

Medellín 31 de julio de 2024

Señores

ASEGURADORA SOLIDARIA

kcipagauta@solidaria.com.co

defensoriasolidaria@gmail.com

Referencia: AVISO SINIESTRO PÓLIZA RCE # 510-74- 994000005516
Póliza: RC 510-74-994000005516
Asegurado: BAUEN ARQUITECTURA S.A.S. – TERCEROS AFECTADOS
Fecha Siniestro: 18 de diciembre de 2023

ASUNTO: RESPUESTA A RECONSIDERACION NO 1, SINIESTRO BAUEN ARQUITECTURA S.A.S.

Cordial saludo;

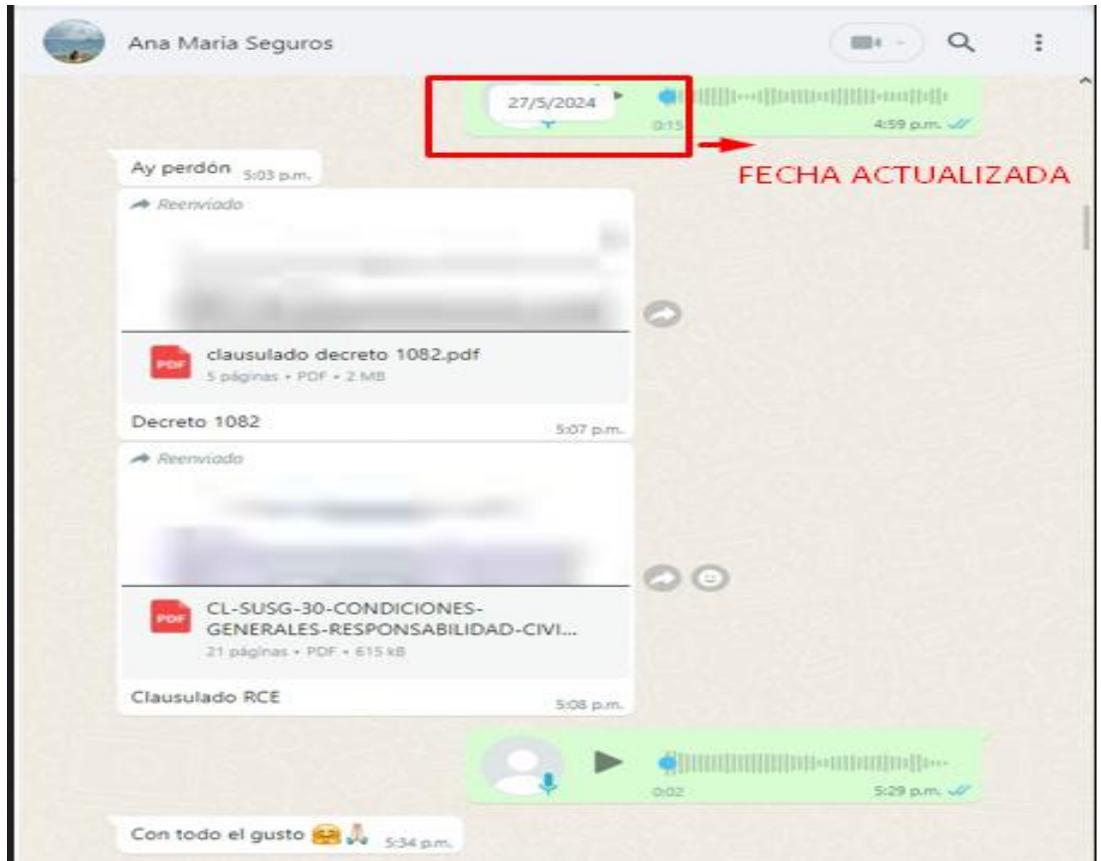
En atención al siniestro ocurrido para el día 16 de diciembre de 2023, en las instalaciones del Edificio Volaris (en construcción), en donde se presentó un evento por caída de un muro medianero en bloque macizo de la parte posterior del local ubicado al lado derecho de la obra, el cual funciona como taller de carros, queremos mediante este documento aclarar algunos puntos que pueden haber sido comprendidos de forma errónea por Solidaria según oficio ISP-01393-RUP7660 de fecha 16 de julio de 2024:

1. Bauen Arquitectura S.A.S., tiene como objeto social el diseño, construcción e interventoría.
- 2. DAÑOS A PROPIEDADES ADYACENTES (RAZÓN DE LA OBJECION)**

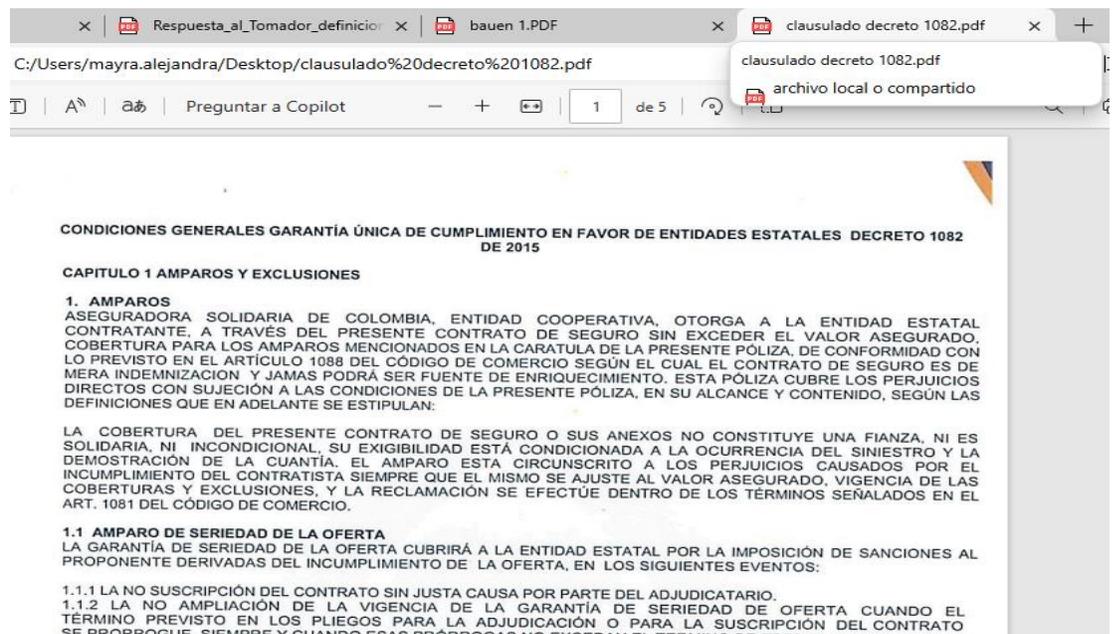
- a. Con respecto a la respuesta enviada de parte de ustedes con fecha del 16 de julio de 2024, en efecto, dentro del condicionado real de la Póliza se encuentra una exclusión con la referencia que se evidencia a continuación:

ASEGURADO EN ARRENDAMIENTO, COMODATO, DEPÓSITO O CUSTODIA.
19. DAÑOS A BIENES INTANGIBLES O PERJUICIOS QUE NO SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE DAÑOS MATERIALES Y/O PERSONALES AMPARADOS POR LA PÓLIZA.
20. DAÑOS A PROPIEDADES ADYACENTES. → La exclusión referida

- b. Sin embargo, realmente era una cláusula desconocida para nosotros, ya que desde el primer momento que tomamos la póliza que corresponde al 09 de noviembre de 2023, fecha de inicio de vigencia de la póliza, la compañía nos compartió dos tipos de clausulados que son los siguientes:



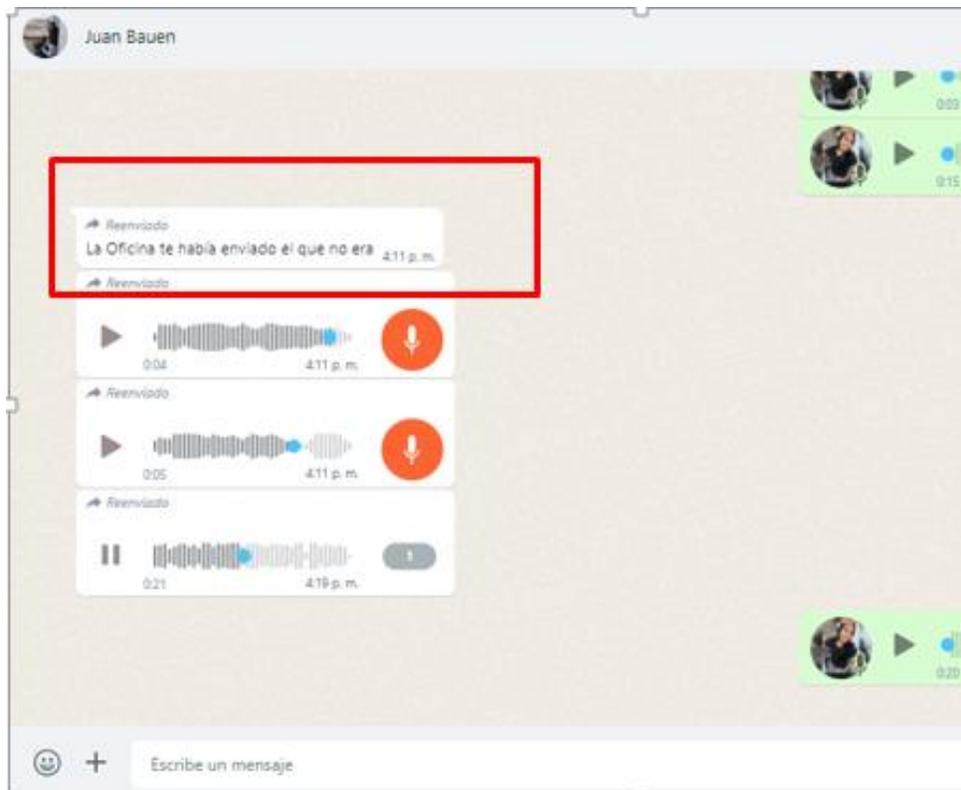
A continuación, adjunto clausulado de cumplimiento:



Clausulado de RCE:



- c. Con respecto a este clausulado que nos envían en el acápite de exclusiones no se evidencia la cláusula que adjuntan en la carta de objeción (consultar clausulado *CL-SUSG-30-CONDICIONES-GENERALES-RESP...EXTRACONTRACTUAL-GENERAL-04032021.pdf).
- d. Tal y como ustedes lo enviaron, por intermedio de la asesora, estos fueron los clausulados que se tomaron como referencia para continuar con el Siniestro y su respectivo análisis, pero resulta que no contiene la cláusula que se evidenció en la objeción "**Daños a propiedades adyacentes**", por ende, surgió la duda de si Solidaria nos había enviado los condicionados correctos.
- e. Contactamos a la asesora, para preguntarle porque en la objeción aparecía una cláusula que en el Condicionado que nos habían enviado no aparecía, a lo que la misma, consulto directamente con el área de indemnizaciones y le respondieron que nos habían estado enviado el condicionado equivocado.



- f. De esta situación, se evidencia que hubo un error grave por parte de Solidaria y sus asesores al enviar el condicionado equivocado, ya que desde este punto, se consideraba de una y otra manera, que se daría la cobertura para el Siniestro en curso, puesto que, de acuerdo a lo estudiado no encontramos ninguna particularidad de exclusión por daños a bienes adyacentes, situación que tampoco nos fue explicada en un inicio por lo tanto al recibir la objeción del Siniestro quedamos realmente desconcertados ya que es una situación ajena a nuestra voluntad y un error de la aseguradora.
- g. Con base en lo dispuesto en el artículo 37-3 de la Ley 1480 de 2011, y lo consignado en la sentencia Sentencia de la Corte Constitucional 1301-2022, las aseguradoras deben hacer entrega anticipada del clausulado al tomador del seguro y explicarle su contenido, so pena de que dichas condiciones se tornen ineficaces, lo anterior se relaciona así:

"En suma, resulta incuestionable que las aseguradoras tienen el deber de cerciorarse de que sus potenciales clientes conozcan a cabalidad el clausulado predispuesto de los contratos de seguro, de modo que, cuando manifiesten su decisión de adherirse, lo hagan con

información suficiente sobre su contenido y alcances, especialmente en lo relativo a los pactos más trascendentes para el devenir contractual –v. gr. cobertura, exclusiones y garantías–. De ese modo se legitima una expresión de voluntad que se reduce a aceptar lo que otro ofrece”.

Si bien es cierto, la aseguradora incumplió una de las partes más importantes y es darnos a conocer el clausulado, como obligación principal por parte de ustedes, las cuales nos están perjudicando hoy un siniestro que creíamos que sería cubierto por la misma.

- h. En relación con la expresión “hacer entrega anticipada del clausulado al tomador”, consideró que dicha indicación, desde el punto de vista textual, supeditaría la eficacia de las estipulaciones del contrato de seguro a su inserción en un documento que debe ser puesto en poder del tomador a través de un acto físico o a través de un mensaje de datos
“También es indiscutible que hacer entrega del documento que recoge las condiciones generales del contrato de seguro, en el sentido literal que se indicó supra, parece un método sencillo e intuitivo para que la aseguradora satisfaga el deber de información que le compete.”

Con el deber de información que tiene la aseguradora, deviene la buena fe en la prestación de un buen servicio, que hoy no siento que esté bien prestado porque está perjudicando mi siniestro y la economía de mi empresa al tener una objeción que no está contemplada en los condicionados enviados de parte de ustedes.

- i. Es necesario tener presente, que las condiciones del seguro no dependen del cumplimiento de una formalidad (entrega física de la póliza), sino de su revelación objetiva y de la posibilidad de que el tomador pueda tener conocimiento de ellas:

“Lo que quiere decirse es que la eficacia de las condiciones generales del contrato de seguro depende de su revelación objetiva, de la verdadera posibilidad de conocimiento por parte del adherente. Los formulismos, por tanto, están llamados a ceder ante la realidad de un acuerdo de voluntades basado en la confianza, la lealtad, la consensualidad, la cooperación y la información veraz, completa, objetiva, seria y oportuna”.

Conforme a ello, aunque no sea un condicionante, no es justificable que un error en el que incurrió la aseguradora nos perjudique de esta forma tan veraz, y estemos hoy en esta situación en donde realmente no se sabe que puede pasar.

j. Conforme a lo anterior, dentro de la normatividad legal vigente tenemos ciertos principios rectores importantes que considero frente a nosotros han sido vulnerados en su totalidad los cuales corresponden a:

- Debida diligencia: En el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en el desarrollo de sus relaciones y, en la cuales se debe propender por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.
- Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna. Las entidades vigiladas deberán suministrar a los consumidores financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los consumidores financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con las entidades vigiladas.

k. Así como tenemos principios rectores, también las entidades como ustedes que son vigiladas tienen unas obligaciones importantes como:

l.

- Entregar Las características de los productos o servicios, Los derechos y obligaciones del consumidor y Las condiciones del producto o servicio.
- Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de estos.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones y los precios o tarifas y la forma para determinarlos.

j. Con respecto a lo previsto en el estatuto de protección al consumidor, nos encontramos con varios derechos contenidos en el artículo 3, 23, numerales 1.3. como es:

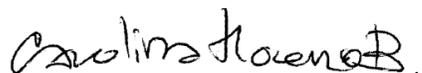
- Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (Numeral 1.3).
- Información mínima y responsabilidad. Art. 23: Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

En nuestro entender, como consumidores financieros estamos cubiertos por RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL, ya que hubo una afectación a un tercero y para nosotros un tercero es todo aquel que este por fuera de nuestro ámbito.

Por todo lo anterior, solicitamos muy comedidamente reconsideren su decisión, toda vez que existen pruebas fehacientes en este siniestro, que sustenten que la objeción que exponen carece de validez sustancial, y que por el contrario este error recae sobre ustedes y no sobre BAUNE ARQUITECTURA S.A.S., ya que nosotros nos ajustamos directamente a lo que ustedes nos ofrecen, asesoran, venden y comunican.

Agradecemos muy comedidamente su atención y su respuesta.

Cordialmente,



CAROLINA MORENO BEDOYA

CC. 32.258.888

Representante legal

Bauen Arquitectura S.A.S.

Copia: Superintendencia de Industria y Comercio