

120

Bogotá D.C., 30 de marzo de 2020.

Señora Juez
Luisa Fernanda Herrera Caycedo
Juzgado Cincuenta y Seis Civil Municipal de Oralidad
Bogotá
E. S. D.

Referencia: Expediente 2019 - 1310
Asunto: Contestación demanda
Demandante: Lilia Maria Santos Navarro
Demandada: ChevyPlan® S.A.

Jennifer Alejandra López Avellaneda, identificada con cédula de ciudadanía número 1.018.469.437 de Bogotá, mayor de edad, domiciliada en Bogotá, portadora de la tarjeta profesional número 308.033 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, actuando en representación de ChevyPlan® S.A., Sociedad constituida mediante Escritura Pública número 357 del 7 de febrero de 1995, dentro del término otorgado, expongo a su Despacho las siguientes consideraciones respecto de la demanda interpuesta por la señora Lilia Maria Santos Navarro, en el siguiente sentido:

I.- FRENTE A LOS HECHOS

Con relación a los hechos y afirmaciones que expone la demandante en su **escrito de demanda**, manifiesto lo siguiente:

1.- **No me consta que** *"el día 10 de enero de 2016, mi representada y su madre fueron abordadas en el Centro Comercial Plaza Imperial, por funcionarios de CHEVYPLAN ofreciendo la adquisición de un vehículo automotor marca Chevrolet"*.

No se aportan pruebas de lo mencionado por la parte demandante, adicionalmente, es preciso mencionar que ChevyPlan® S.A. según su objeto social ofrece planes de autofinanciamiento comercial, con el fin de autofinanciar un monto de dinero y resultar beneficiados nuestros clientes en la asamblea de adjudicación por la modalidad del sorteo y de la oferta.

2.- **No es cierto que** *"El señor Hernando Jiménez, director comercial del punto de venta, manifestó que mediante este servicio podrían adquirir un vehículo, en las siguientes condiciones: - Una cuota inicial por el vehículo por una suma mínima de \$1.875.514. - Pago del vehículo mediante cuotas Mensuales fijas y sin intereses. - Con la firma del contrato se escogería el vehículo"*

Respecto de la manifestación de la parte demandante no se aportan pruebas de lo que presuntamente ofreció el director comercial, no obstante, si queda probado que la información fue brindada de manera completa en la etapa precontractual, prueba de lo anterior, es la entrega del clausulado del contrato.

Además, es menester aclarar que el pago inicial para vincularse con ChevyPlan® S.A., de acuerdo con el plan cuota fija escogido por la señora Lilia Santos fue por valor de un millón ochocientos setenta y cinco mil quinientos catorce pesos (\$1.875.514).

Es parcialmente cierto que *"pago del vehículo mediante cuotas mensuales fijas y sin intereses"*.

Teniendo en cuenta que ChevyPlan® S.A. no vende los vehículos sino los planes de autofinanciamiento comercial, de lo cuales se efectuó por parte de la demandante el pago de las cuotas mensuales sin cobro de intereses.

No es cierto que *"con la firma del contrato se escogería el vehículo"*. El contrato suscrito por la señora Lilia Maria Santos Navarro y ChevyPlan® S.A., consiste en autofinanciar un monto de dinero para resultar beneficiada la demandante por la modalidad del sorteo u oferta y adjudicar un vehículo de marca Chevrolet, sin especificar el modelo, año, versión, ni características del bien patrón, prueba de esto es el contrato de autofinanciamiento comercial aportado en la contestación de la demanda.

No es cierto que *"en menos de seis meses por oferta o sorteo recibiría el vehículo, por el solo hecho de pagar en tiempo las cuotas del vehículo u ofertar"*.

Para brindar claridad al Despacho, la Compañía tiene dos modalidades de adjudicación que son el sorteo que se refiere al mecanismo en el cual podrá salir adjudicado por medio de la extracción de balotas al azar y la oferta que es el mecanismo que permite anticipar un número de cuotas, sin exceder las pendientes por pagar. Razón por la cual los funcionarios de ChevyPlan® S.A. no se comprometen con una fecha de entrega del vehículo, información plenamente conocida por la demandante toda vez que se hizo entrega del clausulado del contrato y todas sus condiciones.

Es cierto que *"todo lo anterior sin tener que acreditar vida crediticia o ingresos, solo siendo puntual en el pago de las cuotas del vehículo"*.

Ahora bien, como lo consagra la Circular Básica Jurídica normatividad que reglamenta el Contrato de la señora Lilia Santos, el asesor en el momento de ofrecer el plan de autofinanciamiento comercial indagó la capacidad económica de la potencial suscriptora, con el fin de determinar si sus ingresos le permitían cubrir la cuota bruta, por lo anterior, la señora Lilia Santos, según la información dada sobre su capacidad económica permitió establecer la viabilidad para vincularse con ChevyPlan® S.A.

3.- No me consta, es un hecho de la esfera personal de la demandante, por consiguiente, no es posible que ChevyPlan® S.A tilde de cierta o no ciertas aquellas manifestaciones. Adicionalmente no se recaudan pruebas para establecer dichas afirmaciones, como se manifestó en el hecho segundo de la presente contestación de la demanda, ChevyPlan® S.A. no ofreció un vehículo con unas características específicas, se suscribió el contrato únicamente con el fin de autofinanciar el monto de dinero por valor de cuarenta y cinco millones de pesos (\$45.000.000).

4.- **No es cierto que** "conforme a lo anterior el 24 de enero de 2016, el dependiente de la demandada reitero todo lo dicho anteriormente, escogido el vehículo se fijaron las cuotas y se precedio con el pago de la cuota inicial por medio de la tarjeta sin recibos o facturas donde se discriminara lo cancelado".

En el momento que la señora Lilia Santos pagó la primera cuota para ingresar a ChevyPlan® S.A., se hace la entrega del clausulado del Contrato y el comprobante de pago autorizado por la Compañía, que permite demostrar la vinculación de la señora Lilia Santos con la Sociedad y la participación de la primera asamblea de adjudicación, se anexan los listados y actas de asamblea.

5.- **Es parcialmente cierto.**

Es cierto que "una vez efectuado lo anterior el dependiente de la demandada diligencio los formularios y mi prohijada se limito a suscribirlos".

No es cierto que "sin recibir copia del mismo". Como se mencionó anteriormente, ChevyPlan® S.A. procedió a entregar el clausulado del contrato el día de la adquisición del Plan de Autofinanciamiento Comercial, prueba de lo anterior, es la firma y consentimiento de la señora Lilia Santos en el Formato de Autorizaciones y Declaraciones numeral 2 que señala lo siguiente:

"2. Manifiesto (estamos) que al momento de la firma de la Aceptación de adhesión al sistema de Autofinanciamiento Comercial que administra ChevyPlan ® **recibí (mos) copia completa del clausulado del Contrato, en consecuencia, declaro(amos) conocer las condiciones del mismo (...)**" Subrayado fuera de texto.

Por lo anterior, se desvirtúa la manifestación de la demandante.

Es parcialmente cierto que "fue entregada una carpeta, la cual contenía algunas sugerencias de seguridad de la marca, una cartilla sobre el vehículo adquirido, calendario de asambleas y un formato para ofertar en la Asamblea".

Es preciso mencionar que la carpeta que hace alusión la demandante es la cartilla de bienvenida, donde se encuentra toda la información relacionada con el plan de autofinanciamiento comercial adquirido, el funcionamiento de la Sociedad y las condiciones del Contrato.

6.- **No es cierto que** "El día 2 de febrero de 2016, llegó por correo físico al domicilio de mi mandante las Condiciones Particulares del Plan, la Cartilla de Bienvenida y el Clausulado del Plan".

Las condiciones particulares del Contrato se informaron en el momento de adquisición del plan de autofinanciamiento comercial, se hizo entrega del clausulado del Contrato y la cartilla de bienvenida, como lo reiteró la parte demandante en el hecho quinto de la demanda. Por lo anterior, no es posible afirmar que se envió después el clausulado del Contrato.

Por otro lado, como lo estipula el Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511, para efectos del retracto el suscriptor cuenta con 5 días hábiles, contados a partir del perfeccionamiento del Contrato para desistir del negocio, adicionalmente los consumidores pueden ejercer el derecho de retracto antes de participar en la primera asamblea de adjudicación, como se señala en el capítulo V numeral 1.

Sin embargo, en el caso concreto la señora Lilia Santos participó en la primera asamblea el 16 de febrero de 2016 sin presentar alguna objeción o desistimiento del plan, al contrario, continuó con el pago de las cuotas y participando en las demás asambleas de adjudicación.

7.- Es parcialmente cierto.

En el entendido que la señora Lilia Santos ofertó en cuatro (4) ocasiones, no obstante, las cuotas ofertadas no fueron la más altas del grupo al cual pertenece la demandante, en consecuencia, no resultaría favorecida en las asambleas de adjudicación por la modalidad de oferta. Es menester señalar que puede resultar adjudicada desde la primera (1) cuota hasta la cuota número ochenta y cuatro (84).

De igual manera se aclara al Despacho que no es de carácter discrecional la decisión de resultar beneficiada en la asamblea de adjudicación, pues la demandante conoce de manera previa que las únicas modalidades son el sorteo y la oferta, por consiguiente, no se estipula una fecha específica de la entrega del vehículo.

8.- Es cierto. Queda claro que la oferta presentada por la señora Lilia María Santos no fue la más alta del grupo al cual pertenecía, razón por la cual no resulto favorecida en esa asamblea de adjudicación.

9.- No es cierto que *"Pasados los seis meses mencionados por el director comercial Hernando Jiménez, aún no había noticias del vehículo escogido en el punto de venta".*

Como se ha reiterado en el presente escrito de contestación de demanda, ChevyPlan® y sus funcionarios no garantizan la adjudicación de un vehículo en un tiempo determinado, teniendo en cuenta que debe sujetarse a los términos y condiciones del Contrato suscrito con la parte demandante y a los procedimientos establecidos en la Circular Básica Jurídica. Además, de señalarse que no se estipulo en el contrato de autofinanciamiento comercial un vehículo con condiciones específicas.

No me consta que *"le informaron que debía seguir esperando según lo estipulado en el contrato y ella informa la oferta verbal hecha por el director comercial Hernando Jiménez y el asesor telefónico informa que esa persona ya no labora en la compañía, por tanto, no se hacían responsables de lo que aquel hubiese expresado en dicha ocasión".*

La parte demandante no aporta prueba de lo mencionado, por el contrario, la prueba fundamental es el clausulado del Contrato de autofinanciamiento comercial y el Formato de Autorizaciones y Declaraciones del Suscriptor, documento en el cual afirmó la demandante conocer todo el funcionamiento de la Sociedad.

10.- **No me consta que** "Mi representada se acercó al punto de venta de CHEVYPLAN del Centro Comercial Plaza Imperial, entabló conversación con otros asesores que se allí se encontraban y estos les mostraron recibos de otros usuarios en los cuales aparecían vehículos entregados en promedio 5 por oferta y 8 por sorteo, mensualmente".

Las afirmaciones de la parte demandante no son demostrables, teniendo en cuenta que no se aportan pruebas. Aunado a lo anterior, es preciso mencionar que según lo establece el capítulo octavo del Contrato de Autofinanciamiento Comercial mensualmente será entregado como mínimo un (1) bien patrón por sorteo o por oferta de igual forma lo señala la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades.

11.- **No es cierto que** "Al parecer el grupo al cual fue asignada mi representada, solamente se entregaba 1 vehículo tanto por sorteo, como por oferta, mensualmente dicho asesor respondió que esa situación se presentaba por problemas con el pago puntual de las mensualidades de los miembros del grupo ya que no tenían el suficiente funcionamiento para ello".

Como se evidencia en los extractos (documentos adjuntos) que mensualmente se remiten a la señora Lilia Santos, de acuerdo con la asamblea de adjudicación se realizan las especificaciones del grupo al cual pertenece la demandante dando a conocer la cantidad de adjudicados en el mes por la modalidad de sorteo u oferta.

Adicionalmente, como lo estipula el Contrato firmado por la señora Lilia Santos, mensualmente en la asamblea de adjudicación fue entregado como mínimo un (1) bien patrón por sorteo o por oferta, información plenamente conocida por la parte demandante.

A continuación, se comprueba que en las asambleas de adjudicación que participó la señora Lilia Santos, en el grupo al cual pertenecía la demandante resultaron adjudicados más de un (1) bien patrón, como lo establece el Contrato y la Circular Básica Jurídica.

Asamblea	Bienes patrones adjudicados por sorteo	Bienes patrones adjudicados por oferta
16 de febrero de 2016	1	2
16 de marzo de 2016	1	4
18 de abril de 2016	1	1
18 de mayo de 2016	1	1
17 de junio de 2016	1	2
19 de julio de 2016	1	6

17 de agosto de 2016	1	6
16 de septiembre de 2016	1	3
19 de octubre de 2016	1	1
18 de noviembre de 2016	1	1
19 de diciembre de 2016	1	2
18 de enero de 2017	1	1
16 de febrero de 2017	1	3
16 de marzo de 2017	1	1
20 de abril de 2017	1	1
17 de mayo de 2017	1	2
16 de junio de 2017	1	1
19 de julio de 2017	1	1
17 de agosto de 2017	1	1
18 de septiembre de 2017	1	4
18 de octubre de 2017	1	1
20 de noviembre de 2017	1	1
19 de diciembre de 2017	1	1
18 de enero de 2018	1	1

Por lo anterior, se desvirtúa completamente la manifestación de la parte demandante con las pruebas aportadas al plenario.

123

12.- **No me consta que** *“Finalmente, el asesor le sugirió que llamara a la compañía y solicitara un cambio de grupo, para que fuera más probable y pronta la solución a sus problemas de transporte familiar”,* la parte demandante no aporta pruebas de lo mencionado, adicionalmente, en el caso que el asesor comercial sugiriera realizar un cambio de bien la última decisión es tomada por la señora Lilia Maria Santos, toda vez que para este procedimiento es necesario suscribir un Otrosí al Contrato de Autofinanciamiento Comercial.

13.- **Es cierto que** la señora Lilia Maria Santos se comunicó con ChevyPlan® S.A. y solicito el estado de cuenta y también el cambio de dicho grupo, no obstante, se deja la salvedad que esta solicitud no es por instrucción del asesor comercial es por voluntad propia de la demandante.

14.- **Es parcialmente cierto.**

Es cierto que *“mi mandante recibió respuesta a su petición por correo físico, y en ella se informaba el estado de cuenta de su plan”.*

No es cierto que *“pero no fue resuelta a satisfacción dicha petición HASTA EL DIA DE HOY”.*

La respuesta a la petición de la señora Lilia Santos fue brindada de forma oportuna, de fondo, veraz, y suficiente desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados, garantizando los derechos constitucionales y el derecho fundamental de petición. Comunicación que se adjunta con la respectiva guía de entrega No. 10771537133292758.

15.- **No es cierto.**

Es menester precisar que el plan escogido por la señora Lilia Santos es cuota fija lo que quiere decir que se autofinancia el monto de dinero y no un vehículo con unas características específicas. Lo anterior se desvirtúa con el Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 y las demás manifestaciones a las que hace alusión el apoderado de la parte demandante se desvirtúan con la entrega del clausulado del contrato, en el cual reitero se encuentra expresamente el funcionamiento de la Compañía.

16.- **No es cierto.**

Como señale en el hecho número quince de la presente contestación de demanda, el plan que escogió la señora Lilia Santos es cuota fija lo que permite cambiar el monto del plan según su elección, por lo tanto, no se autofinancia el vehículo con las características específicas, sino, la suma de dinero.

Como consecuencia de lo anterior, la demandante firmó el Otrosí al Contrato de autofinanciamiento, para efectuar el cambio del monto del plan por valor de cuarenta y ocho millones de pesos (\$48.000.000), documento que se adjunta en el acápite de pruebas.

17.- **Es parcialmente cierto.**

Es cierto que la Compañía remite el Otrosí al Contrato de Autofinanciamiento Comercial.

No es cierto que *"pero con todos los demás espacios en blanco, así como se lo indico el asesor de la Compañía demandada"*.

Se remitió el documento de Otrosí al Contrato de Autofinanciamiento Comercial con las autorizaciones y declaraciones, información que se brindo de manera clara, completa y detallada como se relaciona en el documento adjunto en el presente escrito de contestación de la demanda.

18.- No es cierto.

ChevyPlan® S.A. brindó la información completa y precisa sobre la modificación en el número de cuotas y la cuota bruta mensual prueba de esto es el Otrosí al Contrato de Autofinanciamiento Comercial en el titulo de Declaraciones numeral primero (1) que señala lo siguiente:

"1. Entiendo (emos) acepto (amos) que en caso de que ChevyPlan® acepte esta solicitud, el numero de cuotas canceladas y el valor de la cuota bruta mensual se modifican".

Ahora bien, es de pleno conocimiento de la parte demandante, que la Compañía realiza un cobro de cuota de administración teniendo en cuenta los gastos operativos de esta.

19.- No es cierto.

Primero hay que destacar que la madre de la señora Lilia Maria Santos no hace parte de la relación contractual con ChevyPlan®, por ende, no se puede brindar información sobre el plan. Además, la Compañía no brinda información sobre Financieras y temas que no se encuentren dentro del objeto social de ChevyPlan® S.A.

20.- No me consta. Esta información no es de conocimiento de mi representada, lo importante es tener en cuenta que ChevyPlan® no brinda información de entidades financieras dado que no se encuentra en su objeto social. Adicionalmente, Carro ágil como lo menciona la demandante no es filial de la Compañía que represento.

21.- No me consta. La relación comercial y contractual que tenga la señora Lilia Maria Santos y su madre con GMAC FINANCIERA no es conocimiento de ChevyPlan® S.A. pues reiteramos que son dos entidades diferentes con objeto social distinto.

22.- No me consta.

Como lo he venido reiterando ChevyPlan® S.A. no le constan las negociaciones que tenga la madre de la señora Lilia Maria Santos con la entidad financiera.

23.- No es cierto.

124

Teniendo en cuenta que la señora Lilia Maria Santos ya había participado en la primera asamblea de adjudicación y no desistió dentro del término que otorga el Estatuto del Consumidor cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato. La única forma de terminación del contrato es la devolución de los aportes netos al final del plazo del contrato, información señalada en el clausulado del contrato.

24. No es cierto.

Se envió al correo electrónico de la demandante nuevamente el clausulado del contrato teniendo en cuenta que de este se hizo entrega el día de la adquisición del plan y posteriormente se remite nuevamente con la cartilla de bienvenida y las condiciones particulares del plan.

Es claro que la señora Lilia Santo autorizó enviar la información correspondiente al plan adquirido a su correo electrónico, por lo tanto, es un medio de notificación idóneo para remitir el Contrato de Autofinanciamiento comercial, sin embargo, se reitera que el Contrato ya había sido enviado a la demandante como consta en la guía de entrega No. 10674376245228248.

25.- Es cierto. Se deja claro que mi representada allego a la Personería de Bogotá un comunicado con las razones por las cuales no asistía a la diligencia y expresamente es que sobre este mismo asunto, hechos y litigio se pronunció la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con las facultades jurisdiccionales otorgadas por el Código General del Proceso y el Estatuto del Consumidor artículo 58.

II.- FRENTE A LAS PRETENSIONES

Mi representada se opone a todas y cada una de las pretensiones de la presente Acción de Protección al Consumidor, con fundamento a lo anteriormente expuesto y a las excepciones que adelante propondré.

III.- CONSIDERACIONES

1.- Naturaleza, objeto, características y reglamentación existente sobre el Sistema de Autofinanciamiento Comercial en Colombia

ChevyPlan® S.A. es una Sociedad Administradora de Planes de Autofinanciamiento Comercial que hace parte del sector real, dedicada a la administración de los planes provenientes del aporte periódico de sumas de dinero destinadas a la formación de fondos que integran un grupo de personas con el fin de autofinanciar la adquisición de bienes o servicios, mediante un fondo común¹

¹Circular Básica Jurídica proferida por la Superintendencia de Sociedades mediante la cual "la Superintendencia de Sociedades ejerce las funciones de vigilancia y control que le fueron otorgadas a la Superintendencia Financiera sobre Consorcios Comerciales (hoy Sociedades Administradoras de Planes de Autofinanciamiento Comercial, en adelante "SAPAC"), de conformidad con lo dispuesto en el Decreto número 1970 de 1979. Numeral A. **Actividad y denominación social.** "La administración de los planes provenientes del aporte periódico de sumas de dinero

Enuncio a su Despacho que con el pago de cada uno de los integrantes de los grupos se adquieren los vehículos de los clientes que resultan favorecidos en las asambleas de adjudicación a través de sorteo y oferta ilimitada de cuotas.

Estipula la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades lo siguiente:

"Mediante el parágrafo del artículo 1 del Decreto número 1941 de 1986 en concordancia con el artículo 2.2.2.1.1.5, numeral 1 del Decreto número 1074 de 2015 y el artículo 70, numeral 7 del Decreto número 1023 de 2012, la Superintendencia de Sociedades ejerce las funciones de vigilancia y control que le fueron otorgadas a la Superintendencia Financiera sobre Consorcios Comerciales (hoy Sociedades Administradoras de Planes de Autofinanciamiento Comercial, en adelante "SAPAC"), de conformidad con lo dispuesto en el Decreto número 1970 de 1979. Sin perjuicio de lo establecido en la presente Circular, las SAPAC deberán dar cumplimiento a lo establecido en el Código de Comercio y leyes que lo adicionan y modifican y los decretos que lo reglamenten, así como lo dispuesto en sus estatutos".

De acuerdo con el Numeral 2 de la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia de Sociedades, la Sociedad tendrá:

"como objeto principal y exclusivo la administración de los planes provenientes del aporte periódico de sumas de dinero destinadas a la formación de fondos que conforman un grupo de personas con el fin de autofinanciar la adquisición de bienes o servicios mediante un fondo común. En desarrollo de lo previsto en el artículo 99 del Código de Comercio, se entenderán incluidos en el objeto social las actividades complementarias que se señalan en la reglamentación existente para las sociedades administradoras de planes de autofinanciamiento comercial, los actos directamente relacionados con el mismo y aquellos actos que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones legales o convencionalmente derivados de la existencia y actividad de la sociedad".

De lo expuesto se infiere, que la actividad realizada por esta Sociedad está enmarcada en la colocación de planes, conformación y administración de grupos, así como la adjudicación y entrega de bienes entre los integrantes de un mismo grupo, mediante el sistema de sorteo u oferta.

La explicación del por qué la Sociedad no puede realizar la devolución de los aportes netos antes de la finalización del plazo del contrato, obedece a que el Sistema de Autofinanciamiento Comercial se basa en el **Principio de Solidaridad**, conforme al cual todos los integrantes del

destinadas a la formación de fondos que integran un grupo de personas con el fin de autofinanciar la adquisición de bienes o servicios, mediante un fondo común, será exclusiva de las SAPAC, a que se refiere esta Circular".

grupo contribuyen oportunamente con el pago de su cuota y este dinero es utilizado para la adquisición de los vehículos de los clientes que resultan favorecidos.

Es importante resaltar que el ahorro programado que se administra por la fiduciaria no es de libre disposición o a la vista. Se trata de un ahorro comprometido para una compra programada de un grupo de suscriptores que se soportan entre sí. Las cuotas se invierten para la compra de los vehículos que se adjudican por turno a los suscriptores, quienes continúan pagando el bien y con sus pagos hacen aportes para que quienes no han recibido el vehículo, lo reciban. En consecuencia, el ahorro programado que los suscriptores realizan queda invertido en vehículos, cuya amortización final coincide con los vencimientos de los plazos de finalización de cada contrato. En otras palabras, el recaudo del dinero para pagar a quienes desisten de continuar con su ahorro programado, solo se obtiene cuando los que recibieron el vehículo terminan de pagarlo, que es el momento en que están disponibles los dineros para atender a quienes resolvieron no continuar aportando para participar en las asambleas.

En síntesis, el aporte oportuno de nuestros clientes, ya sean ganadores o suscriptores, incrementa las posibilidades de adjudicación, bien sea por sorteo u oferta toda vez que se fortalece el estado de caja de las tesorerías de los grupos. Estos dineros son invertidos en la compra de vehículos que se entregan en turno a los suscriptores que no han resultado favorecidos y solo se podrán devolver los aportes netos de aquellos que se hayan retirado voluntariamente o hayan dejado de cancelar sus cuotas mensuales, una vez termine el plazo del Contrato al cual pertenece el cliente.

Es por ello que la devolución anticipada de los aportes a nuestros clientes no solo hace inviable el negocio de Autofinanciamiento Comercial, sino que atenta contra el **Principio de Solidaridad** el cual soporta los grupos de autofinanciación y afecta sustancialmente la tesorería de los grupos, que deberán ser reestructurados con el fin de no disminuir el número de adjudicaciones mensuales y que así otros clientes puedan resultar favorecidos.

2.- Existencia de la Autonomía Privada de la voluntad del consumidor

El principio de la autonomía de la voluntad, regulado en el artículo 1602 del Código Civil Colombiano, ha sido definido por la doctrina del derecho civil² y por la jurisprudencia constitucional³ como el poder de las personas, reconocido por el ordenamiento positivo para disponer con efecto vinculante de los intereses y derechos de los que son titulares y por ende crear derechos y obligaciones, siempre que respeten el orden público y las buenas costumbres. Este principio genera una carga de diligencia, para las partes contratantes, frente a la celebración de cualquier negocio jurídico. En este sentido, la carga de diligencia encarna, por una parte, un respeto absoluto de las cláusulas contenidas en el Contrato celebrado, siempre que las mismas sigan los lineamientos que el legislador ha fijado para cada operación jurídica, y, por otro lado, un conocimiento previo y absoluto de los parámetros fijados a través del acuerdo de voluntades respectivo, de sus efectos y de sus ulteriores consecuencias.

² Marco Gerardo Monroy Cabra, Introducción al Derecho, Bogotá, Editorial Temis, págs. 542-549.

³ Sentencia C-341 de 2006 M. P. Jaime Araujo Rentería

“Al respecto la jurisprudencia de la Corte ha señalado que el Principio de la Autonomía de la Voluntad encuentra fundamento constitucional en los artículos 13 y 16 de la Carta, en tanto reconocen, respectivamente, el derecho a la libertad y al libre desarrollo de la personalidad. Estos derechos permiten inferir que se reconoce a los individuos la posibilidad de obrar de acuerdo con su voluntad, siempre y cuando respeten el orden jurídico y los derechos de las demás personas. (...)”

Es de estas libertades que emana la libertad de contratación como manifestación del principio al que se ha venido haciendo referencia, y conforme con el cual los particulares pueden realizar los acuerdos vinculantes que deseen para el intercambio de bienes y servicios⁴.

Por ende, es el principio de la autonomía de la voluntad el que permitió a la señora Lilia Santos vincularse a las obligaciones creadas por medio de la celebración del Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511, bajo el respeto de la carga de diligencia; dado lo anterior, claramente se concluye que -el/la- aquí demandante debe respetar los contenidos del pacto referido, acorde con el debido respeto de la ley y los derechos en cabeza de ChevyPlan S.A., y en particular, con lo tocante a la devolución de los aportes netos reclamada, y que solo procede dentro del mes siguiente a la finalización del plazo definido en el Contrato de Adhesión.

En conclusión, Lilia Santos fue la que tomo la decisión de autofinanciar un bien patrón por un precio de cuarenta y ocho millones de pesos (\$48.000.000), objeto del Contrato por el cual quería resultar favorecido en la Asamblea de Adjudicación y, por ende, fue quien decidió quienes decidieron acogerse a las reglas que se hallan en el Contrato correspondiente.

3.- Conceptos susceptibles de pago por parte del titular dentro del Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511.

Conforme lo establecido por la Circular Básica Jurídica y el Contrato de Autofinanciamiento Comercial suscrito, a continuación expondré cada uno de los conceptos que son objeto de pago por parte del titular del Contrato en cumplimiento de las obligaciones que del mismo emanan, y sobre los que pretende, incluido el pago efectuado por concepto de inscripción, administración e IVA, tal y como lo indicó en las pretensiones.

3.1.- Cuota de Inscripción

En primer término, la Circular Básica Jurídica, expedida por la Superintendencia de Sociedades, en su literal B, inciso viii., numeral 1, establece el cobro de la Cuota de Inscripción (también llamada de ingreso o admisión, de la siguiente forma:

“Es aquella suma que deberá pagarse a la SAPAC en el momento de la celebración contrato. El valor de la cuota de ingreso o admisión será libremente establecida por las SAPAC, de acuerdo con el régimen sobre promoción de la competencia.

⁴ Sentencia C-341 de 2006 M. P. Jaime Araujo Rentería

Esta cuota no será imputable al valor del bien o servicio. Se entiende causada cuando el suscriptor participa en la primera asamblea y en consecuencia, a partir de ese momento no procede su reembolso. Esta suma podrá ser cancelada por el suscriptor en un solo pago o diferida, según el Plan de Autofinanciamiento adquirido." (Negrillas fuera de texto)

126

Siguiendo la misma línea de principio, el Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 determina:

11. Cuota de inscripción o ingreso. Es aquella suma que deberá pagarse a CHEVPLAN® en el momento de perfeccionamiento del contrato o según lo acuerden las partes y que está determinada en la Condiciones Particulares del Plan. Esta cuota no será imputable al valor del bien y/o servicio. La cuota de inscripción se entiende causada cuando el suscriptor participe en su primera Asamblea y, en consecuencia, no es susceptible de devolución. (Negrillas fuera del texto)

Por lo expuesto, se indica a su Despacho que la Cuota de Inscripción no es imputable al valor del bien o servicio. Ahora bien, es de resaltar que, como lo explica la normatividad reseñada, una vez el suscriptor participa en la primera Asamblea de Adjudicación, la cuota de ingreso se entiende causada, y por lo tanto, no procede su reembolso. Para concluir, no está de más detallar que la finalidad de esta cuota es la de cubrir todos los costos iniciales en que incurre la Sociedad, tales como gestiones previas, verificación de los estudios de aceptación, y en lo que corresponde, el pago de comisiones a nuestra Fuerza de Ventas.

3.2.- Cuota de Administración

El Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 dispone:

13. Cuota de Administración. Es aquella suma de dinero determinada por CHEVYPLAN®, la cual es destinada para cubrir sus gastos administrativos y no es susceptible de devolución.

Lo expuesto, reiterando que mi Representada es una entidad con ánimo de lucro debidamente regulada por la Superintendencia de Sociedades y que los únicos valores sujetos a devolución, a la fecha de finalización del plazo pactado en el Contrato, son las cuotas netas pagadas por el extremo demandante.

3.3.- Cuota neta

De acuerdo con el Contrato de Autofinanciamiento Comercial, la definición de cuota neta es la siguiente:

12. Cuota neta. Es el resultado de dividir el valor total de bien y/o servicio patrón a autofinanciar entre el número de cuotas pactadas en el contrato.

Es menester para el extremo demandado poner en conocimiento de su Despacho que las cuotas netas aportadas por los clientes conforman un fondo común denominado tesorería del grupo, a través del cual se autofinancia el valor del bien objeto del Contrato. Estos aportes son administrados por una Fiduciaria para garantizar la única finalidad para la que están destinados los aportes netos: compra de vehículos.

Las cuotas netas recibidas en la tesorería del Grupo son utilizadas para la adjudicación mensual de los bienes, es decir, no están en cuentas de mi representada.

Aclaro al Despacho que es posible que algunos suscriptores no adjudicatarios decidan no continuar con el plan, y por ende no continúen cancelando las cuotas correspondientes, caso en el cual procede la devolución de las cuotas netas aportadas a la finalización del plazo del plan establecido en el Contrato al cual pertenecen, teniendo en cuenta que estos aportes netos han sido utilizados para adjudicar y entregar vehículos a otros clientes del grupo.

Al considerarse procedente reintegrar parte de los aportes netos efectuados se contradice lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica y el Contrato suscrito que estipulan:

Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511, Capítulo V: De La Devolución, numeral 2: Devolución a la finalización del plazo del Contrato. *En este caso, CHEVYPLAN® devolverá los aportes cancelados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la presentación de la solicitud escrita, descontando los impuestos a que haya lugar, sin reconocimiento de intereses, corrección monetaria, sanción o cualquiera otra suma adicional.*

“Circular Básica Jurídica - Literal G.- Devoluciones. Cuando por incumplimiento o retiro voluntario del suscriptor que no se haya beneficiado con adjudicación o cuando por aplicación de la garantía mínima prevista en las disposiciones sobre protección al consumidor, se termine el contrato, el suscriptor tendrá derecho a la devolución de las cuotas netas dentro del mes siguiente a la terminación del plazo del plan escogido, conforme lo establecido en el contrato, sin reconocimiento de interés alguno y previa presentación por parte del suscriptor de la certificación bancaria donde conste la información de la cuenta a la cual se hará el traslado de los dineros a devolver”.

La explicación de por qué la Sociedad realiza la devolución de los aportes netos una vez finaliza el plazo del Contrato al cual pertenece, obedece a que el Sistema de Autofinanciamiento Comercial se basa en el **Principio de Solidaridad**, conforme al cual todos los integrantes del grupo aportan oportunamente su cuota y este dinero es utilizado para la adquisición de los vehículos de los clientes que resultan adjudicados. En otras palabras, el aporte oportuno de los clientes incrementa las posibilidades de adjudicación, toda vez que se fortalece la tesorería del grupo.

De lo expuesto se concluye que solo habrá lugar a la devolución de las cuotas netas aportadas a la finalización del plazo del plan establecido en el Contrato al cual cada cliente pertenece.

127

3.4.- IVA (Impuesto al Valor Agregado)

Me permito indicar a su Despacho que no es factible ordenar la devolución del IVA, de una parte, por cuanto no se trata de dineros que ChevyPlan® S.A. posea o de los cuales sea titular y, en segundo lugar, por cuanto las condiciones para que el impuesto se causara ya se dieron y por ello el tributo es irreversible.

El pago de dichos conceptos está a cargo del suscriptor, conforme el Contrato de Autofinanciamiento Comercial suscrito que estipula:

“Capítulo III, artículo 2: Impuestos: El suscriptor, suscriptor adjudicado y ganador pagarán el impuesto de timbre sobre el contrato y/o pagará, los impuestos sobre el bien entregado, el IVA sobre la inscripción, la administración, los honorarios, los intereses y el registro o cancelación de la prenda. Los demás impuestos a que haya lugar serán cancelados por quien corresponda según la norma tributaria vigente.”

De lo expuesto, se infiere que el titular del Contrato se obliga a pagar la cuota de inscripción, la cuota neta, cuota de administración y los impuestos que correspondan.

4.- Participación de la demandante en las Asambleas de Adjudicación

Con el objeto de dar claridad al Despacho del acto que origina que se causen los valores pagados por concepto de Inscripción, Administración e IVA, enlisto las veinticuatro (24) Asambleas de Adjudicación en las cuales participó la demandante originando con ello el vencimiento del término para la presentación del retracto y, como consecuencia, condicionando la devolución únicamente sobre las cuotas netas aportadas y a la finalización del plazo del plan establecido en el Contrato al cual pertenece la señora Lilia Santos, esto es, en enero 2023.

No.	Fecha de pago	Fecha de Asamblea
1.-	23 de enero de 2016	16 de febrero de 2016
2.-	29 de febrero de 2016	16 de marzo de 2016
3.-	29 de marzo de 2016	18 de abril de 2016
4.-	27 de abril de 2016	18 de mayo de 2016
5.-	27 de mayo de 2016	17 de junio de 2016
6.-	28 de junio de 2016	19 de julio de 2016
7.-	2 de agosto de 2016	17 de agosto de 2016

8.-	27 de agosto de 2016	16 de septiembre de 2016
9.-	26 de septiembre de 2016	19 de octubre de 2016
10.-	29 de octubre de 2016	18 de noviembre de 2016
11.-	28 de noviembre de 2016	19 de diciembre de 2016
12.-	28 de diciembre de 2016	18 de enero de 2017
13.-	2 de febrero de 2017	16 de febrero de 2017
14.-	27 de febrero de 2017	16 de marzo de 2017
15.-	29 de marzo de 2017	20 de abril de 2017
16.-	6 de mayo de 2017	17 de mayo de 2017
17.-	27 de mayo de 2017	16 de junio de 2017
18.-	29 de junio de 2017	19 de julio de 2017
19.-	4 de agosto de 2017	17 de agosto de 2017
20.-	4 de septiembre de 2017	18 de septiembre de 2017
21.-	10 de octubre de 2017	18 de octubre de 2017
22.-	4 de noviembre de 2017	20 de noviembre de 2017
23.-	5 de diciembre de 2017	19 de diciembre de 2017
24.-	4 de enero de 2018	18 de enero de 2018

Adjunto listados y actas de participación como prueba de lo enunciado.

5.- El Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 es Ley para las partes que lo suscribieron

El contrato es ley para las partes; en esto consiste precisamente su fuerza normativa u obligatoriedad razón por la cual, en línea de principio, un contrato no podría ser terminado por una de las partes de manera unilateral. Esa fuerza normativa está reconocida en el renombrado artículo 1602 del Código Civil, según el cual *“todo contrato legalmente celebrado es ley para las partes, y no puede ser invalidado sino por consentimiento mutuo o causas legales”*.

120

Sin embargo, "la posibilidad de la terminación unilateral del contrato es permitida por el mismo legislador o es admisible en especiales vínculos contractuales como los de duración indefinida, los de larga duración y en donde la confianza constituye el fundamento de la relación jurídica".⁵

Así las cosas, el legislador ha brindado la posibilidad que las partes o una de ellas "tratándose de ciertos negocios jurídicos en los que –de ordinario– la confianza constituye soporte medular de la relación jurídica, (...), en desarrollo de los lineamientos que signan la autonomía privada, particularmente del 'poder potestativo' conferido, fulminen el contrato, consagrándose así una forma particular de extinguir –o de hacer cesar– anticipadamente el vínculo contractual (revocación; distracto o desistimiento unilateral; receso, etc.), lo que se traduce en elocuente excepción o quiebre a la arraigada regla de la fidelidad contractual, en la medida en que, para el logro del prenotado fin, es suficiente la declaración o exteriorización de voluntad del contratante que hace uso de ese singular derecho, en orden a que el contrato, por consiguiente, no despliegue efectos jurídicos para el porvenir ('negocio abolutivo'), dado que se trata, per se, de negocios de duración"⁶. Para el caso particular, las partes pueden dar por terminado por mutuo acuerdo o una vez se reúnan los requisitos para la terminación, esto no implica que la Sociedad esté obligada a realizar la devolución de los aportes netos de forma anticipada, toda vez que es el mismo Contrato el que establece que la misma se realizará a la finalización del plazo del plan.

De acuerdo con lo anterior, una vez el Contrato es celebrado es de obligatorio cumplimiento para las partes que así lo aceptaron.

IV. EXCEPCIONES DE MÉRITO

1.- Cosa Juzgada.

Es preciso mencionar que la señora Lilia Maria Santos instauró acción de protección al Consumidor con radicado No. 18- 288957 por los mismos hechos objeto de la presente demanda; proceso por el cual la Superintendencia de Industria y Comercio procedió a negar las pretensiones de la demanda, en virtud de lo anterior, ChevyPlan® S.A considera que este proceso se encuentra dentro del marco de la institución jurídica de la cosa juzgada, aunado a lo anterior, la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia precisó, que esta figura "res iudicata" constituye una obligación del Estado a través de las autoridades judiciales, y un derecho subjetivo de las partes⁷.

Lo anterior, toda vez que las primeras tienen la obligación de no juzgar un asunto que ya ha sido objeto de pronunciamiento en un juicio anterior entre las mismas partes procesales, y los segundos, esto es, los extremos del litigio (partes), además de tener la obligación jurídica de

⁵ Cfr. Luis Felipe Botero. "Apuntes sobre la terminación unilateral de los contratos en derecho privado colombiano"

⁶ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, sentencia del 14 de diciembre de 2001, M. P.: Carlos Ignacio Jaramillo.

⁷ Corte Suprema de Justicia, Sala Civil, sentencia SC-102002016 (73001311000520040032701), jul. 27/16

no pretender una nueva decisión sobre un asunto ya decidido, también tienen el derecho a que los órganos jurisdiccionales no emitan nuevamente otra sentencia de fondo.

Este precepto se identifica con una tesis sobre la cosa juzgada, la cual indica que entre el primer pronunciamiento y el nuevo litigio se debe dar una perfecta concurrencia de tres elementos:

1.-Los sujetos o extremos procesales (<i>eadem personae</i>)	Lilia Maria Santos y ChevyPlan® S.A.
2.-El objeto (<i>eadem res</i>)	La devolución del dinero aportado del Contrato de Autofinanciamiento Comercial.
3.-La causa o la razón de las pretensiones (<i>eadem causa petendi</i>)	Información engañosa

Ahora bien, así lo establece el artículo 303 del Código General del Proceso de la siguiente forma:

“La sentencia ejecutoriada proferida en proceso contencioso tiene fuerza de cosa juzgada siempre que el nuevo proceso verse sobre el mismo objeto, se funde en la misma causa que el anterior y entre ambos procesos haya identidad jurídica de partes. Se entiende que hay identidad jurídica de partes cuando las del segundo proceso son sucesores por causa de muerte de las que figuraron en el primero o causahabientes suyos por acto entre vivos celebrado con posterioridad al registro de la demanda si se trata de derechos sujetos a registro, y al secuestro en los demás casos. En los procesos en que se emplace a personas indeterminadas para que comparezcan como parte, incluidos los de filiación, la cosa juzgada surtirá efectos en relación con todas las comprendidas en el emplazamiento. La cosa juzgada no se opone al recurso extraordinario de revisión” (Subrayado fuera de texto)

Por todo lo anterior, se pone en conocimiento al Despacho que en el presente caso hay existencia de la figura jurídica de cosa juzgada, por las razones expuestas en la excepción dado que los aspectos fundamentales del proceso no cambian sustancialmente a los hechos de la anterior demanda.

2.- **Conocimiento Precontractual por parte del demandante respecto de la devolución de los aportes netos al final del plazo del contrato.**

El conocimiento precontractual se entiende como la posibilidad que debe tener el consumidor de conocer todas las cláusulas, obligaciones, derechos y deberes que se desprenden de la relación contractual.

"El consentimiento raras veces se forma en el acto. Más bien suele ser la culminación de una serie de situaciones previas (...) El iter preparatorio se intensifica o marca una dirección más profunda a medida que nos aproximamos a la existencia del conocimiento⁸".

En razón a lo anterior,

"Las partes que todavía no son deudor y acreedor, pero que están en el camino de serlo, se deben recíproco respeto a sus respectivos intereses⁹".

Con el fin de que nuestros clientes tengan conocimiento del Contrato al que se adhieren la Compañía entrega al titular una copia del clausulado del mismo, el cual contiene todas las condiciones contractuales del Sistema de Autofinanciamiento Comercial, con el fin de que sea leído y analizado con detenimiento y de esta forma tenga la información necesaria antes de que sea celebrado el Contrato. Para el caso particular, la señora Lilia Santos firmó un **Formato de Autorizaciones y Declaraciones** del suscriptor del Contrato de Autofinanciamiento Comercial, en el que declaró en el Título declaraciones, Numeral 2 lo siguiente:

"2. Manifiesto (estamos) que al momento de la firma de la Aceptación de adhesión al sistema de Autofinanciamiento Comercial recibí (mos) copia completa del clausulado del contrato, en consecuencia declaro (amos) conocer las condiciones del mismo, las cuales me (nos) han sido claramente explicadas y me (nos) comprometo (temos) a cumplir en su totalidad, entendiendo y aceptando que como suscriptor (es) cuento (amos) con el termino establecido en la reglamentación existente, contado a partir de la firma de la Aceptación de adhesión al sistema de autofinanciamiento, y hasta un día hábil antes de la celebración de la primera Asamblea de Adjudicación para retractarme o desistir del negocio, este término nunca podrá ser inferior a cinco (5) días hábiles." (Negrillas fuera del texto)

Adicionalmente, es importante mencionar que la señora Lilia Santos conocía perfectamente el funcionamiento del Sistema de Autofinanciamiento Comercial, y en particular lo concerniente a la devolución de los aportes netos a la finalización del plazo establecido en el Contrato, teniendo en cuenta que recibió el Contrato de Adhesión el 4 de febrero de 2016, tal y como se prueba con la Guía de Entrega No. 10674376245228248, que se adjunta al presente escrito, razón por la cual no puede afirmar que no tuvo conocimiento precontractual del

⁸ Pedro Antonio Pérez García, La información en la Contratación Privada, Madrid, Instituto Nacional de Consumo, 1990, p. 190.

⁹ Emilio Betty, Teoría General de las Obligaciones, Trad. José Luis de los Mozos, T. V. p. 88 y 89, citado por Pérez García, ibídem, p. 191.

negocio jurídico, toda vez que contó con tiempo suficiente para conocer la información antes de la celebración de la primera Asamblea de Adjudicación.

Con lo anterior se demuestra que la señora Lilia Santos tenía pleno conocimiento frente a las alternativas de retiro del Contrato, y particularmente sobre el punto de la devolución de los aportes netos dentro del mes siguiente a la finalización del plazo del plan establecido en el mismo.

3.- Desistimiento extemporáneo del negocio.

La Ley 1480 de 2011 en su artículo 47 en el párrafo 2° regula el derecho de retracto de la siguiente forma:

“Artículo 47. Retracto. (...) El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. (...)”

Por otro lado, Circular Básica Jurídica, en su Capítulo IV: De la Suspensión y las Formas de Terminación del Contrato, Numeral 2.1.1: Retracto, habla del desistimiento en los siguientes términos:

“RETRACTO: El suscriptor cuenta con el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del perfeccionamiento del contrato de adhesión, para retractarse o desistir del negocio.

A pesar de lo anterior, ChevyPlan® S.A. permite a sus afiliados ejercer su derecho de retracto desde la firma del Contrato y hasta un día antes de participar en su primera asamblea, aun cuando el mismo ya ha sido suscrito y el Pago Inicial ha sido efectuado, todo esto con el fin de que nuestros clientes cuenten con más tiempo para ratificar su decisión de participar en el Sistema de Autofinanciamiento Comercial que ofrecemos.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar el día en el que la demandante firmó el Contrato de Autofinanciamiento Comercial No 596511, el día en que pagó su primera inversión y el día en que participó en su primera Asamblea:

- El 24 de enero de 2016 la parte demandante suscribió Contrato de Adhesión para autofinanciar la adquisición de un vehículo por valor de cuarenta y cinco millones de pesos (\$45.000.000) a un plazo de 84 meses.
- El 23 de enero de 2016 realizó el Pago Inicial.
- El 16 de febrero de 2016 participó en su primera Asamblea de Adjudicación.

En conclusión, la demandante tuvo, desde la firma del Contrato de Adhesión hasta la fecha de la Primera Asamblea, 16 días para ejercer su derecho al retracto. Cumplido este lapso sin la manifestación de desistimiento, la devolución sólo aplicará hasta la finalización del plazo del plan establecido en el Contrato al cual la demandante pertenece y únicamente frente a los aportes netos.

130

Con lo anterior, se entiende que la señora Lilia Santos conoció al momento de la colocación del plan la fecha y cuantía de devolución de aportes netos, los cuales para el caso en particular equivalen a doce millones novecientos sesenta y cuatro mil doscientos ochenta y tres pesos. (\$ 12.964.283). Este hecho se prueba con el Resumen detallado de los pagos realizados en vigencia del Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 aportado.

Así mismo, respetuosamente solicito se declare hecho confeso que el desistimiento fue extemporáneo, tal y como lo afirma la parte demandante.

Finalmente, teniendo en cuenta lo expuesto, resalto que la señora Lilia Santos se retractó dos (2) años después, lo que le da el carácter de extemporánea a su solicitud.

4.- Deber del Consumidor de informarse acerca de la calidad de los productos

Como bien es sabido, los Consumidores tienen derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de la forma como funciona el Sistema de Autofinanciamiento Comercial. Por consiguiente, ChevyPlan® S.A. debe proporcionar los elementos de información sobre el Contrato de Adhesión que es utilizado para formalizar este tipo de operaciones, a fin de que ellos tengan un conocimiento claro y suficiente respecto del funcionamiento del mismo. Lo anterior no pretende otorgar al Consumidor prerrogativas especiales, ni derechos de carácter privilegiado, sino reconocer de cierta manera que existe una situación de debilidad en cuanto al conocimiento del mercado y así poder lograr una metodología efectiva que pueda orientar al cliente sobre el funcionamiento del sistema y en general a la hora de informarse de manera responsable sobre los productos o servicios ofrecidos por cualquier productor, proveedor o expendedor.

Atendiendo a esta obligación, la Sociedad entrega a los clientes una copia del clausulado del Contrato de Autofinanciamiento Comercial, a fin de que el mismo sea leído por los Consumidores y presenten sus dudas al momento de la firma del Contrato. Adicionalmente, ChevyPlan® S.A. pone a disposición de nuestros clientes un **Formato de Autorizaciones y Declaraciones**, en donde manifiestan conocer toda la información referente a la actividad comercial que ejerce mi Representada.

Lo anterior, no excusa al Consumidor de actuar con provecho y realizar las averiguaciones pertinentes con diligencia del producto o servicio que pretende adquirir, pues como bien lo establece el Estatuto del Consumidor en su artículo 3, numeral 2.1.-, el Consumidor tiene el deber de

"Informarse acerca de la calidad de los productos y analizar las instrucciones que para tal efecto entregue el productor o proveedor en relación con su adecuado uso, consumo, conservación e instalación".

Así las cosas, es evidente que la demandante tuvo la oportunidad de informarse del sistema, no solo a través de la información brindada por el asesor al momento de la colocación del plan, sino además con el Contrato de Adhesión y su clausulado.

No obstante, como una buena práctica de consumo, el demandante debe la demandante debe informarse por sus propios medios sobre los productos o servicios que piensa / que piensan adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales del negocio a través de los diferentes medios de comunicación.

5.- Inexistencia de información engañosa

En primer lugar, se considera engañosa toda información contenida en la propaganda comercial, marca o leyenda, incluida la presentación del producto, que de cualquier manera induzca a error o pueda inducir a error a los consumidores o personas a las que se dirige y que puede afectar su comportamiento económico.

Para determinar si la información es engañosa únicamente se deben tener en cuenta los elementos de carácter objetivo del bien o servicio que se ofrece, pues sólo respecto de éstos, es posible transmitir información veraz y real o, por el contrario, engañosa o no coincidente con la realidad."

Sobre el particular se manifiesta, como es de conocimiento de su Despacho, que los productores y proveedores o expendedores tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores toda la información que sea esencial respecto de los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos. Dicha información debe ser veraz y suficiente.

Se denomina información esencial aquella que por su "relevancia" debe ser puesta en conocimiento del consumidor, para efectos de que éste adopte una decisión de consumo.

Para determinar qué tan relevante o esencial es una información, es necesario atender a la posibilidad de que la omisión o, por el contrario, el suministro de la misma, hubiera podido cambiar la decisión del consumidor de adquirir o no el producto o servicio.

En el caso en particular, es lúcido afirmar que presuntas alegaciones de información engañosa no tienen cabida alguna, a causa de que la demandante fue informada sobre las alternativas de retiro, la posible no disponibilidad del bien al momento de la entrega y en general el funcionamiento del sistema administrado por mi representada, en cumplimiento de la legislación aplicable y el contrato suscrito. Del mismo modo, la información fue veraz, y pese a haberse suministrado en debida forma los aspectos generales y particulares del contrato ello no motivó a la parte actora a cambiar su decisión de suscribir y perfeccionar el mismo.

Visto lo anterior, está plenamente probada la inexistencia de información engañosa en el servicio ofrecido por mi Representada a la parte demandante, así como la existencia de un conocimiento precontractual que condujo a la señora Lilia Santos a suscribir un contrato conociendo plenamente las cláusulas del mismo.

131

6.- Objeción al Juramento Estimatorio.

El demandante relaciona la demandante relaciona un acápite denominado Juramento Estimatorio, sobre el cual es importante recordar lo que prescribe el artículo 206 del Código General del Proceso, que derogó el artículo 211 del Código de Procedimiento Civil, al referirse al Juramento estimatorio:

“Quien pretenda el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras, deberá estimarlo razonadamente bajo juramento en la demanda o petición correspondiente, discriminando cada uno de sus conceptos. Dicho juramento hará prueba de su monto mientras su cuantía no sea objetada por la parte contraria dentro del traslado respectivo (...).” (Negritas fuera del texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, procedo a objetar el juramento estimatorio, toda vez que la única suma posible para realizar la devolución es sobre los aportes netos del demandante, que ascienden a la suma de \$12.964.283 y no sobre el valor mencionado en este acápite.

Adicionalmente, es importante aclarar que este monto no corresponde al pago de daños y perjuicios, sino a la suma que la Sociedad está obligada a devolver una vez finalice el plazo del Contrato de Autofinanciamiento Comercial al cual la demandante pertenece.

7.- Observancia del principio de la buena fe por parte de ChevyPlan

Procede ahora la parte pasiva a demostrar su posición de garante del principio de la buena fe en la relación contractual celebrada entre ChevyPlan y la señora Lilia María Santos.

En términos de la Constitución Política de Colombia, artículo 83, se pone de presente que:

“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.”

En desarrollo de lo anterior, la Corte Constitucional ha tenido a bien indicar que:

*“De acuerdo con la doctrina el principio de la buena fe constituye pieza fundamental de todo ordenamiento jurídico, habida consideración del valor ético que entraña en la conciencia social, y por lo mismo, de la importancia que representa en el tráfico jurídico de la sociedad. Contenido ético que a su vez incorpora el valor de la confianza dentro de la base de las relaciones sociales, no como creación del derecho, que sí como presupuesto, con existencia propia e independiente de su reconocimiento normativo. **La buena fe se refiere exclusivamente a las relaciones de la vida social con trascendencia jurídica, sirviendo al efecto para valorar el comportamiento de los sujetos de derecho, al propio tiempo que funge como criterio de reciprocidad en tanto se toma como una regla de conducta que deben observar los sujetos en sus relaciones jurídicas, esto***

*es, tanto en el ámbito de los derechos como en la esfera de los deberes y obligaciones (...)*¹⁰ (Negrillas fuera de texto)

Por consiguiente, el principio de la buena fe ha sido fijado como uno de los parámetros a través de los cuales se deben llevar todas y cada una de las relaciones entre los particulares, y entre estos y autoridades públicas, siempre y cuando estas tengan un carácter jurídico. La pretensión principal de este postulado es la de procurar que el comportamiento jurídico de las personas lleve consigo un talante ético, tanto en lo que compete a la esfera de los derechos como a la de las obligaciones.

Se desprende del anterior precepto otro principio que jurídicamente se ha acuñado como **buena fe contractual**. Sobre el tema, el Código Civil, artículo 1603, manifiesta:

“Los contratos deben ejecutarse de buena fe, y por consiguiente obligan no solo a lo que en ellos se expresa, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza de la obligación, o que por ley pertenecen a ella.” Negrillas fuera de texto.

En palabras del Código de Comercio, artículo 863:

“Las partes deberán proceder de buena fe exenta de culpa en el período precontractual, so pena de indemnizar los perjuicios que se causen.”

En el mismo sentido, la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, artículo 3, numeral 2.2., agrega:

“Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas”

Como viene de lo que se expresó inicialmente, la buena fe aplica no solo en las relaciones entre particulares y autoridades públicas sino también en las relaciones llevadas entre los mismos particulares. Es por ello que el legislador ha dispuesto que al seno de los vínculos contractuales también se obre con una permanente buena fe. Al respecto, existe un consenso en que la buena fe contractual, como estructura de la conducta jurídica de los particulares, debe permanecer incólume en todas las etapas del contrato -contractual, postcontractual y precontractual-.

Ahora bien, en los predios del derecho del consumo, el principio de buena fe contractual cobra singular relevancia en la etapa precontractual, donde se ve representada por el derecho a la información. En cuanto a lo anterior, vale mencionar que, de manera general, la buena fe viene a apoyarse en la confianza legítima de quienes pretenden participar en el contrato. Es por ello que, como refuerzo de esta confianza, el legislador ha impuesto para el productor o proveedor del servicio la obligación de informar al cliente de todas y cada una de las implicaciones que lleva consigo el acuerdo próximo a suscribirse. Tanto es así, que por efectos del Estatuto del

¹⁰ Corte Constitucional, Sentencia C-527 de 2013, MP. Jorge Iván Palacio Palacio

Consumidor, la información entregada en la etapa precontractual viene a formar parte íntegra del contrato mismo. 132

Dicho esto, es deber de mi Representada poner en conocimiento de su despacho el accionar que se efectúa por parte de nuestro equipo de asesores comerciales para procurar una debida garantía del derecho de información que les asiste a nuestros suscriptores. Las actividades previas a la firma del contrato incluyen:

- Explicación sucinta del Sistema de Autofinanciamiento Comercial;
- Comparativo de gastos entre entidades financieras y ChevyPlan;
- Lectura del Clausulado del Contrato de Autofinanciamiento Comercial;
- Resolución de preguntas;
- Entre otros.

Igualmente, con el fin de dejar soporte físico de su conocimiento precontractual, los suscriptores firman un Formato de Autorizaciones y Declaraciones, donde manifiestan, entre otras, que al momento de firma del contrato ya se les ha comunicado los efectos y resultados del mismo. En apoyo de esta y previas excepciones, tal documento ha sido adjuntado a la presente contestación a modo de prueba.

Ahora bien, hay que resaltar que la buena fe, como presunción que es, se mantiene indemne hasta el momento que se acredite una conducta indicadora de mala fe. Resalta este extremo procesal que el demandante / la demandante / los demandantes no ahondó en las circunstancias fácticas o probatorias que permitieran derribar esta presunción, amparándose tan solo en argumentaciones jurídicas que, si bien ofrecen cierto sustento, no son suficientes para atribuir mala fe en el accionar contractual de ChevyPlan.

Por todo lo anterior, pido respetuosamente a su despacho que se reafirme que la conducta contractual, y en especial la precontractual, emprendida por la Compañía para lo que respecta a la celebración del Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 suscrito con la demandante, respetó en todo momento los supuestos del principio de la buena fe.

8.- Incumplimiento del Contrato No. 596511

La parte demandante incumplió con las condiciones consagradas en el Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 dado que no continuo con el pago de las cuotas brutas y pretende la devolución de los aportes totales de manera anticipada afectando directamente el principio de solidaridad.

Ahora bien, manifiesta desconocer las condiciones estipuladas en el Contrato cuando fue plenamente conocido y firmado de manera consciente y voluntaria. De acuerdo con el artículo 1602 del Código Civil el contrato es ley para las partes y así mismo debe cumplirse cada una de las cláusulas consagradas en este para el cumplimiento de la relación contractual con ChevyPlan® S.A

V. PRUEBAS QUE SE SOLICITAN

Interrogatorio de parte:

Respetuosamente solicito al Despacho se decrete el interrogatorio de la señora Lilia Maria Santos conforme lo establece el artículo 202 del Código General del Proceso.

VI. ANEXOS

1.- Copia simple del Certificado de Existencia y Representación de ChevyPlan® S.A. - Sociedad Administradora de Planes de Autofinanciamiento Comercial, expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá

Conforme lo consagra el artículo 96 inciso final del Código General del Proceso se adjunta copia simple de las siguientes pruebas:

1.- Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 con el fin de probar el vínculo contractual entre Lilia Santos y ChevyPlan® S.A., así como las cláusulas e implicaciones contractuales acordadas, con su respectiva guía de entrega No. 10674376245228248.

2.- Formato de Autorizaciones y Declaraciones del Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 con el fin de probar el conocimiento precontractual de la señora Lilia Santos.

3.- Resumen detallado de cada uno de los pagos realizados en vigencia del Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511, con el objeto de probar los conceptos y valores aportados por la señora Lilia Santos.

4.- Comunicaciones enviadas por ChevyPlan® S.A. a la señora Lilia Santos recordando cómo opera la devolución de los aportes netos a la finalización del plazo del plan establecido en el Contrato al que pertenece, de fecha 2 de abril de 2018 y 19 de septiembre de 2018.

5.- Derecho de petición de la señora Lilia Santos con el fin de probar que no existen derechos que como consumidora tiene la demandante, sino por el contrario, la solicitud opera por razones externas al vínculo contractual con ChevyPlan® S.A.

6.- Listado de participantes y Acta de la primera Asamblea de Adjudicación en la que participó Lilia Santos, realizada el 16 de febrero de 2016 con el fin de probar el vencimiento del término para presentar el correspondiente retracto por parte del demandante, respecto del Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511.

7.- Listados de Participantes y Actas de las Asambleas de Adjudicación con el fin de acreditar la participación de Lilia Santos en cada una de ellas, mientras el Contrato de Autofinanciamiento Comercial No. 596511 se hallaba vigente.

- 8.- Otrósi al Contrato de Autofinanciamiento comercial No. 596511, con el fin de probar la voluntad de la señora Lilia Santos de efectuar el cambio en el monto del plan.
- 9.- Comunicación enviada el 9 de octubre de 2017 a la señora Lilia Santos, con el objeto de probar que se brindó respuesta completa, suficiente, de fondo, a la petición sobre su estado de cuenta y el estado del grupo, con su respectiva guía de entrega No. 10771537133.
10. Sentencia de la Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales No. 8362 del 10 de julio de 2019, radicado del proceso 18- 288957.
- 11.- CD que contiene el video y audio de la audiencia que se llevo a cabo en la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de probar que ya una entidad con funciones judiciales conoció y resolvió el asunto.

133

VII.- NOTIFICACIONES

Las recibiré en la Carrera 7 No. 75 – 26 de Bogotá D.C. y al correo electrónico legal@chevyplan.com.co.

Cordialmente,

Jennifer López A.

Jennifer Alejandra López Avellaneda
Apoderada General de ChevyPlan® S.A.
T.P 308.033 del C.S de la J.

Aprobó: LEAN
Revisó: LEAN
Proyectó: JALA

