS # RIK-274 QUE NO HAYAN SIDO CON OCASIÓN AL SINIESTRO DEL 21 DE JULIO DE 2024.**

Las exclusiones de los contratos de seguros son las situaciones que por razones estadísticas o por razón del análisis probabilístico o por políticas del asegurador, no está dispuesto a cubrir, o en otras palabras riesgos que no son trasladados al asegurador.

Las exclusiones tienen su sustento legal en el **ARTÍCULO 1056 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, establece que:

*ART. 1056. —Con las restricciones legales, el asegurador podrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado.*

Conforme lo anterior, en la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** en su **CAPITULO I. ¿ QUE NO CUBRE ESTE SEGURO ?** denominado **I.I. Exclusiones Para Todos Los Amparos**, en el **numeral 25**, (página #10) se dispuso lo siguiente:  
establece lo siguiente:

*“(…) Daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni en la fecha de ocurrencia de éste y que de acuerdo con el análisis pericial de Allianz no tengan relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motiva la reclamación.”*

Lo anterior, fue informado en comunicación de fecha **19 de septiembre de 2024**, así:

**XEIDEL LIZETH RAMÍREZ SAMORA**  
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000632**

Hola Xeidel

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la objeción emitida por la compañía por los daños presentes en el vehículo RIK274 tras el evento ocurrido el pasado 21 de julio.

Al respecto, nos permitimos informarte que hemos analizado tu caso y entendemos tu inconformidad con la decisión inicial del perito asignado y, en respuesta a ello, hemos procedido a realizar una revisión exhaustiva de las partes afectadas del vehículo. En esta nueva evaluación, determinamos que los daños solicitados para incluir en la orden de reparación serán cubiertos, exceptuando los relacionados con el sistema de suspensión y el canister del automotor.

Respecto al sistema de suspensión, los componentes presentan un desgaste propio del uso regular y falta de mantenimiento preventivo del vehículo, lo cual se considera un desgaste natural. Es importante mencionar que, de acuerdo con las condiciones de la póliza suscrita, los daños causados por falta de mantenimiento o desgaste natural están expresamente excluidos de la cobertura, así;

*“(…) I.I Exclusiones para todos los amparos y asistencias*

*27. Daños eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos que no sean consecuencia de un accidente de tránsito, o fallas del vehículo debidas a su uso normal, desgaste natural, deficiente lubricación o mantenimiento, empleo indebido o no recomendado por el fabricante, evento cibernético, guerra cibernética, deficiencias de fabricación.” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

En cuanto al canister y sus conectores, tras la inspección técnica, se verificó que no presentan daños derivados del siniestro, como roturas o desgarros que pudieran estar asociados al evento reportado. La desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.

Por lo anterior, te confirmamos que se procederá con la autorización para la reparación de las piezas afectadas, con excepción de los componentes mencionados. El taller encargado ya ha sido notificado para continuar con el proceso de reparación y, además, le solicitamos dar prioridad a este proceso para gestionar la entrega del vehículo reparado en el menor tiempo posible.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te invitamos a visitar nuestra página web en la sección "Defensor del Consumidor Financiero" en el siguiente link: <https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

Cordialmente,



**Karen Diaz Amariles**  
Directora Oficina del Cliente

De la anterior comunicación se puede concluir lo siguiente:

- a. **El sistema de suspensión**, presentan un desgaste propio **del uso regular y falta de mantenimiento del vehículo**, esto se encuentra excluido de acuerdo con las condiciones de la Póliza.
- b. **El canister del automotor y sus conectores**, no presentan **daños derivados del siniestro**, la desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.
- c. Se le informa a la demanda que se procederá con la reparación de las piezas afectadas, en el menor tiempo posible.

En ese sentido, solicitamos a su despacho declarar probada la presente excepción.

**D. EXCEPCIÓN: ALLIANZ SEGUROS S.A. NO ESTÁ OBLIGADA A INDEMNIZAR DAÑOS DEL VEHÍCULO DE PLACAS # RIK-274 QUE SEAN CON OCASIÓN AL USO NORMAL, DESGASTE O MANTENIMIENTO.**

Las exclusiones de los contratos de seguros son las situaciones que por razones estadísticas o por razón del análisis probabilístico o por políticas del asegurador, no está dispuesto a cubrir, o en otras palabras riesgos que no son trasladados al asegurador.

Las exclusiones tienen su sustento legal en el **ARTÍCULO 1056 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, establece que:

*ART. 1056. —Con las restricciones legales, el asegurador podrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado.*

Conforme lo anterior, en la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** en su **CAPITULO I. ¿ QUE NO CUBRE ESTE SEGURO ?** denominado I.I. **Exclusiones Para Todos Los Amparos**, en el **numeral 27**, (página #10) se dispuso lo siguiente:

*"(...)*

***Daños eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos que no sean consecuencia de un accidente de tránsito, o fallas del vehículo debidas a su uso normal, desgaste natural, deficiente lubricación o mantenimiento, empleo indebido o no recomendado por el fabricante, evento cibernético, guerra cibernética, deficiencias de fabricación."***

Lo anterior, fue informado en comunicación de fecha **19 de septiembre de 2024**, así:



**XEIDEL LIZETH RAMÍREZ SAMORA**  
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000632**

Hola Xeidel

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la objeción emitida por la compañía por los daños presentes en el vehículo RIK274 tras el evento ocurrido el pasado 21 de julio.

Al respecto, nos permitimos informarte que hemos analizado tu caso y entendemos tu inconformidad con la decisión inicial del perito asignado y, en respuesta a ello, hemos procedido a realizar una revisión exhaustiva de las partes afectadas del vehículo. En esta nueva evaluación, determinamos que los daños solicitados para incluir en la orden de reparación serán cubiertos, exceptuando los relacionados con el sistema de suspensión y el canister del automotor.

Respecto al sistema de suspensión, los componentes presentan un desgaste propio del uso regular y falta de mantenimiento preventivo del vehículo, lo cual se considera un desgaste natural. Es importante mencionar que, de acuerdo con las condiciones de la póliza suscrita, los daños causados por falta de mantenimiento o desgaste natural están expresamente excluidos de la cobertura, así;

*"(...) I.I Exclusiones para todos los amparos y asistencias*

***27. Daños eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos que no sean consecuencia de un accidente de tránsito, o fallas del vehículo debidas a su uso normal, desgaste natural, deficiente lubricación o mantenimiento, empleo indebido o no recomendado por el fabricante, evento cibernético, guerra cibernética, deficiencias de fabricación.*** (Subrayado y negrilla fuera de texto).

En cuanto al canister y sus conectores, tras la inspección técnica, se verificó que no presentan daños derivados del siniestro, como roturas o desgarros que pudieran estar asociados al evento reportado. La desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.

Por lo anterior, te confirmamos que se procederá con la autorización para la reparación de las piezas afectadas, con excepción de los componentes mencionados. El taller encargado ya ha sido notificado para continuar con el proceso de reparación y, además, le solicitamos dar prioridad a este proceso para gestionar la entrega del vehículo reparado en el menor tiempo posible.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te invitamos a visitar nuestra página web en la sección "Defensor del Consumidor Financiero" en el siguiente link: <https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

Cordialmente,



**Karen Díaz Amariles**  
**Directora Oficina del Cliente**

De la anterior comunicación se puede concluir lo siguiente:

- a. **El sistema de suspensión**, presentan un desgaste propio **del uso regular y falta de mantenimiento del vehículo**, esto se encuentra excluido de acuerdo con las condiciones de la Póliza.
- b. **El canister del automotor y sus conectores**, no presentan **daños derivados del siniestro**, la desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.

- c. Se le informa a la demanda que se procederá con la reparación de las piezas afectadas, en el menor tiempo posible.

En ese sentido, solicitamos a su despacho declarar probada la presente excepción.

E. EXCEPCIÓN: ALLIANZ SEGUROS S.A. NO ESTÁ OBLIGADA A INDEMNIZAR DAÑOS DEL VEHÍCULO DE PLACAS # RIK-274 QUE SEAN CON OCASIÓN AL HABER PUESTO EN MARCHA OCURRIDO EL ACCIDENTE SIN REALIZAR LAS REPARACIONES NECESARIAS PARA EL FUNCIONAMIENTO.

Las exclusiones de los contratos de seguros son las situaciones que por razones estadísticas o por razón del análisis probabilístico o por políticas del asegurador, no está dispuesto a cubrir, o en otras palabras riesgos que no son trasladados al asegurador.

Las exclusiones tienen su sustento legal en el ARTÍCULO 1056 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, establece que:

ART. 1056. —Con las restricciones legales, el asegurador podrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado.

Conforme lo anterior, en la Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965 en su CAPITULO I. ¿ QUE NO CUBRE ESTE SEGURO ? denominado I.I. Exclusiones Para Todos Los Amparos, en el numeral 1, (página #7) se dispuso lo siguiente:

“(…) Causados por mantener encendido el vehículo, haberlo puesto en marcha o haber continuado la marcha después de haber ocurrido un accidente, sin haber realizado las reparaciones previas necesarias para el funcionamiento normal del mismo..”

La parte demandante realizó el 22 de julio de 2024 la versión del siniestro indicado las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como ocurrió el accidente al vehículo de Placas #RIK-274, en el que indicó lo siguiente:

Pérdidas Parciales



Fecha de Ingreso: 22072024

Nombre de Asegurado / Persona autorizada: XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA

Placa: RIK-274

Nº de Evento: 142080208

Correo Electrónico: LIZRAMIREZ26501@GMAIL.COM

Fecha del Evento: 21072024

Teléfono: 3214552978

Celular: 3214552978

Documentos obligatorios, favor marque una x si aporta el documento solicitado.

COPIA DE

Tarjeta de propiedad ☒

Documento de identidad del propietario ☒

Informe de accidente de tránsito (si se efectuó) o carta de invitación a reclamar ☐

Licencia de conducción de quien conducía el vehículo al momento del siniestro ☒

Copia del denuncia ante fiscalía (en caso de pérdida parcial hurto) ☐

SI EL CONDUCTOR ES DIFERENTE AL PROPIETARIO

Copia del documento de identidad del conductor ☐

Carta de autorización firmada por el asegurado para conducir el vehículo ☐

SI EL PROPIETARIO ES PERSONA JURÍDICA

Certificado de existencia y representación legal (cámara de comercio) ☐

Copia del documento de identidad del representante legal ☐

Carta de autorización para conducir el vehículo ☐

SI EL PROPIETARIO ES UNA ENTIDAD BANCARIA O "LEASING"

Copia del contrato del Leasing ☐

Intervino Tránsito SI ☐ NO ☒

Asistió un abogado SI ☐ NO ☒

Hubo lesionados SI ☐ NO ☒ Cuántos \_\_\_\_\_

Hubo muertos SI ☐ NO ☒ Cuántos \_\_\_\_\_

Conciliación en sitio SI ☐ NO ☒

VERSIÓN DEL EVENTO

DE REGRESO DESDE PUERTO RICO CAQUETÁ HACIA BOGOTÁ POR LA RUTA SAN VICENTE DEL CAGUAN-LA MACARENA-VILLAVICENCIO-BOGOTA, DESPUES DE PASAR EL RIO GUAYABERO EN FERRI SE VINO UN ALUD DE TIERRA Y PIEDRAS, POR EL CAMINO QUE IBAMOS TRANSITANDO Y QUE GOLPEARON EL VEHICULO ROMPIENDO UNAS PARTES POR DEBAJO Y DERRAMANDO TODO EL ACEITE. APAGUE EL VEHICULO Y FUIMOS ARRASTRADOS POR UN PEQUEÑO CAMIÓN QUE PASABA HASTA LA JULIA META (4 HORAS DE ARRASTRE), DE DONDE NOS PUDIMOS COMUNICAR CON LA ASEGURADORA Y SE HIZO LA GESTIÓN PARA EL TEMA DE LA GRUA Y DEMÁS.

1.088.002.186

15



La parte demandante indica que apagó el vehículo y fue arrastrado por **cuatro (4) horas de arrastre**, sin haber verificado el estado mecánico del mismo y esto pudo producir aun mas daños al vehículo.

En ese sentido, solicitamos a su despacho declarar probada la presente excepción.

**F. EXCEPCIÓN: FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR ACTIVA, TODA VEZ QUE LA SEÑORA XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA NO HA ACREDITADO SER LA PROPIETARIA DEL VEHÍCULO DE PLACAS # RIK-274.**

En el presente caso la parte demandante carece de titularidad para ejercer la presente Acción de protección al Consumidor, toda vez que **NO** ha acreditado ser la propietaria del vehículo de **placas # RIK-274**.

La sola manifestación de la demandante de ser la propietaria y que con el sustento de sus pretensiones no es suficiente para atribuirse cobrar los daños, por lo que no le es viable a la demandante cobrar la indemnización por bienes que **NO** son de su dominio, es así como todas las pretensiones que se encuentren vinculadas al vehículo de **placas # RIK-274** se encuentran llamadas al fracaso.

Señor Delegado, es de resaltar que, la titularidad del dominio de vehículos automotores se demuestra, con el **Certificado de tradición** por ser bienes sujetos a registro, certificado este que **NO** fue aportado con la demanda.

Por tanto, al carecer de titularidad del bien respecto del cual predica el daño, y solicita a la aseguradora se reconozca y pague una indemnización por unos presuntos daños del vehículo de **placas # RIK-274** no se encuentra en calidad de legítima poseedora, contraviniendo de esta manera el principio de interés para pedir y estar legitimada en la causa en la presente Acción de Protección al consumidor.

Por lo anterior, solicito a su despacho declarar probada la presente excepción.

**G. EXCEPCIÓN: NO EXISTE OBLIGACIÓN DE ALLIANZ SEGUROS S.A., DE PAGAR A LA DEMANDANTE LA SUMA DE \$16.700.00 POR CONCEPTO DE TRANSPORTE.**

La parte demandante pretende que mi representada realice el pago por valor de \$16.700.000 por concepto de transporte debido al estar el **vehículo de Placas #RIK-274** en el taller para su reparación, al respecto no procede tal pretensión por las siguientes razones:

1. La parte demandante no da ningún soporte que demuestre que los daños aludidos sean consecuencia del siniestro reportado del **21 de julio de 2024**.
2. La compañía aseguradora una vez realizado el peritaje de daños al vehículo asegurado autorizó la reparación de los que fueron consecuencia del siniestro.
3. La compañía a través del Taller designado informó a la asegurada que ya los repuestos que estaban pendientes habían llegado de importación y estaban listos para proceder con el proceso de reparación y la asegurada se ha negado a llevar el vehículo asegurado al Taller.
4. La demandante no acredita los aludidos daños y perjuicios señalados.
5. La demandante no indica a que tipo de perjuicios hace referencia.
6. No es procedente ya que la demandante hizo uso del carro de reemplazo que se encuentra dentro de la caratula de la Póliza y sus condiciones y se debe tener en cuenta que el contrato es de carácter indemnizatorio y nunca puede ser una fuente de enriquecimiento.

Conforme lo anterior, en la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** en el **II.VIII Vehículo De Reemplazo** denominado (página #17) se dispuso lo siguiente:

## II.VIII. Vehículo de reemplazo

Si Allianz reconoce la indemnización de una pérdida de mayor o menor cuantía y el vehículo queda inmovilizado, se le otorgará un vehículo de reemplazo así:

- a. Por máximo 15 días para daños o hurto de menor cuantía, una vez el vehículo ingresa al taller para la reparación.
- b. Por máximo 20 días para daños o hurto de mayor cuantía, desde el día siguiente de haber aportado la totalidad de los documentos solicitados por Allianz para la reclamación.

Este beneficio funciona en las siguientes ciudades: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio.

Bajo esta cobertura no se entregan vehículos especiales ni blindados y se hará bajo las condiciones y disponibilidad del arrendador. Las características del vehículo de reemplazo serán definidas libremente por Allianz.

Así las cosas, solicito de manera respetuosa a su señoría declarar probada la presente excepción.

### H. EXCEPCIÓN: FALTA DE PRUEBA DEL SINIESTRO, POR NO PROBAR LA OCURRENCIA Y CUANTÍA Y LA CAUSALIDAD DEL DAÑO.

Observará su despacho que la parte demandante no ha cumplido con la carga que le impone el **ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**.

*ART. 1077. —Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.  
El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.*

En el caso de debate, no existe prueba de la reclamación ante la aseguradora y tampoco que esta cumpla con los requisitos señalados en el **ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, ni lo establecido en el contrato.

En el caso de debate, la parte demandante no cumplió con su deber de probar la ocurrencia y cuantía del siniestro conforme a las estipulaciones legales.

Por el contrario, Se advierte que dicha solicitud no cumple con los presupuestos señalados en el **ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, es decir la demostración de la ocurrencia y la cuantía del siniestro por parte del asegurado.

Sin embargo, se aclara a este despacho que los términos: **(1) Aviso del siniestro y (2) Reclamación** son conceptos diferentes en materia de seguros, por lo siguiente:

En efecto, el **ARTÍCULO 1075 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, definió el **aviso de siniestro** como la obligación en cabeza del asegurado de informar a la aseguradora de la **ocurrencia** del siniestro, tal como veremos a continuación:

*" Art. 1075. – El asegurado o el beneficiario estarán obligados a dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que lo hayan conocido o debido conocer. Este término podrá ampliarse, mas no reducirse por las partes.*

*El asegurador no podrá alegar el retardo o la omisión si, dentro del mismo plazo, interviene en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro."*

Por su parte, la reclamación es la solicitud formal que eleva el asegurado con el fin de que se pague la indemnización consignada en la póliza, siempre y cuando dicha solicitud cumpla con la carga probatoria que exige el **ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, que corresponde a la obligación en cabeza del asegurado de demostrar la ocurrencia y la cuantía del siniestro:

*"Art. 1077. – Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.*

*El asegurado deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad".*

Por lo anterior se concluye que la comunicación realizada por la hoy demandante tenía como finalidad dar **aviso de un siniestro** más **NO** formalizar una **reclamación** ante una compañía de seguros, por no cumplir con los requisitos del **Artículo 1077 Del Código De Comercio**.

Razón anterior, por la que solicito a su señoría declarar probada la presente excepción.

## **I. EXCEPCIÓN: AUSENCIA DE MORA: EN EL PRESENTE CASO ALLIANZ SEGUROS S.A., NO ESTÁ EN OBLIGACIÓN DE PAGAR INTERESES MORATORIOS**

En el presente caso mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., no está obligada a pagar intereses moratorios por las siguientes razones: **i)** La obligación no se encuentra en mora, **ii)** los intereses moratorios no se pueden acumular con condenas voluntarias y con el lucro cesante.

### **1. La obligación no se encuentra en mora:**

Los **ARTÍCULOS 1608 Y 1615 DEL CÓDIGO CIVIL** establece cuando una obligación se encuentra en mora, y por lo tanto produce intereses moratorios.

**ART. 1608. —El deudor está en mora:**

1. *Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado; salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirlo en mora.*
2. *Cuando la cosa no ha podido darse o ejecutada sino dentro de cierto tiempo y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla.*
3. *En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor.*

**ART. 1615. —Se debe la indemnización de perjuicios desde que el deudor se ha constituido en mora, o, si la obligación es de no hacer, desde el momento de la contravención.**

En ese sentido observará su despacho, que en el presente caso no se dan ningún de los presupuestos del artículo, y la mora sería hipotéticamente hablando, si existiese una sentencia judicial en firme y que no se hubiese cumplido, situación que no se presenta en el caso.

### **2. Los intereses moratorios no se pueden acumular con una pretensión de lucro cesante:**

Los intereses moratorios no se pueden acumular con una pretensión de lucro cesante, en razón a que el interés moratorio, tiene por objeto: i) sancionar al deudor moroso, ii) indemnizar al acreedor perjudicado por el retardo en el pago, lo anterior a la luz del **ARTÍCULO 1614 DEL CÓDIGO CIVIL**.

**ART. 1614. —Entiéndese por daño emergente el perjuicio o la pérdida que proviene de no haberse cumplido la obligación o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado su cumplimiento; y por lucro cesante, la ganancia o provecho que deja de reportarse a consecuencia de no haberse cumplido la obligación, o cumpliéndola imperfectamente, o retardado su cumplimiento.**

En ese sentido, el demandante puede optar por pedir el lucro cesante caso en el cual debe probarlos o los intereses moratorios caso en el cual se presumen ante la mora, pero no los dos (2) elementos al mismo tiempo, lo anterior a la luz del **ARTÍCULO 1617 DEL CÓDIGO CIVIL**.

#### **PERJUICIOS POR MORA EN OBLIGACIONES DINERARIAS**

**ART. 1617. —Si la obligación es de pagar una cantidad de dinero, la indemnización de perjuicios por la mora está sujeta a las reglas siguientes:**

1. *Se siguen debiendo los intereses convencionales, si se ha pactado un interés superior al legal, o empiezan a deberse los intereses legales, en el caso contrario; quedando, sin embargo, en su fuerza las disposiciones especiales que autoricen el cobro de los intereses corrientes en ciertos casos.*
- El interés legal se fija en seis por ciento anual.*
- 2. El acreedor no tiene necesidad de justificar perjuicios cuando sólo cobra intereses; basta el hecho del retardo.**
3. *Los intereses atrasados no producen interés.*
4. *La regla anterior se aplica a toda especie de rentas, cánones y pensiones periódicas.*

### 3. No se encuentra acreditada ocurrencia de siniestro amparado en el contrato de seguro.

Tenga en cuenta su despacho que, Inclusive si dentro del presente proceso, el beneficiario llegará a probar un siniestro amparado por la póliza, su despacho en tal caso deberá dar aplicación a la norma del **ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, y dar un plazo de **30 días** para el pago de la indemnización luego de proferida la sentencia.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la aseguradora no tiene el deber legal de cancelar valor alguno por concepto de indemnización en afectación a la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965**, toda vez que la parte demandante, no han probado ocurrencia de siniestro amparado por la Póliza emitida por ALLIANZ SEGUROS S.A., como tampoco la responsabilidad de nuestro asegurado.

Adicionalmente los demandantes no han dado cumplimiento a las cargas impuestas en el **ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, a partir del cual inicia el plazo contenido en el **ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**.

Por lo anterior, solicito a su despacho declarar probada la presente excepción.

### **J. EXCEPCIÓN: ALLIANZ SEGUROS S.A. NO ESTA OBLIGADA A PAGAR SUMAS ADICIONALES A LAS DEL AMPARO EN VIRTUD DEL PRINCIPIO INDEMNIZATORIO DEL CONTRATO DE SEGUROS.**

Tenga en cuenta la Delegatura que no es dable que la parte demandante persiga en sus pretensiones sumas de dinero adicionales a las que se derivan del amparo por daños a terceros de la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965**, por eso es necesario aclarar a la Delegatura el principio indemnizatorio contenido en el **ARTÍCULO 1088 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**:

**"ARTÍCULO 1088. <CARÁCTER INDEMNIZATORIO DEL SEGURO>**. Respecto del asegurado, los seguros de daños serán contratos de mera indemnización y jamás podrán constituir para él fuente de enriquecimiento. La indemnización podrá comprender a la vez el daño emergente y el lucro cesante, pero éste deberá ser objeto de un acuerdo expreso.

<Inciso adicionado por el artículo 242 de la Ley 2294 de 2023. El nuevo texto es el siguiente:> Para el caso del seguro paramétrico o por índice, el pago por la ocurrencia del riesgo asegurado se hará efectivo con la realización del índice o los índices definidos en el contrato de seguro."

Así las cosas, no corresponde a mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., pagar a la parte demandante dineros adicionales a los derivados del amparo daños a terceros

En ese sentido, solicitamos a su despacho declarar probada la presente excepción.

### **K. EXCEPCIÓN: BUENA FE DE ALLIANZ SEGUROS S.A.**

Conforme a los estipulado en el **ARTÍCULO 83** de nuestra **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**, el cual hace mención del Principio de Buena Fe, en el que indica:

*"Artículo 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas."*

Adicionalmente sobre este principio la **HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL** ha realizado interesantes exposiciones, y una de ellas contenida en la sentencia **C-544 DE 1994**, que en su parte pertinente dice:

*"(...)*

*La buena fe ha sido, desde tiempos inmemoriales, uno de los principios fundamentales del derecho, ya se mire por su aspecto activo, como el deber de proceder con lealtad en nuestras relaciones jurídicas, o por el aspecto pasivo, como el derecho a esperar que los demás procedan en la misma forma. En general, los hombres proceden de buena fe; es lo que usualmente ocurre. Además, el proceder de mala fe, cuando media una relación jurídica, en principio constituye una conducta contraria al orden jurídico y sancionada por éste. En consecuencia, es una regla general que la buena fe se presume; de una parte, es la manera usual de comportarse; y de la otra, a la luz del derecho, las faltas deben comprobarse. Y es una falta el quebrantar la buena fe.*

*(...)"*

Debo decir a su Despacho que todas las actuaciones de mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A., en su calidad de aseguradora, han sido de buena fe y en el presente caso no se ha demostrado lo contrario.

Mi representada siempre ha cumplido estrictamente la ley, pues lo único que ha hecho a partir de la expedición de la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** es cumplir con sus obligaciones legales y las suscritas en el contrato de seguro.

A pesar de que la buena fe se presume, y que por el contrario la misma no ha sido desvirtuada por la parte demandante para que erróneamente haga acusaciones por su desacuerdo en los argumentos de objeción parcial expuestos por mi representada, es claro que la dilación en dar solución a la presente controversia obedece a la posición de la demandante y no de ALLIANZ SEGUROS S.A.

Por lo anteriormente expuesto, solicito a su señoría declarar probada la presente excepción.

**L. EXCEPCIÓN: INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL DE ALLIANZ SEGUROS S.A.**

Entre ALLIANZ SEGUROS S.A. y la señora XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA se celebró únicamente un **contrato de seguro**, y que para claridad del despacho se identifica así:

Tipo:	Póliza Autos Clónico Livianos Particulares
No. De Póliza	# 022992125/2965
Vehículo Placa #:	#RIK-274
Vigencia	Desde el 15 de marzo de 2024 hasta el 14 de marzo de 2025
Tomador:	BANCOLOMBIA S.A.
Asegurado:	XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA
Beneficiario:	BANCOLOMBIA S.A.
Amparo Para Afectar	Valor Asegurado y deducible
Daños de Mayor cuantía	\$ 30.600.000 y deducible de \$0
Daños de Menor cuantía	\$ 30.600.000 y deducible de \$1.10 SMMLV

Precisando al despacho que, ALLIANZ SEGUROS S.A., cumplió con todos sus deberes y obligaciones del **contrato de seguro** como entidad aseguradora.

En ese sentido, las pretensiones son una mera especulación de la demandante en contra de mi representada, pues no probó los elementos necesarios para justificar un **incumplimiento contractual**, los cuales son:

- 1) Existencia de un contrato vinculante para demandante y demandados.
- 2) El cumplimiento o allanamiento a cumplir las obligaciones por parte del demandante.
- 3) La mora en el cumplimiento de las obligaciones del demandado.
- 4) Los perjuicios serios, ciertos, directos y predecibles causados a los demandados.

En ese sentido al no existir los elementos, antes descritos no se puede hablar de una **responsabilidad contractual**.

Por lo anterior solicito a su señoría declarar probada la presente excepción.

**M. EXCEPCIÓN: INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD EXTRA-CONTRACTUAL DE ALLIANZ SEGUROS S.A.**

ALLIANZ SEGUROS S.A. cumplió con todos sus deberes y obligaciones del **contrato de seguro** como entidad aseguradora, en concreto amparo los riesgos asegurados y dispuestos, ha cobrado la prima legalmente pactada y en general ha cumplido todas las obligaciones que se desprenden del contrato de seguro.

En ese sentido, las pretensiones son una mera especulación del demandante en contra de mi representada, pues no probó los elementos necesarios para justificar una responsabilidad de orden **extra – contractual**, los cuales son:

- 1) Hecho dañoso
- 2) Culpa, negligencia o dolo.
- 3) Un perjuicio serio y directos.
- 4) Un nexo de causalidad.

En ese sentido al no existir los elementos, antes descritos no se puede hablar de una **responsabilidad extra- contractual**.

Finalmente, en gracia de discusión si existiese una responsabilidad extra-contractual, la misma no puede ser tramitada por este trámite procesal, pues la DELEGATURA DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, no tiene facultades para conocer de procesos de naturaleza extra-contractual, solo de naturaleza contractual de acuerdo con lo normada en los **ARTÍCULOS 57 Y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 (ESTATUTO DEL CONSUMIDOR)**.

Por lo anterior solicito a su señoría declarar probada la presente excepción.

**N. EXCEPCIÓN: FALTA DE LA PRUEBA Y EXCESIVA ESTIMACIÓN DE LOS PERJUICIOS SOLICITADOS EL DEMANDANTE – (SUSTENTO DE LA OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO).**

Los perjuicios reclamados por la parte demandante, no se encuentran probados ni en su ocurrencia, ni en su cuantía, y la estimación de su cuantía es exagerada. La demandante pretende el pago de una suma de total de perjuicios que resumimos así:

Concepto	Valor
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).	Sin cuantificar
Retirar las piedras que como consecuencia del deslizamiento están incrustadas en el vehículo, puesto que al retirarse se pueden ver más afectaciones.	Sin cuantificar
Proveer una custodia adecuada para el vehículo, evitando su exposición a condiciones climáticas adversas que puedan deteriorarlo aún más	Sin cuantificar
Reparar todos los daños después de realizar el diagnostico 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.	Sin cuantificar
<b>TOTAL:</b>	<b>Sin cuantificar</b>

En el presente caso, las solicitudes indemnizatorias pretendidas por la parte demandante carecen de todo sustento jurídico y legal, tenga en cuenta su despacho que como se mencionó pretende el pago de una indemnización que presenta las siguientes falencias:

- a) No existe mala fe por parte de mi representada ALLIANZ SEGUROS S.A.
- b) ALLIANZ SEGUROS S.A., autorizó las reparaciones de daños consecuencia del siniestro.
- c) Los repuestos ya se encuentran a disposición para que la asegurada lleve el vehículo al Taller para proceder con la reparación.
- d) La aseguradora tiene la facultad de determinar la forma en la que se indemnizará.
- e) Se encuentran probadas varias exclusiones del contrato de seguro.
- f) La aseguradora no está obligada a indemnizar por daños que no son consecuencia del siniestro.
- g) No existe responsabilidad contractual.
- h) No existe responsabilidad extracontractual.
- i) La asegurada no ha cumplido con sus obligaciones dispuestas en el ARTÍCULO 1077 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

**Sustentación de la Objeción del Juramento Estimatorio:** Final y adicionalmente solicitamos que los anteriores argumentos también se tengan en cuenta como soporte de la objeción al juramento estimatorio y se tengan como pruebas las que obran en el proceso.

**O. EXCEPCIÓN: APLICACIÓN DEL LÍMITE ASEGURADO Y DEL DEDUCIBLE PACTADO EN LA PÓLIZA.**

Aunque en el caso que ahora nos ocupa, no existe ninguna obligación indemnizatoria a cargo de ALLIANZ SEGUROS S.A., sea preciso señalar que, en el improbable y remoto caso de darse condena alguna en contra de la aseguradora, la sentencia deberá ser limitada al monto del valor asegurado dispuesto en la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** que indica:

Coberturas		
Amparos	Valor Asegurado	Deducible en S.M.M.L.V.
Responsabilidad Civil Extracontractual	4.000.000.000,00	0,00
Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil	50.000.000,00	0,00
Daños de Mayor Cuantía	30.600.000,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	30.600.000,00	1,10
Hurto de Mayor Cuantía	30.600.000,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	30.600.000,00	1,10
Asistencia	Incluida	0,00
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para Mayor cuantía	1.200.000,00	0,00

Adicionalmente en el **ARTÍCULO 1103 DEL CÓDIGO DE COMERCIO**, determina el Deducible como:

**ARTICULO 1103. <DEDUCIBLE>** Las cláusulas según las cuales el asegurado deba soportar una cuota en el riesgo o en la pérdida, o afrontar la primera parte del daño, implican, salvo estipulación en contrario, la prohibición para el asegurado de protegerse respecto de tales cuotas, mediante la contratación de un seguro adicional. La infracción de esta norma producirá la terminación del contrato original.

Así las cosas, solicito a su señoría declarar probada la presente excepción.

**P. EXCEPCIÓN: OTRAS EXCLUSIONES Y GARANTÍAS PACTADAS EN LA PÓLIZA.**

De conformidad con los **Artículos 1056 y 1061 DE CÓDIGO DE COMERCIO** y teniendo en cuenta el clausulado y condicionado correspondiente a la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** si el despacho encuentra probada cualquier otra causal de exclusión pactada en la póliza, o de garantía incumplida deberá ser aplicada en su sentencia final.

ART. 1056.—Con las restricciones legales, el asegurador podrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado.

ART. 1061.—Se entenderá por garantía la promesa en virtud de la cual el asegurado se obliga a hacer o no determinada cosa, o a cumplir determinada exigencia, o mediante la cual afirma o niega la existencia de determinada situación de hecho.  
La garantía deberá constar en la póliza o en los documentos accesorios a ella. Podrá expresarse en cualquier forma que indique la intención inequívoca de otorgarla.  
La garantía, sea o no sustancial respecto del riesgo, deberá cumplirse estrictamente. En caso contrario, el contrato será anulable. Cuando la garantía se refiere a un hecho posterior a la celebración del contrato, el asegurador podrá darlo por terminado desde el momento de la infracción.



**Q. EXCEPCIÓN: PRESCRIPCIÓN, CADUCIDAD, COMPENSACIÓN, NULIDAD RELATIVA.**

Solicito respetuosamente declarar la compensación de las cifras que llegaren a ser probadas en el presente trámite, así como las causales de nulidad relativa, caducidad o prescripción que resulten probadas.

**R. EXCEPCIÓN: LA GENÉRICA.**

Solicito respetuosamente decretar cada una de las excepciones que probadas en el proceso llegare a encontrar.

**IV. OBJECCIÓN A LA ESTIMACIÓN DEL DEMANDANTE RESPECTO LOS PERJUICIOS:**

De conformidad al **Artículo 206 del Código General del Proceso (ley 1564 de 2012)**, me permito objetar la estimación de los perjuicios realizada por el demandante en razón a que como se explicó en detalle con las respectivas excepciones, no le asiste razón al demandante para reclamar una indemnización de mi mandante en el presente caso, por lo que solicitamos a su despacho **condenar al demandante a multa del 10%** establecida en la norma.

En ese sentido por economía procesal, me remito a los argumentos expuestos en las excepciones presentadas con este escrito denominadas: **FALTA DE LA PRUEBA Y EXCESIVA ESTIMACIÓN DE LOS PERJUICIOS SOLICITADOS EL DEMANDANTE.**

**A. PRUEBAS DE LA OBJECCIÓN:**

Solicito a su despacho tener como pruebas de la objeción, las pruebas aportadas y las solicitadas con este escrito de contestación de demanda, a las que respetuosamente solicito a su despacho se remita, para no transcribirlas por economía procesal.

**V. SOLICITUD DE PRUEBAS**

Con el fin de soportar cada una de nuestras excepciones solicitamos la práctica de las siguientes pruebas:

**A. DOCUMENTALES.**

Con el fin de determinar los hechos en que se funda nuestra defensa solicitamos tener como pruebas además de las ya existentes las siguientes y aportadas al proceso:

1. Certificado de existencia y representación legal de ALLIANZ SEGUROS S.A., expedido por la CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ.
2. Certificado de existencia y representación legal de ALLIANZ SEGUROS S.A., expedido por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.
3. Correo sustituye poder.
4. Sustitución de poder.
5. Copia de caratula de la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965** con sus condiciones.
6. Copia de correo electrónico de fecha 30 de julio de 2024 en el que solicita el cambio de taller.
7. Copia de comunicación de fecha 23 de agosto de 2024.
8. Copia de comunicación de fecha 2 de septiembre de 2024.
9. Copia de comunicación de fecha 19 de septiembre de 2024.
10. Registro fotográfico vehículo Placas #RIK-274.

11. Copia de Audatex.

## B. INTERROGATORIOS DE PARTE.

Con el fin de determinar los hechos en que se funda nuestra defensa solicitamos al señor delegado de la Superintendencia citar y practicar los siguientes interrogatorios:

1. Al señor **XEIDEL LIZETH RAMIREZ SAMORA** parte accionante, quien podrá ser citado por medio de notificación por estado debido a ser parte en el proceso o en las direcciones aportadas con la demanda para que se manifieste sobre los hechos que se sustentan la defensa de mi representada en el presente trámite.
2. Si su despacho ordena la integración de más partes al proceso, solicitamos el interrogatorio de cualquier otra persona que se vincule.

## C. DECLARACIÓN DE PARTE:

Con el fin de determinar los hechos en que se funda nuestra defensa solicitamos al señor Juez citar y practicar la siguiente declaración de parte.

1. Al Representante Legal de **ALLIANZ SEGUROS S.A.** para que se manifieste sobre los hechos que se sustentan en el presente trámite y en especial los que se funda nuestra defensa y excepciones, en las circunstancias dadas dentro del siniestro del vehículo de **Placas # FRL-610** de conformidad con el **ARTÍCULO 191 CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO**.

## D. TESTIMONIOS.

Solicito señor Superintendente se citen en calidad de testigos las siguientes personas:

1. Solicito se cite al **Analista Cuentas Especiales** de **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, el señor **CRISTIAN FELIPE MUÑOZ ESTUPIÑAN** y/o quien haga sus veces para que informe a la Delegatura, sobre el trámite de siniestro, el peritaje realizado al vehículo de **Placas # RIK-274**, los hallazgos encontrados, los daños evidenciados, las reparaciones reportadas, los costos de reparación, las reparaciones autorizadas, las comunicaciones cruzadas con la demandante, los soportes que sustentan los ofrecimientos realizados, la explicación técnica porque no procede la reparación de los elementos que reclama la parte demandante. Así como los demás hechos que fundamentan la defensa de la compañía.

Solicitamos respetuosamente se cite a esta persona quien puede ser ubicado en la **dirección Carrera 13ª No 29-24 Piso 10 Ala norte Bogotá**  
Correo electrónico: [cristianf.munoz@allianz.co](mailto:cristianf.munoz@allianz.co)

El presente testigo deberá ser citado en calidad de testigo técnico, y subsidiariamente en calidad de testigo simple.

2. Solicito se cite al **Analista Senior de Siniestros Automóviles** de **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, el señor **JUAN CAMILO SANDOVAL** y/o quien haga sus veces para que informe a la Delegatura, sobre el trámite de siniestro, el peritaje realizado al vehículo de **Placas # RIK-274**, los hallazgos encontrados, los daños evidenciados, las reparaciones reportadas, los costos de reparación, las reparaciones autorizadas, las comunicaciones cruzadas con la demandante, los soportes que sustentan los ofrecimientos realizados, la explicación técnica porque no procede la reparación de los elementos que reclama la parte demandante. Así como los demás hechos que fundamentan la defensa de la compañía.

Solicitamos respetuosamente se cite a esta persona quien puede ser ubicado en la **dirección Carrera 13ª No 29-24 Piso 10 Ala norte Bogotá**  
Correo electrónico: [Juan.sandoval@allianz.co](mailto:Juan.sandoval@allianz.co)

El presente testigo deberá ser citado en calidad de testigo técnico, y subsidiariamente en calidad de testigo simple.

3. Solicito se cite al **Profesional indemnizaciones autos de ALLIANZ SEGUROS S.A.**, el señor **JUAN CAMILO SANDOVAL** y/o quien haga sus veces para que informe a la Delegatura, sobre el trámite de siniestro, el peritaje realizado al vehículo de **Placas # RIK-274**, los hallazgos encontrados, los daños evidenciados, las reparaciones reportadas, los costos de reparación, las reparaciones autorizadas, las comunicaciones cruzadas con la demandante, los soportes que sustentan los ofrecimientos realizados, la explicación técnica porque no procede la reparación de los elementos que reclama la parte demandante de acuerdo a la **Póliza Autos Clónico Livianos Particulares #022992125/2965**. Así como los demás hechos que fundamentan la defensa de la compañía.

Solicitamos respetuosamente se cite a esta persona quien puede ser ubicado en la **dirección Carrera 13ª No 29-24 Piso 10 Ala norte Bogotá**  
**Correo electrónico:** [martin.ruiz@allianz.co](mailto:martin.ruiz@allianz.co)

El presente testigo deberá ser citado en calidad de testigo técnico, y subsidiariamente en calidad de testigo simple.

## VI. ANEXOS.

Anexo con la presente contestación las pruebas documentales relacionadas en el aparte de pruebas documentales, listado al que me remito por economía procesal.

## VII. NOTIFICACIONES

Mi representada recibirá notificaciones en la Carrera 13 A No 29-24 Piso 10 de Bogotá D.C.  
La Suscrita en la **Carrera 8 No 38-33 Ofc. 703** de Bogotá D.C. En el correo electrónico [Eidelman.gonzalez@kingsalomon.com](mailto:Eidelman.gonzalez@kingsalomon.com); [litigios@kingsalomon.com](mailto:litigios@kingsalomon.com).

Del señor Superintendente,

**MÓNICA ALEJANDRA FORERO FORERO**  
**C.C. #1.075.663.689 expedida en Zipaquirá**  
**T.P. #236.244 del C.S.J.**  
**Correo:** [litigios@kingsalomon.com](mailto:litigios@kingsalomon.com)