

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

(8 de enero de 2025)

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**Radicación N° 22-162984**

**VERSIÓN PÚBLICA**

### **LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 1480 de 2011, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo —Ley 1437 de 2011—, el Decreto 4886 de 2011 y el Decreto 092 de 2022 y,

### **CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial, las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, mediante los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1, del 25 de abril de 2022, le ordenó a **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, en adelante la investigada, que allegará información y documentación, relacionada, entre otras, con su objeto social, los servicios que prestaba, la totalidad de la publicidad a través de la cual ofrecía sus servicios, los acuerdos suscritos con terceros para la prestación de sus servicios y el trámite para adquirir créditos a través de las aplicaciones móviles **POPCASH** y **EASTBAY**.

Asimismo, se le ordenó a la investigada aportar información relacionada con los requisitos de aprobación de créditos, el paso a paso de la simulación de crédito y de la solicitud de crédito, el procedimiento para determinar el monto viable del préstamo y el plazo para cancelar el mismo, los términos, condiciones y restricciones para la prestación del servicio de crédito, el tiempo manejado para el desembolso del dinero solicitado mediante las aplicaciones, copia de solicitudes de simulación de crédito, información sobre el valor consignado a los consumidores que les fue aprobado el crédito, sanciones pecuniarias por pagos anticipados, mecanismos para efectuar los cobros de los valores adeudados por los consumidores, copia de contratos que se hayan pagado de manera anticipada, información sobre cobros adicionales, información suministrada a los consumidores durante la etapa precontractual, contractual y de cobranza, formato en blanco de los documentos firmados por los clientes al momento de solicitar el crédito e información relacionada con su comercio electrónico.

**1.1.** Que la investigada allegó escrito de respuesta con el consecutivo número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022.

**1.2.** Que en virtud de lo anterior y para continuar con el trámite de la averiguación preliminar, esta Dirección a través de los oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8, del 12 de mayo de 2022, le ordenó a la investigada que allegará una simulación de solicitud de crédito desde las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY**; explicación de la evaluación que realizaba para cotejar la información diligenciada por los clientes, el monto solicitado y la capacidad de adquirir la obligación a través de las aplicaciones; aprobación del crédito; soluciones ofrecidas a los consumidores cuando adelantaban la solicitud del crédito, pero no les era desembolsado el dinero; información sobre los costos adicionales que se realizaban frente a los créditos; guiones y libretos utilizados para realizar los cobros de las obligaciones; listado de consumidores a los cuales se les otorgó créditos a través de las aplicaciones móviles

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**POPCASH** y **EASTBAY**; contrato suscrito para la adquisición de las aplicaciones; copia de contratos diligenciados respecto a créditos otorgados a través de las citadas aplicaciones y modelo en blanco del contrato que suscriben los consumidores a través de las aplicaciones en mención.

**1.3.** Que la investigada mediante comunicaciones del 12 y 18 de mayo de 2022, que constan en los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11, respectivamente, remitió respuesta a lo ordenado por esta Autoridad.

**1.4.** Que esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, citó a través del oficio número 22-162984-12 del 4 de agosto de 2022, a un quejoso para que el 8 de agosto de 2022 a las 9:00 AM, en la sala de audiencia No. 2 de esta Superintendencia, rindiera testimonio sobre la denuncia que presentó contra la aquí investigada, con el propósito de tener más información respecto de los hechos denunciados.

**1.4.1.** Que con el consecutivo número 22-162984-14 del 8 de agosto de 2022, se radicó constancia de que la diligencia de declaración convocada mediante el oficio número 22-162984-12, se dio por terminada a las 9:19 am del 8 de agosto de 2022, comoquiera que la persona citada a declarar no se presentó.

**1.5.** Que esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, citó a través del oficio número 22-162984-13 del 4 de agosto de 2022 a un quejoso para que el 8 de agosto de 2022 a las 2:00 PM, en la sala de audiencia No. 2 de esta Superintendencia, rindiera testimonio sobre la denuncia que presentó contra la aquí investigada, propietaria de la aplicación móvil para obtener créditos en línea **EASTBAY**.

**1.5.1.** Que con el consecutivo número 22-162984-15 del 8 de agosto de 2022, se radicó constancia de que la diligencia de declaración convocada mediante el oficio número 22-162984-12, se dio por terminada a las 2:13 pm del 8 de agosto de 2022, comoquiera que la persona citada a declarar no se presentó.

**1.6.** Que, por otra parte, esta Dirección, realizó el 9 de agosto de 2022 una visita administrativa a las siguientes páginas web, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones generales contenidas en la Ley 1480 de 2011, la Circular Única de esta Superintendencia y demás normas concordantes, la cual fue radicada con el número 22-162984-16 del 11 de agosto de 2022.

- <http://diarioriente.com/noticias/aplicaciones-de.html>
- <https://www.elpais.com.co/economia/asi-es-el-infierno-que-padecen-los-colombianos-atrapados-por-las-aplicaciones-de-prestamos-digitales.html>
- <https://cambiocolombia.com/articulo/radar/popcash-prestamos-en-linea-otro-caso-de-eso-tan-bueno-no-dan-tanto>
- <https://www.elheraldo.co/economia/usuarios-denuncian-amenazas-traves-de-apps-de-creditos-virtuales-915369>
- <https://twitter.com/?lang=es>

**SEGUNDO:** Que esta Dirección a través de los consecutivos números 22-162984-17, 22-162984-18, 22-162984-19 y 22-162984-20, todos del 12 de agosto de 2022, procedió a desglosar los radicados números 22-193718-0, 22-193718-2, 22-193718-3, 22-193718-5, 22-193718-7, 22-193718-13, 22-193718-17 y 22-193718-18 a la presente actuación administrativa.

**TERCERO:** Que, adicionalmente, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, pues al parecer, ésta realizó préstamos de bajo monto a través de aplicaciones de celulares, como **360CRÉDITO**, cobrando unos intereses de usura que indujeron en error a los usuarios al no ser claros en los valores a cobrar ni en los porcentajes de intereses. Además, la denunciante mencionó actos de intimidación en contra de los consumidores, pues presuntamente el sujeto pasivo contactó a las referencias personales como si fuesen codeudores y dispuso de un proceso de cobranza hostil. Por lo anterior, la quejosa allegó como prueba de sus afirmaciones capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada,

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

según consta en el consecutivo número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022.

**3.1.** Que, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, esta Dirección le ordenó a la investigada a través del oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022, que allegara, entre otras, información y documentación relacionada con su objeto social, los servicios que ofrecía a los consumidores, la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales brindaba sus servicios, descripción sobre el servicio mediante el cual ofrecía a los consumidores créditos a través de la aplicación **360CRÉDITO**, copia de contratos suscritos por cada línea de crédito aprobada y sus correspondientes anexos.

Además, le ordenó indicar acerca de cobros adicionales para acceder a los créditos, información suministrada a los consumidores durante la etapa precontractual, requisitos y procedimientos determinados para el pago parcial o anticipado de la obligación crediticia, formatos en blanco firmados por los consumidores al solicitar un crédito, medios a través de los cuales presentaba a los consumidores el contenido del reglamento y/o manual de crédito y mecanismo de presentación de peticiones, quejas y reclamos y la relación de las recibidas en los últimos seis meses.

**3.2.** Que la investigada mediante consecutivos números 22-47986-5 y 22-47986-6, del 13 de mayo de 2022, remitió respuesta a lo ordenado por esta Autoridad y aportó como prueba de sus afirmaciones los términos y condiciones de uso general de aplicación y el diagrama de flujo de peticiones, quejas y reclamos.

**3.3.** Que en virtud de lo anterior y para continuar con el trámite de la averiguación preliminar, esta Dirección a través del oficio número 22-47986-7 del 17 de mayo de 2022, requirió a la denunciante con el fin de que aportara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **360CRÉDITO**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, informara si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, medios de pago dispuestos para cancelar la obligación y, además, si había recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que la quejosa hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**3.4.** Que el 4 de agosto de 2022, se le remitió a la denunciante citación para comparecer el 10 de agosto de 2022, con el fin de que rindiera testimonio sobre la queja presentada en contra de la investigada, en calidad de propietaria de la aplicación móvil **360CRÉDITO**, en aras de tener más información respecto de los hechos denunciados y tener el suficiente material probatorio para adelantar la respectiva averiguación preliminar, según consta en el consecutivo número 22-47986-8.

**3.5.** Que el 10 de agosto de 2022, se recibió la declaración juramentada de la denunciante en contra de la investigada, la cual consta en el consecutivo número 22-47986-9, diligencia en la cual realizó ampliación de la queja interpuesta y el desarrollo de la relación de consumo sostenida con la aplicación **360CRÉDITO**.

**CUARTO:** Que, de otra parte, la Superintendencia Financiera de Colombia, trasladó a esta Dirección la queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, toda vez que presuntamente vulneró el régimen de protección al consumidor al cobrar intereses por encima de la tasa máxima legal, no respetar el plazo acordado para el pago del crédito y disponer un proceso de cobranza hostil. Por lo anterior, la denunciante aportó como prueba de sus afirmaciones capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada, según consta en los

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

consecutivos números 22-44108-0 y 22-44108-1, ambos del 4 de febrero de 2022.

**QUINTO:** Que, además, esta Dirección en ejercicio de sus facultades legales recibió una queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, pues al parecer ésta realizó préstamos de bajo monto a través de aplicaciones de celulares, como **POPCASH**, cobrando la obligación crediticia a través de métodos hostiles e intimidatorios de divulgación de información e imágenes de la deudora. Por lo anterior, la denunciante aportó como prueba de sus afirmaciones capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-113798-0 del 24 de marzo de 2022.

**5.1.** Que en virtud de lo anterior y para continuar con el trámite de la averiguación preliminar, esta Dirección a través del oficio número 22-113798-1 del 17 de mayo de 2022, requirió a la denunciante con el fin de que aportara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **POPCASH**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, información sobre si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, medios de pago dispuestos para cancelar la obligación y, además, si había recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que la quejosa hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**SEXTO:** Que esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, pues informó que adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **POPCASH**; sin embargo, presuntamente, al momento del desembolso la sociedad le había descontado unos intereses y el IVA y, además, se presentó una inconformidad frente al plazo dispuesto para el pago, razón por la cual la investigada se comunicó con ella y sus contactos para hacer el proceso de cobranza, alegando un presunto fraude por parte de la aquí denunciante. Por lo anterior, la quejosa aportó capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con el sujeto pasivo durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-119552-0 del 28 de marzo de 2022.

**6.1.** Que en virtud de lo anterior y para continuar con el trámite de la averiguación preliminar, esta Dirección a través del oficio número 22-119552-1 del 17 de mayo de 2022, requirió a la denunciante con el fin de que aportara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **POPCASH**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, información sobre si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, medios de pago dispuestos para cancelar la obligación y, además, si había recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que la quejosa hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**SÉPTIMO:** Que de igual forma, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, toda vez que informó que adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **POPCASH**; sin embargo, presuntamente, al momento del desembolso le habían

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

descontado unos intereses y el IVA y, además, se presentó una inconformidad frente al plazo dispuesto para el pago, razón por la cual adujo que al llegar la fecha de pago de los siete días, la investigada se comunicó con ella utilizando métodos hostiles e intimidatorios para hacer el proceso de cobranza informándole que si quería podía pagar una extensión del plazo adicional al monto ya aprobado en la aplicación. Por lo anterior, la quejosa aportó capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con el sujeto pasivo durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-118286-0 del 28 de marzo de 2022.

**OCTAVO:** Que, de otra parte, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, pues ésta al parecer solicitó un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **EASTBAY**, que según la publicidad mostrada en Google Ads ofrecían créditos a plazos de 90 días. Sin embargo, cuando realizó la solicitud del préstamo le descontaron el 70% y le cobraron todo el préstamo, dando solamente siete días para devolver el dinero, sin posibilidad de retractarse. Además, adujo que al momento de hacer el proceso de cobranza utilizaron métodos hostiles e intimidatorios de divulgación de información e imágenes de la deudora a sus contactos. Por lo anterior, la denunciante allegó como prueba de sus afirmaciones capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-117130-0 del 28 de marzo de 2022.

**8.1.** Que, en ejercicio de sus funciones, esta Dirección requirió a la quejosa a través del oficio número 22-117130-1 del 17 de mayo de 2022, para que indicara y allegara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **EASTBAY**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, información sobre si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, remisión de los documentos que comprobaran la relación de consumo sostenida con la aplicación y, además, si había recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que la quejosa hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**NOVENO:** Que, además, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, en la que afirmó que realizó un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **EASTBAY**, sin embargo, presuntamente a los siete días la investigada ya le estaba exigiendo el pago de la obligación con unos intereses diferentes a los que le habían informado al momento de la solicitud. Además, la denunciante adujo que el sujeto pasivo al parecer dispuso de un proceso de cobranza hostil e intimidatorio pues divulgó información e imágenes a sus contactos para exigir el pago de la obligación. Por lo anterior, la quejosa aportó como prueba de sus afirmaciones capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-121157-0 del 29 de marzo de 2022.

**9.1.** Que, en ejercicio de sus funciones, esta Dirección requirió a la quejosa a través del oficio número 22-121157-1 del 17 de mayo de 2022, para que indicara y allegara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **EASTBAY**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, información sobre si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, remisión de los documentos que comprobaran la relación de consumo sostenida con la aplicación y, además, si había

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que la quejosa hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**DÉCIMO:** Que, asimismo, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja **ANÓNIMA** en contra de la investigada, en la que el denunciante adujo que, adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **EASTBAY**, sin embargo, al momento del desembolso al parecer le habían descontado intereses e impuestos del crédito y, además, el plazo informado en la solicitud era de 90 días, pero al ser aprobado se redujo a 7 días, sin contar con la posibilidad de revertir o cancelar la solicitud. De igual forma, el quejoso informó que la investigada aparentemente inició el proceso de cobranza utilizando métodos hostiles e intimidatorios de divulgación de información e imágenes del usuario a sus contactos. Por lo anterior, el quejoso aportó capturas de pantalla de conversaciones presuntamente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-123556-0 del 30 de marzo de 2022.

**10.1.** Que, en ejercicio de sus funciones, esta Dirección requirió al quejoso a través del oficio número 22-123556-1 del 17 de mayo de 2022, para que indicara y allegara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **EASTBAY**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, información sobre si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, remisión de los documentos que comprobaran la relación de consumo sostenida con la aplicación y, además, si había recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que el quejoso hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que, de igual forma, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja **ANÓNIMA** por traslado de la Superintendencia Financiera de Colombia, en contra de la investigada, pues al parecer el quejoso adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **POPCASH**, sin embargo, el sujeto pasivo al parecer empleó un proceso de cobranza hostil e intimidatorio de divulgación de información e imágenes del deudor a sus contactos. Por lo anterior, el denunciante aportó capturas de pantalla de comentarios de diferentes usuarios en la Play Store de la aplicación **POPCASH**, según consta en los consecutivos números 22-126540-0 y 22-126540-1, ambos del 31 de marzo de 2022.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que, de otra parte, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja presentada por un consumidor en contra de la investigada, debido a que adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **EASTBAY**. Sin embargo, al momento del desembolso le habían descontado intereses, IVA, costos ordinarios y cuota de manejo. Además, el quejoso adujo que el interés generado era del 50% sin haber cumplido si quiera un mes el préstamo, por lo que el usuario manifestó que, al no estar de acuerdo con los cobros abusivos realizados, la investigada había iniciado el proceso de cobranza utilizando métodos hostiles e intimidatorios de divulgación de información e imágenes del deudor a sus contactos. Por lo anterior, el quejoso aportó capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza y de la factura emitida como constancia de la operación crediticia, según consta en el consecutivo número 22-132971-0 del 1 de abril de 2022.

**12.1.** Que, en ejercicio de sus funciones, esta Dirección requirió al quejoso a través

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

del oficio número 22-132971-1 del 17 de mayo de 2022, para que indicara y allegara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **EASTBAY**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, información sobre si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, remisión de los documentos que comprobaran la relación de consumo sostenida con la aplicación y, además, si había recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que el quejoso hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**DÉCIMO TERCERO:** Que, además, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja presentada por un consumidor en contra de la investigada, pues al parecer el denunciante adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación de celular **POPCASH**, sin embargo, dicha aplicación al parecer ofrecía plazos a 91 y 120 días y montos desde \$50.000 hasta \$1.200.000, motivo por el cual el quejoso realizó la solicitud de préstamo con un plazo de 91 días, y al momento del desembolso no le enviaron la totalidad del monto aprobado sino una suma inferior, pues presuntamente el sujeto pasivo descontó los costos por concepto de intereses, plataforma e IVA. Además, el usuario adujo que a los siete días la investigada empezó con el proceso de cobranza de la obligación crediticia, incumpliendo los plazos indicados en la aplicación. Por lo anterior, el denunciante aportó capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-132899-0 del 1 de abril de 2022.

**13.1.** Que, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, esta Dirección requirió al quejoso a través del oficio número 22-132899-1 del 17 de mayo de 2022, para que indicara y allegara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **POPCASH**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, información sobre si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, remisión de los documentos que comprobaran la relación de consumo sostenida con la aplicación y, además, si había recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que el quejoso hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**DÉCIMO CUARTO:** Que, de otra parte, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, recibió una queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, pues al parecer la denunciante adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación de celular **POPCASH**, sin embargo, no pudo cancelar el mismo y le cobraron unos intereses exagerados, sin suministrarle información de la deuda a través del chat ni en la aplicación, ni le permitieron realizar acuerdos de pago. Además, la quejosa indicó que presentó un derecho de petición a través de las líneas de WhatsApp, asesorándose por la Defensoría del Consumidor. Por lo anterior, la denunciante aportó copia de la solicitud presentada a la investigada sobre el tratamiento de datos personales y el crédito otorgado, según consta en el consecutivo número 22-132006-0 del 1 de abril de 2022.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**14.1.** Que, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011 y acorde con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, esta Dirección requirió a la quejosa a través del oficio número 22-132006-1 del 17 de mayo de 2022, para que indicara y allegara, entre otras, información relacionada con el procedimiento que adelantó para la solicitud de crédito a través de la app **POPCASH**, señalara los requisitos que le exigieron para la aprobación del crédito, información de datos de contacto de la persona natural o jurídica propietaria de la aplicación, información sobre si tuvo la posibilidad de elegir el monto del crédito solicitado o si la aplicación automáticamente le indicó el monto que le sería desembolsado, información sobre el número de cuenta o del contrato suscrito por ésta con la aplicación, remisión de los documentos que comprobaran la relación de consumo sostenida con la aplicación y, además, si había recibido llamadas o mensajes, directamente o sus contactos, para el cobro de la obligación.

No obstante, al revisar el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Superintendencia no se vislumbró que la quejosa hubiese allegado respuesta al requerimiento de información enviado por esta Dirección.

**DÉCIMO QUINTO:** Que, de igual forma, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales recibió una queja presentada por un consumidor en contra de la investigada, debido a que adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **POPCASH** pues la misma ofrecía un término para el pago de 91 a 180 días; sin embargo, al momento de recibir el desembolso constató que le habían descontado un monto elevado por el uso de la plataforma y, además, siete días después de celebrada la operación crediticia, la investigada había iniciado el proceso de cobranza utilizando métodos hostiles e intimidatorios de divulgación de información e imágenes del deudor a sus contactos. Así las cosas, el quejoso afirmó que para evitar el contacto del sujeto pasivo con sus contactos pagó una prórroga del plazo, pero a los pocos días le volvieron a cobrar. Lo anterior, según consta en el consecutivo número 22-133023-0 del 2 de abril de 2022.

**DÉCIMO SEXTO:** Que, además, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales recibió una queja presentada por un consumidor en contra de la investigada, pues al parecer el denunciante solicitó un préstamo a través de la aplicación **POPCASH**, sin embargo, al momento de vencerse el plazo para el pago de la obligación crediticia, el sujeto pasivo había iniciado el proceso de cobranza utilizando métodos hostiles e intimidatorios de divulgación de información e imágenes del deudor a sus contactos y, además, cobrando unos intereses muy altos por los días de retardo. Por lo anterior, el quejoso aportó capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-133108-0 de abril de 2022.

**16.1.** Que esta Dirección trasladó para lo de su competencia la copia de la denuncia presentada por el quejoso a la Fiscalía General de la Nación, como consta en el consecutivo número 22-133108-1 del 24 de mayo de 2022.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que, asimismo, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales recibió una queja presentada por una consumidora en contra de la investigada, debido a que adquirió un préstamo de bajo monto a través de la aplicación **POPCASH**. Sin embargo, al momento del desembolso le habían consignado una suma inferior a la aprobada, sin que dicha situación hubiera sido informada en la publicidad de Facebook ni en la Play Store. Además, la quejosa adujo que el sujeto pasivo había iniciado el proceso de cobranza utilizando métodos hostiles e intimidatorios de divulgación de información e imágenes de la deudora a sus contactos y cobrándoles a los terceros su préstamo. Por lo anterior, la denunciante aportó capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-137967-0 del 5 de abril de 2022.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que, en línea con lo expuesto, esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales recibió una queja presentada por un consumidor en contra de la

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

investigada, ya que, solicitó un préstamo a través de la aplicación **POPCASH**, sin embargo, al momento del desembolso presuntamente le habían consignado una suma inferior a la aprobada y no habían cumplido con el plazo de 91 días, toda vez que el usuario adujo que a los 5 o 6 días el sujeto pasivo utilizó métodos hostiles e intimidatorios de divulgación de información e imágenes del deudor a sus contactos. Por lo anterior, el quejoso aportó capturas de pantalla de conversaciones aparentemente sostenidas con la investigada durante el proceso de cobranza, según consta en el consecutivo número 22-147450-0 del 12 de abril de 2022.

**DÉCIMO NOVENO:** Que esta Dirección a través del consecutivo número 22-143096-0 del 8 de abril de 2022, solicitó al Coordinador del Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia, la preservación de la aplicación móvil de propiedad de la investigada, con el fin de verificar el cumplimiento a las normas de protección al consumidor, la cual quedó radicada con el número 22-143096-1 del 10 de mayo de 2022.

**VIGÉSIMO:** Que esta Dirección mediante consecutivo número 22-143099-0 del 8 de abril de 2022, solicitó al Coordinador del Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia, la preservación de la aplicación móvil “*popCash - préstamos en línea*”, con el fin de verificar el cumplimiento a las normas de protección al consumidor, la cual quedó radicada con el número 22-143099-1 del 12 de mayo de 2022.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que esta Dirección a través del consecutivo número 22-143098-0 del 8 de abril de 2022, solicitó al Coordinador del Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia, la preservación de la aplicación móvil “*EastBay - Préstamos de Dinero*”, con el fin de verificar el cumplimiento a las normas de protección al consumidor, la cual quedó radicada con el número 22-143098-1 del 18 de mayo de 2022.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que esta Dirección mediante el consecutivo número 22-194906-0 del 17 de mayo de 2022, solicitó al Coordinador del Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia, la preservación de la aplicación móvil “*360CREDITO*”, con el fin de verificar el cumplimiento a las normas de protección al consumidor, la cual quedó radicada con el número 22-194906-1 del 7 de junio de 2022.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, realizó el 1 de junio de 2022, una visita de inspección administrativa en las instalaciones del domicilio registrado por la investigada en su certificado de existencia y representación legal, la cual quedó consignada con acta y anexos en el consecutivo número 22-216094-0 del 1 de junio de 2022 y 22-216094-3 del 2 de junio de 2022, en la que consta que la investigada estuvo en dichas oficinas hasta el 31 de mayo de 2022, que tenía un contrato de arrendamiento de oficina de trabajo flexible que venció el día anterior y que el contrato estaba suscrito con otra sociedad y no directamente con el sujeto pasivo.

**VIGÉSIMO CUARTO:** Que esta Dirección, en ejercicio de sus facultades legales, y con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, realizó el 1 de junio de 2022, una visita administrativa en las instalaciones de la sociedad **WEWORK COLOMBIA S.A.S.**, la cual quedó consignada con acta y anexos en el consecutivo número 22-216094-1 del 1 de junio de 2022 y 22-216094-2 del 2 de junio de 2022, en la que se realizó inspección a las oficinas que habían sido arrendadas por [REDACTED] y la investigada antes de que se terminara su contrato de arrendamiento de locales comerciales y se ahondó sobre la relación comercial entre dichas sociedades. Además, se le ordenó a la empresa **WEWORK COLOMBIA S.A.S.** para que allegara una documentación sobre la relación con la sociedad [REDACTED].

**24.1.** Qua la sociedad **WEWORK COLOMBIA S.A.S.** a través del consecutivo número 22-216094-4 del 7 de junio de 2022 allegó la información y documentación que fue

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

requerida durante el desarrollo de la visita administrativa.

**VIGÉSIMO QUINTO:** Que en virtud de lo dispuesto en el inciso 1º del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, esta Dirección por medio de la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022, procedió a acumular las actuaciones administrativas identificadas con los radicados números 22-47986, 22-44108, 22-113798, 22-119552, 22-118286, 22-117130, 22-121157, 22-123556, 22-126540, 22-132971, 22-132899, 22-132006, 22-133023, 22-133108, 22-137967, 22-147450, 22-143096, 22-143099, 22-143098, 22-194906 y 22-216094 a la presente actuación (**22-162984**), toda vez que se encontró que se cumplían con los requisitos propios de tal procedimiento de acumulación, debido a que los expedientes tenían una causa común, una relación íntima con los hechos que lo originaron y coincidían en la búsqueda del mismo efecto, esto es, que se investigara al mismo sujeto pasivo.

**VIGÉSIMO SEXTO:** Que en atención a la información recaudada en la etapa preliminar, esta Dirección por medio de la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022 “*Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos*”<sup>2</sup>, inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, en donde las imputaciones fácticas fueron: **i)** La posible contravención a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3º y en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011; **ii)** El presunto incumplimiento de lo señalado en el artículo 6º de la Ley 1480 de 2011; **iii)** La posible contravención a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y a los numerales 1º, 2º y 4º de artículo 43 de la misma disposición normativa; **iv)** El presunto incumplimiento de lo señalado en los literales f), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011; y, **v)** La posible inobservancia a las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1º del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9º del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO:** Que, con ocasión de los cargos imputados a la investigada, se le concedió un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del referido acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretendiera hacer valer, de conformidad con el inciso 3º del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**VIGÉSIMO OCTAVO:** Que, en el plazo señalado para presentar descargos a la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022, la investigada presentó escrito de descargos, solicitó se allegaran al expediente unas pruebas y se permitiera la contradicción de las actas de preservación aportadas al plenario, según consta en el consecutivo número 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022.

**VIGÉSIMO NOVENO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, mediante la Resolución N° 4697 del 14 de febrero de 2023 “*Por la cual se ordena la apertura del período probatorio, se incorporan unas pruebas y se decretan otras de oficio*”<sup>3</sup>, ordenó la apertura del período probatorio; incorporó y otorgó valor probatorio a los documentos recaudados en la etapa de averiguación preliminar, relacionados en la Resolución N° 55013 de 17 de agosto de 2022 y allegados con el escrito de descargos; rechazó la práctica de pruebas solicitadas por la investigada por considerarlas improcedentes, impertinentes, inútiles e inconducentes y, además, decretó pruebas de oficio con el fin de que el sujeto pasivo en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, aportara las pruebas allí descritas.

<sup>1</sup> “Artículo 36. Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad”.

<sup>2</sup> Notificada a la investigada mediante Aviso N° 20493 del 26 de agosto de 2022, tal y como lo acredita el consecutivo número 22-162984-58 del 12 de septiembre de 2022.

<sup>3</sup> Comunicada en debida forma a la investigada el 14 de febrero de 2023, tal y como lo acredita el consecutivo número 22-162984-63 del 16 de febrero de 2023.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**TRIGÉSIMO:** Que, dentro del término establecido en la Resolución N° 4697 del 14 de febrero de 2023, la investigada, mediante consecutivo número 162984-64 del 28 de febrero de 2023, reiteró la solicitud de práctica y aporte de medios probatorios al expediente y guardó silencio frente a las pruebas de oficio decretadas por esta Dirección mediante la citada resolución.

**TRIGÉSIMO PRIMERO:** Que esta Dirección a través del oficio número 22-162984-65 del 18 de abril de 2023 informó a la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia el estado de liquidación de la sociedad investigada en esta investigación administrativa.

**31.1.** Que la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Gestión Judicial de esta Superintendencia mediante oficio número 22-162984-69 del 3 de mayo de 2023, informó que, en caso de sancionar a la investigada, el Grupo de Trabajo de Cobro Coactivo deberá, una vez la sanción impuesta se encuentre ejecutoriada y en firme, adelantar las acciones pertinentes para continuar con el respectivo trámite.

**31.2.** Que la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Gestión Judicial de esta Superintendencia mediante oficio número 22-162984-70 del 9 de mayo de 2023, comunicó al liquidador de la investigada que incluyera la acreencia litigiosa dentro de la graduación y calificación de créditos correspondiente, de acuerdo con lo previsto en los artículos 233, 234 y 245 del Código de Comercio, teniendo en cuenta que esta investigación administrativa podría culminar con la imposición de una sanción.

**TRIGÉSIMO SEGUNDO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 22543 del 28 de abril de 2023 *“Por la cual se incorporan unas pruebas, se estudia una solicitud, se ordena el cierre del período probatorio y se corre traslado para alegar de conclusión”*<sup>4</sup>, incorporó y otorgó valor probatorio a todas y cada una de las pruebas recaudadas en las etapas del procedimiento administrativo sancionatorio, rechazó por improcedentes la práctica de pruebas testimoniales solicitadas por la investigada, cerró el término probatorio y corrió traslado a la investigada para presentar sus alegatos de conclusión.

**TRIGÉSIMO TERCERO:** Que, en plazo establecido en la Resolución N° 22543 del 28 de abril de 2023, la investigada presentó alegatos de conclusión a través del consecutivo número 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023.

### **TRIGÉSIMO CUARTO: Marco Jurídico**

La Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, en virtud de lo señalado en los numerales 17, 30, 56 y 57 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, modificado por el artículo 1 del Decreto 092 de 2022.

Al respecto, el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor las de decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.

De otro lado, el artículo 1° de la Ley 1480 de 2011, establece entre los principios orientadores, el acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

<sup>4</sup> Comunicada en debida forma a la investigada el 28 de abril de 2023, tal y como lo acredita el consecutivo número 22-162984-72 del 7 de junio de 2023.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En la misma línea, la Ley 1480 de 2011 señala en su artículo 2º que las normas allí contenidas son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor.

Ahora bien, el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, establece las facultades administrativas con las que cuenta la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor, como la de ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

En relación con lo anterior, y respecto a la facultad sancionatoria con la que cuenta esta Superintendencia, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece y enumera las sanciones previstas para tal efecto, así como establece, entre otros aspectos, los criterios de dosificación para la imposición de las sanciones allí establecidas.

Bajo las anteriores consideraciones, queda plasmado el marco jurídico dentro del cual se procederá a tramitar la presente actuación administrativa con miras a resolver el problema jurídico derivado de la situación fáctica bajo examen.

### **TRIGÉSIMO QUINTO: Imputaciones jurídicas objeto de análisis**

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor se encargará de determinar si las conductas desplegadas por **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT. 901.237.347-7, configuran o no una vulneración a lo previsto en el numeral 1.3 del artículo 3º y en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011; en el artículo 6º de la Ley 1480 de 2011; en el artículo 42 y los numerales 1º, 2º y 4º de artículo 43 de la Ley 1480 de 2011; en los literales f), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 y, así como a las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1º del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9º del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

### **TRIGÉSIMO SEXTO: Consideraciones de la Dirección**

#### **36.1. Consideraciones previas**

Previo al estudio del análisis de responsabilidad en el presente caso, esta Dirección considera oportuno pronunciarse frente a la corrección de los errores de forma, la situación jurídica de la investigada, los comentarios publicados en la red social “Twitter” recopilados en la preservación realizada el 9 de agosto de 2022 y radicada con el consecutivo número 22-162984-16 y, además, los argumentos de defensa que expuso el sujeto pasivo durante el desarrollo del presente procedimiento administrativo sancionatorio, de la siguiente manera:

##### **36.1.1. Frente a la corrección de errores formales**

Previo a decidir el presente juicio de responsabilidad en contra de **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, este Despacho considera oportuno dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo— que señala:

***“ARTÍCULO 45. CORRECCIÓN DE ERRORES FORMALES.*** *En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda”. (Negrilla y subraya fuera del texto)*

Lo anterior, toda vez que en la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022, se relacionó de manera errónea en el considerando **30.5.1.** de la parte motiva de dicho acto, el numeral correspondiente a la orden contenida en el cuarto punto, por cuanto se indicó:

*"30.5.1. Que esta Dirección mediante los oficios No. 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, solicitó a CONSTRUIR COMUNDO SAS en el **tercer** punto, que: "3. Adjuntar la totalidad de la publicidad usada para el ofrecimiento de servicios (indistinto del medio, a modo de ejemplo, redes sociales, página web, app, etc), indicando para el efecto la frecuencia, los medios a través de los cuales se anuncia y última fecha de emisión de la misma.", frente a lo cual, la investigada únicamente presentó como respuesta, lo siguiente: (...)"*

Sin embargo, lo que correspondía transcribir era:

*"30.5.1. Que esta Dirección mediante los oficios No. 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, solicitó a CONSTRUIR COMUNDO SAS en el **cuarto** punto, que: "4. Adjuntar la totalidad de la publicidad usada para el ofrecimiento de servicios (indistinto del medio, a modo de ejemplo, redes sociales, página web, app, etc), indicando para el efecto la frecuencia, los medios a través de los cuales se anuncia y última fecha de emisión de la misma.", frente a lo cual, la investigada únicamente presentó como respuesta, lo siguiente: (...)"*. (Destacado fuera de texto)

Así las cosas, es de resaltar que la corrección aludida corresponde a un error simplemente formal, que en ningún caso da lugar a cambios en el sentido material de la decisión contenida en la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022, razón por la cual, y en ejercicio de la potestad rectificadora que le asiste a esta Autoridad, se procederá en la parte resolutive del presente acto administrativo a corregir el considerando **30.5.1.** de la parte motiva de la resolución antes señalada.

### **36.1.2. En lo que respecta a la presunta inexistencia de la relación de consumo de la investigada con los quejosos**

La investigada, en este punto señaló que "(...) *En el caso sub examine, no es posible concluir de los documentos enunciados por esta Superintendencia que efectivamente existió una relación jurídica sustancial entre los usuarios de las plataformas POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO y la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS, (...)*". De igual forma argumentó que, "(...) *ni la SIC, ni los quejosos, denunciantes y periodistas probaron la existencia de una relación de consumo este los usuarios de las plataformas POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO y la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS y así mismo, su condición de consumidores de un producto o servicio entregado por la misma, pues dentro de la presente investigación no se aporta prueba de ello (...)*".

A este respecto, sea lo primero señalar que respecto de las relaciones de consumo la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia<sup>5</sup>, manifestó que:

*"La relación de consumo constituye una particular categoría que surge entre quienes se dedican profesionalmente a elaborar o proveer bienes o prestar servicios con quien los adquiere con el fin de consumirlos; y es precisamente el consumidor, quien, por encontrarse en condiciones de vulnerabilidad económica y desequilibrio, es destinatario de una especial protección normativa; por supuesto que la profesionalidad del productor que lo hace experto en las materias técnicas científicas en torno de las cuales realiza su labor, su sólida capacidad económica, su vocación para contratar masivamente, las modalidades de contratación a las que acude, entre muchas otras particularidades, lo sitúan en un plano de innegable ventaja*

<sup>5</sup> CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. Ref: Exp. 25899 3193 992 1999 00629 01. Magistrado Ponente: MUNAR CADENA, Pedro Octavio. 30 de abril de 2009.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*negocial que reclama la intervención de legisladores y jueces con miras a reestablecer el equilibrio perdido”.*

En ese sentido, no existe lugar a dudas que los **sujetos involucrados** en el presente caso, es decir, los señores



**y ANÓNIMOS**, en su calidad de quejosos dentro de la presente actuación, fueron consumidores de los servicios mediante las plataformas tecnológicas **POPCASH, EASTBAY y 360CRÉDITO**.

Además, dentro del plenario se demostró la relación directa entre estas plataformas y la investigada según lo manifestó a lo largo del trámite administrativo:

*“(...) 6. Explicar de manera pormenorizada el trámite que deben surtir los consumidores al momento de pretender adquirir un crédito mediante las aplicaciones móviles **Popcash y Eastbay** (en adelante las aplicaciones) (...)”*

*“(...) Como se indicó anteriormente, esta compañía otorga créditos a personas naturales mediante aplicaciones móviles y plataformas de préstamos en línea con recursos propios. Actualmente, no se cuenta ningún servicio o línea de crédito adicional (...)”.*

De igual manera, respecto de la solicitud de “2. Informar cuáles son los servicios que la sociedad ofrece a los consumidores.” El investigado señaló “(...) Sobre el presente, me permito indicar que la actividad realizada consiste en el **otorgamiento de créditos a personas naturales mediante aplicaciones móviles y plataformas de préstamos en línea con recursos propios**, sin comprometer el manejo o aprovechamiento de los recursos del público, tal y como lo permite el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011. (...)”.

Lo anterior, sumado a que en los documentos aportados con las denuncias de los consumidores se observó que los mismos correspondían, entre otras, a unas conversaciones sostenidas entre los quejosos y personas en representación de las aplicaciones móviles en el marco del proceso de cobranza de los créditos otorgados a través de dichas plataformas, siendo claro que actuaban como consumidores frente a la aquí investigada comoquiera que eran los destinatarios finales dentro de la relación de consumo.

### **36.1.3. En lo que respecta a la presunta inexistencia de la relación de consumo y el valor probatorio de las capturas de pantalla de WhatsApp aportadas por los denunciantes**

Sobre el particular, la investigada sostuvo como argumento de defensa que “*resulta contrario a derecho que dentro de esta investigación se tomen las mencionadas quejas y denuncias para concluir que las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO hacen parte o guardan relación con la sociedad CONSTRUIR COMUNDO S.A.S, pues **en ninguno de los casos enunciados se aportó algún contrato o documento en el que conste que entre las referidas aplicaciones y la investigada media una relación contractual o jurídica***”.

Además, la indagada afirmó que “*no le corresponde responsabilidad alguna frente al servicio prestado por medio de las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO. Lo anterior debido a que no ostenta frente a dicha información la calidad de proveedor y/o productor, ni por sí misma ni conjuntamente con las mencionadas aplicaciones, por lo que se puede concluir que se valoró indebidamente la condición de CONSTRUIR COMUNDO SAS como si fuera un co-responsable frente a la información puesta a disposición a los consumidores a través de las aplicaciones mencionadas, llevando a la SIC a unas conclusiones erradas*”.

# RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En este mismo orden de ideas refirió, frente al proceso de preservación realizado por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia a las aplicaciones móviles **POPCASH, FINANCIERA EASTBAY y 360CREDITO**, que dichas páginas no le pertenecen toda vez que las políticas, términos y condiciones, datos generales de contacto y servicios allí descritos difieren totalmente de su actividad. Además, la indagada adujo que “no se observa ningún documento o prueba en el que conste que tienen algún vínculo jurídico o comercial aparte de acusaciones no probadas realizadas por personas indeterminadas en redes sociales” y “dentro del expediente no se cuenta con prueba alguna de que CONSTRUIR COMUNDO SAS, sea el prestador del servicio que se adquiere por medio de las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO”. Por lo anterior, la investigada a través de su escrito de descargos, identificado con el consecutivo número 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022, trajo a colación varias capturas de pantalla de las actas de preservación realizadas por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia, así:

Imagen N° 5. Escrito de descargos Rad. N° 22-162984-59



Imagen N° 6. Escrito de descargos Rad. N° 22-162984-59

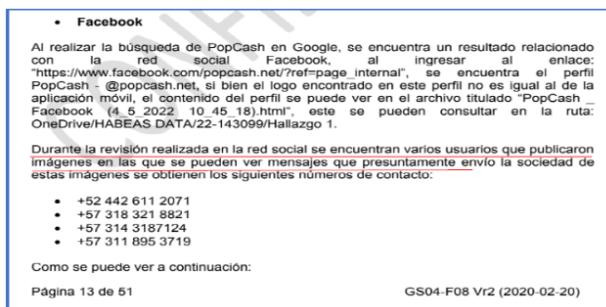


Imagen N° 7. Escrito de descargos Rad. N° 22-162984-59

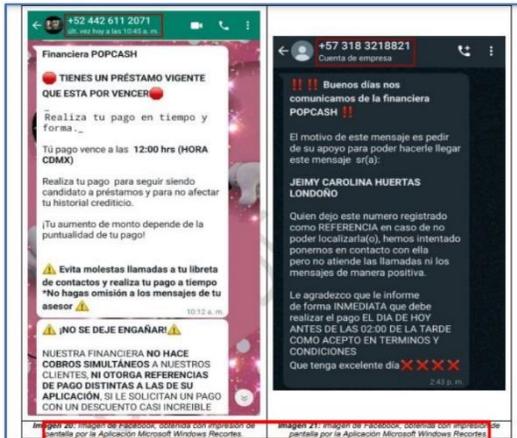


Imagen N° 8. Escrito de descargos Rad. N° 22-162984-59

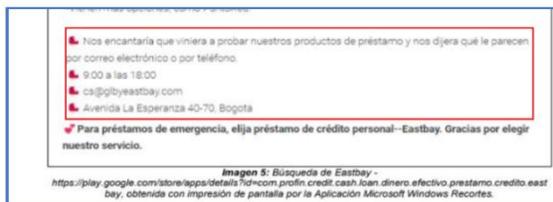


Imagen N° 9. Escrito de descargos Rad. N° 22-162984-59

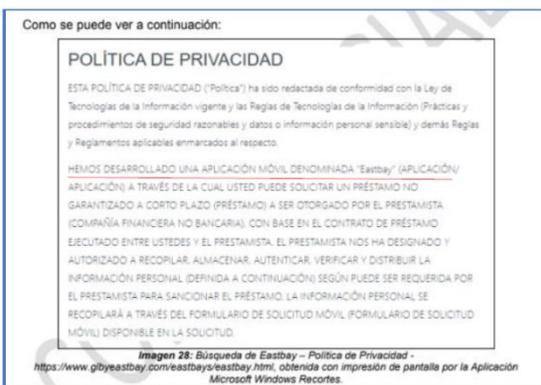


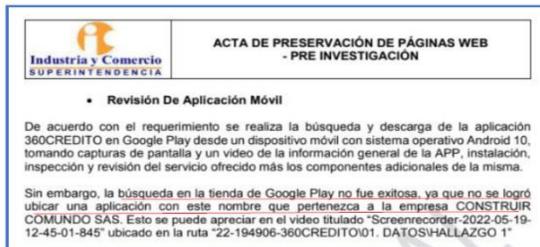
Imagen N° 10. Escrito de descargos Rad. N° 22-162984-59



## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

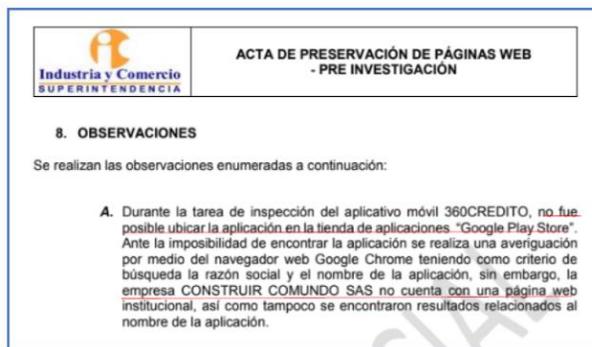
### Imagen N° 11. Escrito de descargos Rad. N° 22-162984-59



### Imagen N° 12. Escrito de descargos Rad. N° 22-162984-59



### Imagen N° 13. Escrito de descargos. Rad. N° 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022



Asimismo, el sujeto pasivo afirmó que *"cuando el GRUPO DE TRABAJO DE INFORMÁTICA FORENSE Y SEGURIDAD DIGITAL (GTIFSD) usa el criterio de búsqueda "CONSTRUIR COMUNDO SAS" solo encuentra la información legal de la empresa registrada en el RUES, e información general y de público conocimiento como dirección, teléfonos, correos electrónicos, etc.; más no vislumbra elementos probatorios que permitan evidenciar que mi representada haya violado alguna disposición de la Ley 1480 de 2022. De tal manera que resulta violatorio a los derechos de mi representada, considerar los mencionados hallazgos como fundamentos para motivar los cargos formulados, por lo que en consecuencia deben desestimarse"*.

Respecto a la primera manifestación de la investigada, mediante la cual pone en duda la existencia de una relación entre la empresa y las aplicaciones, es preciso insistir que ha sido ella misma quien ha dejado plenamente demostrada la referida relación, tal como se pasa a exponer:

- a) La investigada a través del escrito de respuesta número **22-162984-3 del 3 de mayo de 2022**, informó, entre otras, lo siguiente:

*"6. Explicar de manera pormenorizada el trámite que deben surtir los consumidores al momento de pretender adquirir un crédito mediante las aplicaciones móviles **Popcash y Eastbay** (en adelante las aplicaciones).*

**El trámite que deben surtir los consumidores para adquirir un crédito una vez descargada la aplicación** es diligenciar la información que permite identificar que se trata de una persona natural, mayor de edad y hasta los cincuenta años de edad, residente en Colombia, con capacidad de adquirir la obligación, con un empleo lícito e ingreso fijo y cargar los documentos requeridos.

*Una vez brindada la información, el cliente diligenciará la relacionada con el monto del préstamo y cargará en el sistema la solicitud para la posterior evaluación de aprobación o rechazo. Esta evaluación se hace con estricto apego de la información proporcionada con el cliente. (...)*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Los términos y condiciones les son puestos de presente a los consumidores en la **descripción de la aplicación** y al momento de descarga de la misma, pues estos, podrán o no ser aceptados luego de su lectura y revisión para efectos de acceder al servicio. (...)

Como se indicó anteriormente, **esta compañía otorga créditos a personas naturales mediante aplicaciones móviles y plataformas de préstamos en línea con recursos propios**. Actualmente, no se cuenta ningún servicio o línea de crédito adicional. (...)

En lo que a este respecta, se informa que **la totalidad de la información se encuentra disponible en la descripción de las aplicaciones y en los términos y condiciones que les son puestos de presente a los consumidores al momento de descarga de la misma**, pues estos, podrán o no ser aceptados luego de su lectura y revisión para efectos de acceder al servicio”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

- b) La indagada a través del escrito de respuesta número **22-162984-9 del 12 de mayo de 2022**, informó, entre otras, lo siguiente:

"3. Explicar de manera pormenorizada la evaluación que se realiza para cotejar la información diligenciada por los clientes, el monto solicitado y la capacidad de adquirir la obligación, a través de las **aplicaciones Popcash y Eastbay**.

La evaluación que se realiza consiste en cotejar la información diligenciada por el cliente, el monto solicitado y la capacidad de adquirir la obligación. (...)

6. Allegar la información que se suministra a los consumidores en relación con los costos adicionales que se realizan frente a los créditos que se solicitan a través de las **apps Popcash y Eastbay**.

De conformidad con el presente, los cobros adicionales se realizan se indican especificando el rubro que se reputa aparte de los intereses de la deuda como es el caso de los honorarios, comisiones y demás servicios vinculados directamente con el crédito. (...)

8. Remitir el listado de los consumidores a través de las cuales les han otorgado créditos en el último año a través de las **apps Popcash y Eastbay**.

En lo que a esto respecta; la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS, fue adquirida por el representante legal y accionista único que registra actualmente a partir del año 2021; por lo que la información solicitada respecto del año anterior debe ser requerida a los anteriores propietarios. (...)

9. **Informar el nombre e identificación de los anteriores propietarios de las aplicaciones Popcash y Eastbay, así como, remitir el contrato o convenio, suscrito para la adquisición de las aplicaciones. Las aplicaciones no fueron adquiridas a personas anteriores**”. (Negrilla y subraya fuera del texto)

- c) El sujeto pasivo a través del escrito de respuesta allegado mediante consecutivos números **22-47986-5 y 22-47986-6, ambos del 13 de mayo de 2022**, informó, entre otras, lo siguiente:

"2. Informar cuáles son los servicios que la sociedad ofrece a los consumidores.

Sobre el presente, me permito indicar que la actividad realizada consiste en el **otorgamiento de créditos a personas naturales mediante aplicaciones móviles y plataformas de préstamos en línea con recursos propios**, sin comprometer el manejo o aprovechamiento de los recursos del público, tal y como lo permite el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011.

(...)

4. Indicar en qué consiste el servicio mediante el cual ofrece a los consumidores créditos a través de la **aplicación 360Crédito**.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En lo que a esto respecta, es pertinente remitirse a la respuesta número 2.

(...)

17. Aportar la relación de peticiones, quejas y reclamos recibidos durante los últimos seis (6) meses, indicando para el efecto como mínimo lo siguiente: fecha de radicación, nombre del quejoso, motivo, trámite otorgado y fecha de respuesta. **Actualmente no se registran peticiones, quejas o reclamos para la aplicación 360créditos**”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

Por lo expuesto, no se entiende por qué la investigada en sus escritos de defensa afirma que **“no es clara la motivación que lleva a la SIC a concluir erróneamente que las aplicaciones POPCASH, FINANCIERA EASTBAY y 360CREDITO le pertenecen a CONSTRUIR COMUNDO SAS”** y, además, que **“dentro del expediente no se cuenta con prueba alguna de que CONSTRUIR COMUNDO SAS, sea el prestador del servicio que se adquiere por medio de las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO”**, como quiera que tales manifestaciones son abiertamente contrarias a lo señalado por el propio sujeto pasivo en la etapa de averiguación preliminar tal como se evidenció en los extractos referidos previamente. Manifestaciones que, valga decir, le son vinculantes en razón a que son declaraciones de representante legal.

Aunado a lo expuesto, este Despacho considera oportuno traer a colación la denuncia allegada al plenario a través del consecutivo número 22-132971-0 del 1 de abril de 2022, que fue acumulada al presente expediente, en la cual el quejoso informó, entre otras, lo siguiente:

*“Solicitó un crédito ante esta entidad la cual tiene una aplicación en App Store llamada EASTBAY, que otorga prestamos online. Solicité uno por un monto aprobado de \$560.000 de los cuales consignaron \$364.000. El 35 % faltante ellos lo descuentan atribuyendo esto así: 19% IVA, 12% COSTOS ORDINARIOS Y 4% DE CUOTA DE MANEJO. El préstamo no ha cumplido un mes y ya me generó un interés del 50%, es decir, en este momento debo pagar \$768.000 de \$364.000 realmente desembolsados. A esto se suma que a raíz que no estoy de acuerdo con estos cobros abusivos ellos tomaron mis datos personales como son fotos y copia de mi cédula y la envían a mis contactos telefónicos presionando para que se cancele este valor”.*

Al respecto, el denunciante allegó, entre otras, las siguientes capturas de pantalla:

Imagen N° 2. Anexo del consecutivo número 22-132971-0 del 1 de abril de 2022



Imagen N° 3. Anexo del consecutivo número 22-132971-0 del 1 de abril de 2022



“(...) Construir Comundo SAS 3204273531 (...)”.

De lo anterior, esta Dirección encuentra que el denunciante allegó la factura número 637964\_1648867864939 expedida por **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S.**, lo cual, valga reiterar, concuerda con las afirmaciones efectuadas por ésta en la etapa de

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

averiguaciones preliminares y, además, con la información que reposa en su certificado de existencia y representación legal.

Por lo expuesto anteriormente, esta Autoridad no acepta los argumentos expuestos por el sujeto pasivo respecto a la inexistencia pruebas que vinculen a la investigada con las páginas web **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**.

### **36.1.4. En lo que respecta al valor probatorio de las capturas de pantalla de WhatsApp aportadas por los denunciantes**

Por otra parte, el sujeto pasivo adujo que en relación con el valor probatorio de las capturas de pantalla de WhatsApp que fueron aportadas por algunos de los quejosos, de acuerdo con lo expuesto por la Corte Constitucional en la sentencia T-043 de 2020, debían ser consideradas como una prueba indiciaria, debido a su informalidad y la duda que surge en relación con su origen, autenticidad y mismidad, ya que no existían mecanismos técnicos que pudieran determinar dichas situaciones como si se podría hacer con la prueba electrónica. Por lo anterior, a su juicio, las quejas presentadas que cuenten únicamente con capturas de pantalla como medios probatorios deberían ser descartadas por esta Dirección al no contar con la certificación pericial de evidencia digital que evidencie que el chat se mantuvo original e íntegro. Lo que, en consecuencia, desvirtuaría cualquier violación de las normas de protección al consumidor por su parte.

Ahora respecto de la valoración de las capturas de pantalla remitidas por los quejosos, esta Entidad considera que las mismas son susceptibles de ser valoradas razón por la cual no serán descartadas pues no existe una norma procesal que prohíba tenerlas como prueba dentro de los procesos ya que se trata de un medio lícito a la que no se negará su eficacia, validez o fuerza obligatoria y probatoria por el solo hecho de no haber sido presentada en su forma original y, por el contrario, entrará a ser valorada conforme a las reglas de la sana crítica.

Dicha posición guarda sustento con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, en particular, lo indicado en la sentencia T-467 de 2022<sup>6</sup> donde se estableció que las capturas de pantalla aportadas deben ser valoradas en conjunto y bajo la sana crítica, al respecto, el Alto Tribunal señaló, entre otros aspectos, lo siguiente:

*“(...) la Sala estima que este caso presenta una oportunidad para reiterar que, en efecto, **la captura de pantalla de los mensajes de texto enviados a través de una aplicación de mensajería instantánea tiene valor probatorio; y precisar que, dado que no se trata de un mensaje de datos aportado en su formato original, debe ser valorado conforme las reglas aplicables a los documentos**, por cuanto:*

*Primero, según el artículo 247 del Código General del Proceso la naturaleza de la copia simple de un mensaje de datos es la de prueba documental y, en consecuencia, se valorará conforme las reglas generales de los documentos. Segundo, con base en la jurisprudencia de la Sala Plena de la Corte Constitucional – Sentencia C-604 de 2016 – “la impresión de un mensaje de datos, en suma, es una copia de ese mensaje y, desde el punto de vista de su naturaleza, solo una evidencia documental en papel” pues “los criterios de apreciación propios de un documento electrónico no son ya aplicables al documento de papel.” Pese a que en la sentencia referida la Corte se declaró inhibida de proferir una decisión de fondo por ineptitud sustantiva de la demanda y, por lo mismo, la sentencia no tiene efectos de cosa juzgada constitucional, las consideraciones presentadas sirven como criterio para fijar la interpretación y el alcance que se le debe dar al artículo 247 del Código General del Proceso. Por lo cual, se puede concluir que la Sala Plena reconoció como válida la categoría de documento que el Legislador le dio a la copia impresa de un mensaje de datos.*

*Tercero, el hecho de que un mensaje de datos sea impreso no implica que pierda por completo la capacidad de representar un hecho de forma autónoma. La doctrina ha definido un documento como “toda cosa que sea*

<sup>6</sup> Sentencia T-467 de 2022, Corte Constitucional, M.P. JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ NAJAR.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*producto de un acto humano, perceptible con los sentidos de la vista y el tacto, que sirve de prueba histórica indirecta y representativa de un hecho cualquiera. Puede ser declarativo-representativo, cuando contenga una declaración de quien lo crea u otorga o simplemente lo suscribe, como es el caso de los escritos públicos o privados; pero puede ser únicamente representativo (no declarativo), cuando no contenga ninguna declaración, como ocurre en los planos, cuadros o fotografías. Por tanto, el documento no es siempre un escrito (cfr. num. 343). Su carácter representativo aparece en su etimología, porque la voz documento deriva de docere (enseñar, hacer conocer), y lo distingue siempre de las cosas u objetos que sin ser documentos pueden servir de prueba indiciaria, como una huella, un arma, una herida, etc. (cfr. num. 334); el carácter declarativo es también una diferencia que puede existir con esa otra clase de cosas, cuando se trate de esta clase de documentos, pues estos contienen una declaración de ciencia de significado testimonial o confesorio”.* (Negrilla y subraya fuera del texto).

Así las cosas, esta Dirección valorará las capturas de pantalla de conversaciones de WhatsApp aportadas por los quejosos como pruebas documentales que se analizarán en conjunto y de acuerdo con las reglas de la sana crítica y, en consecuencia, determinará si brindan un grado de convencimiento o no a esta Autoridad sobre el incumplimiento normativo en el que incurrió presuntamente la indagada.

Ahora bien, frente a la petición del sujeto pasivo referente a “*desestimar todas las quejas y (sic) presentadas que solo cuenten con pantallazos como medios probatorios, sin haber remitido la respectiva certificación pericial de evidencia digital (...)*”, esta Dirección no descartará las quejas presentadas por diferentes consumidores y que fueron recibidas durante la etapa de averiguación preliminar, sino que, por el contrario, entrarán a ser valoradas como pruebas documentales ya que dotarán de mayor certeza y predictibilidad el análisis probatorio a ser realizado, cuya fuerza probatoria dependerá del grado de confiabilidad que pueda ser asignado por este Despacho atendiendo a las particularidades de cada caso.

Por lo expuesto anteriormente, esta Autoridad no acepta los argumentos expuestos por el sujeto pasivo.

### **36.1.5. En lo que atañe a las denuncias presentadas en el capítulo “*Pesadilla a un clic: colombianos denuncian acoso tras solicitar créditos digitales*” del programa Séptimo Día de CARACOL TELEVISIÓN S.A.**

Al respecto, el sujeto pasivo adujo que “*resultaría contrario a los derechos fundamentales de mi representada, tener en cuenta como prueba un reportaje realizado por un canal de televisión que transmitió denuncias de hechos no probados, en contra de varias personas jurídicas como presuntos responsables del mal uso de plataformas digitales, que ante su desinformación solo causó que el público en general empezara a realizar por diferentes medios, imputaciones deshonorosas en contra de esta sociedad, ante su incertidumbre por no recibir respuesta a sus diferentes inconformidades por parte de las diferentes plataformas que actúan de manera individual e independiente en el mercado de los préstamos de bajo monto*”.

En línea con lo expuesto, a juicio de la indagada, dicha situación no fue revisada por parte de esta Superintendencia, en tanto en las mismas denuncias se evidencian inconformidades en contra de otras sociedades. Por lo anterior, la investigada trajo a colación una sentencia del Consejo de Estado cuyo consejero fue Enrique Gil Botero, sin precisar su número de identificación.

Sobre el particular, si bien es cierto las manifestaciones contenidas en el capítulo “*Pesadilla a un clic: colombianos denuncian acoso tras solicitar créditos digitales*” del programa Séptimo Día de **CARACOL TELEVISIÓN S.A.** pueden suministrar el registro de unos hechos por un medio de comunicación y dan cuenta de la percepción del que realizó dicho programa, la misma no da plena certidumbre de la información que contiene, máxime si se tiene en cuenta que, en el desarrollo de la misma las declaraciones de supuestas personas no cumplen con los requisitos señalados en el

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

artículo 212 del Código General del Proceso<sup>7</sup>, motivo por el cual las mismas no pueden ser tenidas en cuenta por el Despacho para sustentar las imputaciones fácticas endilgadas.

### **36.1.6. Frente a las visitas de inspección administrativas realizadas el primero de junio de 2022 y radicadas con los consecutivos números 22-216094-2 y 22-216094-3**

Al respecto, el sujeto pasivo señaló que *“no es claro como el resultado de dicha visita puede considerarse que CONSTRUIR COMUNDO SAS, haya incurrido en conductas presuntamente violatorias de las normas sobre protección al consumidor”*, razón por la cual, a su juicio, es desacertado que se indique que dicha diligencia arrojó resultados que permitieron el desarrollo de la indagación preliminar y, en consecuencia, la fundamentación de los cargos formulados.

Asimismo, la investigada precisó que resulta violatorio al derecho al debido proceso que se considere como fundamento de una presunta violación a la Ley 1480 de 2011, una visita administrativa adelantada en unas oficinas vacías, por lo que, a su juicio, es desacertado que se indique que dicha diligencia arrojó resultados que permitieron el desarrollo de la indagación preliminar y, consecuentemente, la fundamentación de los cargos formulados.

En línea con lo expuesto, la indagada afirmó que la visita de inspección adelantada el primero de junio de 2022 por esta Dirección había sido ilegal y debía ser excluida del expediente puesto que los funcionarios que adelantaron la misma no cumplieron con lo dispuesto en la sentencia C-165 de 2019, toda vez que no se le informó sobre el tema de la diligencia y, además, se requirió información cuyo objeto correspondía al ejercicio de funciones de otra Delegatura.

Frente al particular, la investigada afirmó que al haberse realizado una visita administrativa de forma simultánea por parte de dos Delegaturas, se había generado un ambiente de confusión pues no había sido clara la facultad mediante la cual actuaban los funcionarios ni la correcta identificación de estos, y que las pruebas recaudadas estaban relacionadas con asuntos propios de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, por lo que las dos visitas estaban viciadas de nulidad, y esta Dirección había excedido sus funciones en el marco de la visita administrativa adelantada al sobrepasar los límites de su competencia en materia de protección al consumidor, vulnerando así el derecho al debido proceso de la investigada y viciando de nulidad la visita de inspección.

Por lo anterior, el sujeto pasivo concluye que *“la SIC únicamente podrá solicitar los documentos que tengan una relación de conexidad con el ejercicio de las funciones que le corresponden y frente al tema de la prueba su práctica debe hallarse encaminada a verificar los hechos o circunstancias relacionados con el cumplimiento de las disposiciones del Estatuto del Consumidor”*, motivo por el cual trajo a colación un aparte de la sentencia C-165 de 2019.

Asimismo, la indagada señaló que esta Dirección *“excedió sus funciones en el marco de la visita administrativa adelantada el 8 de abril de 2022, ya que sobrepasó los límites de su competencia en materia de consumidor para desplegar conductas destinadas a verificar el cumplimiento de la Ley de Datos Personales. Esta extralimitación de las funciones de la SIC y de los parámetros establecidos por la misma Corte Constitucional vulnera el derecho fundamental al debido proceso de CONSTRUIR COMUNDO SAS y vicia de nulidad la visita de inspección”*.

En punto, llama la atención de este Despacho la citación a una visita de inspección

<sup>7</sup> **ARTÍCULO 212. PETICIÓN DE LA PRUEBA Y LIMITACIÓN DE TESTIMONIOS.** Cuando se pidan testimonios deberá expresarse el nombre, domicilio, residencia o lugar donde pueden ser citados los testigos, y enunciarse concretamente los hechos objeto de la prueba. El juez podrá limitar la recepción de los testimonios cuando considere suficientemente esclarecidos los hechos materia de esa prueba, mediante auto que no admite recurso”.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

realizada el 8 de abril de 2022, pues al revisar el plenario, incluyendo los trámites que fueron acumulados al presente expediente, no se evidencia prueba alguna de que esta Dirección hubiese practicado una visita de inspección en el día mencionado por la investigada.

Aclarado lo anterior, se puede extraer que la investigada sustentó su defensa en dos argumentos centrales referentes a las dos visitas realizadas por este Despacho el primero de junio de 2022, respectivamente, y radicadas con los consecutivos números 22-216094-2 y 22-216094-3, motivo por el cual, en primer lugar, se expondrán unas consideraciones generales sobre la práctica de pruebas en este tipo de actuaciones administrativas y, de manera posterior, se analizarán cada una de las citadas visitas.

### **36.1.6.1. Frente a la práctica de pruebas dentro de la presente actuación administrativa y una supuesta extralimitación de las funciones a cargo del Despacho**

Al respecto, es oportuno precisar que esta Dirección no comparte el argumento referente a una extralimitación de sus funciones, toda vez que para efectos de la práctica de pruebas dentro de esta actuación administrativa, se acudió precisamente a los medios admisibles por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del Código General del Proceso, dentro de los cuales se encuentra la inspección, los documentos, los indicios, entre otros y, en general, cualquier otro medio que resulte útil para la formación del convencimiento del fallador.

En otras palabras, la normativa citada, en particular, el Código General del Proceso, no establece una tarifa legal en materia probatoria, es decir, que las pruebas señaladas y tipificadas en dicha disposición no son de carácter taxativo por lo que de ninguna manera excluyen la existencia de otras pruebas válidas que sean útiles para convencer al juez. Por el contrario, la norma aludida establece el principio de libertad probatoria en virtud del cual, si las pruebas son pertinentes, útiles y conducentes deberán ser valoradas en la investigación así no se encuentren comprendidas dentro de las pruebas citadas en el artículo 165 del Código General del Proceso, bajo las reglas de la sana crítica y ser apreciadas en su conjunto, tal como lo dispone el artículo 176 del CGP, que señala:

#### **“Artículo 176. Apreciación de las pruebas.**

*Las pruebas deberán ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, sin perjuicio de las solemnidades prescritas en la ley sustancial para la existencia o validez de ciertos actos.*

*El juez expondrá siempre razonadamente el mérito que le asigne a cada prueba”.*

Con todo, es menester indicar que las pruebas en cuestión fueron recabadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, con fundamento en sus facultades de inspección, vigilancia y control conferidas por el numeral 64 del artículo 1º del Decreto 4886 de 2011, norma que señala, entre otras, la facultad de *“realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley”.*

En estos casos, la doctrina ha dicho que: *“son las propias autoridades las que, en ejercicio de sus atribuciones y funciones, especialmente las de inspección y vigilancia, (...), pueden promover la actuación administrativa que en determinadas circunstancias le imponen la ley y el reglamento, sea que haya mediado o no queja de los particulares, (...) como una forma que tiene la autoridad para enterarse de los hechos”.* Esto obedece a que la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha considerado como las facultades de inspección, vigilancia y control de las autoridades administrativas: *“(i) la inspección consiste en la verificación de información de las entidades sometidas a control; (ii) la vigilancia implica el seguimiento y evaluación de las actividades de las entidades sometidas a ella; y (iii) el control, en sentido*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*estricto, se refiere a la posibilidad de ordenar correctivos y sanciones para encausar las actuaciones de los particulares, cuando existe una evidente afectación del interés general en la actividad o sector vigilado*<sup>8</sup>. En otras palabras, la Superintendencia de Industria y Comercio, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, puede adelantar averiguaciones preliminares y, en esa medida, practicar, por ejemplo, visitas de inspección como las del caso concreto, solicitar declaraciones, informes, entre otros.

De esta forma, esta Dirección considera que, contrario a lo que pretende hacer ver la investigada, el Despacho en ningún momento se extralimitó en el ejercicio de sus funciones o trasgredió la legalidad de sus actuaciones, toda vez las visitas de inspección administrativas que se cuestionan fueron desarrolladas dentro del marco de las competencias que ostenta esta autoridad y con fundamento en el respeto de las normas procedimentales aplicables al trámite administrativo y los derechos que le asisten a la investigada.

Aunado a lo anterior, debe señalarse que en la sentencia C-165 de 2019, citada por la investigada, se declaró la constitucionalidad condicional del numeral 4 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, *“en el entendido de que las competencias allí previstas (i) deben ejercerse a la luz de lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Código General del Proceso, y (ii) no comprenden la realización de interceptaciones o registros ni otras actividades probatorias que, según la Constitución, se encuentran sometidas a reserva judicial de conformidad con la Constitución”*.

En ese sentido debe ponerse de presente que las competencias adelantadas por esta Entidad no solo se ejercieron de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en el Código General del Proceso, como se señaló previamente, sino que en ningún momento se realizaron registros u otras actividades probatorias sometidas a reserva. Por el contrario, las pruebas que se cuestionan no pudieron ser adelantadas con la investigada por cuanto ésta no se encontraba en el lugar indicado como su domicilio de notificación comercial y judicial, de acuerdo con lo consignado en su Certificado de Existencia y Representación Legal, por lo que tampoco podría evidenciarse de manera alguna una vulneración a los derechos fundamentales del sujeto pasivo.

Con todo lo mencionado, se procederá a analizar cada una de las visitas administrativas desarrolladas por el Despacho, y radicadas con los consecutivos números 22-216094-2 y 22-216094-3, así:

### **36.1.6.2. En lo que respecta a la visita radicada con el consecutivo número 22-216094-2**

Frente al particular, esta Dirección realizó visita administrativa el 1 de junio de 2022, radicada con el consecutivo número 22-216094-2, en la cual se indicó que el objeto de esta era la *“Verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” y, demás normas concordantes”*.

De igual forma, la visita fue realizada en la dirección física de notificación judicial de la aquí investigada, es decir, en la AC 26 N° 92 – 32 en Bogotá; sin embargo, la misma fue atendida por la abogada de la sociedad WEWORK COLOMBIA S.A.S., quien indicó, entre otras, que dicha empresa *“no tiene ni ha tenido relación comercial con CONSTRUIR COMUNDO SAS, que tuvo relación con [REDACTED] quien era un miembro de WEWORK, pero que al ver que en el programa de Séptimo Día se informó que [REDACTED] y CONSTRUIR COMUNDO SAS tenían relación comercial se decidió dar por terminado el contrato con [REDACTED], por temas de SARLAFT, reputacional y de buenas prácticas”*. En vista de lo anterior, este Despacho le ordenó a la sociedad WEWORK COLOMBIA S.A.S. allegar los

<sup>8</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-429/19, M.P. GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO. Expediente D-12866, Fecha: diecisiete (17) de septiembre de dos mil diecinueve (2019)

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

documentos relacionados en el consecutivo número 22-216094-2.

### 36.1.6.3. Frente a la visita radicada con el consecutivo número 22-216094-3

Al respecto, esta Dirección realizó visita administrativa el 1 de junio de 2022, radicada con el consecutivo número 22-216094-3, en la cual se indicó que el objeto de esta era *“Verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, “1. Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” y, demás normas concordantes. 2. Verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 1074 de 2015 – “Operaciones de crédito mediante sistemas de financiación”.*

Asimismo, dicha visita fue realizada en la dirección física de notificación judicial de la aquí investigada, es decir, en la AC 26 N° 92 – 32 en Bogotá; sin embargo, la misma fue atendida por la abogada de la sociedad WEWORK COLOMBIA S.A.S., quien indicó, entre otras, que *“CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. estuvo hasta el día de ayer 31 de mayo de 2022 en el edificio, que tenían un contrato de arrendamiento de oficina de trabajo flexible que venció el día de ayer, que les solicitaron que cambiaran la dirección de notificación judicial que aparece en el RUES y aclaró que el contrato no estaba suscrito directamente por CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. si no por [REDACTED]”.*

De igual forma, en desarrollo de la visita quedó consignado que *“A las 15:25 se intenta reanudar la diligencia en presencia de las señoras (...) empleadas del grupo de recursos humanos de la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS, a quienes se les informa sobre la visita administrativa a la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS, sin embargo, manifestaron encontrarse solo en labores de entrega de las tarjetas de acceso. A las señoras (...) se les preguntó sobre el lugar donde se encuentra laborando actualmente CONSTRUIR COMUNDO SAS, a lo que respondieron que no saben y que están buscando un lugar por chapinero, por lo que la señora (...) suministró el número telefónico de (...) quien presuntamente es la Gerente de Recursos Humanos de CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. Se advierte de la imposibilidad de adelantar la diligencia a CONSTRUIR COMUNDO S.A.S al no haberse encontrado funcionando dicha sociedad en el lugar de la diligencia: AC 26 # 92 - 32 y al no haberse indicado por parte de las señoras (...) una dirección diferente”.*

En ese orden de ideas, el argumento de la investigada referente a que tales visitas deben ser declaradas nulas al no informar sobre el objeto de las diligencias, carece de todo sustento fáctico, pues es claro que esta Dirección sí informó el motivo de las visitas; no obstante, el sujeto pasivo no se encontraba en la dirección de notificación judicial dispuesta en su Certificado de Existencia y Representación Legal.

En línea con lo expuesto, la indagada sostuvo como argumento de defensa que este Despacho *“no le informó a CONSTRUIR COMUNDO SAS el tema de la prueba, es decir, los hechos investigados frente al posible incumplimiento de las normas del Estatuto del Consumidor. El cumplimiento de este deber es clave para asegurar el debido proceso, ya que solo si el investigado conoce el objeto y tema de la diligencia puede facilitar la entrega de documentos relacionados con la actuación administrativa y oponerse a aquellos que la excedan”.*

En punto, es claro que esta Dirección no ha vulnerado el derecho al debido proceso de la investigada, en tanto, se reitera, sí se informó el objeto de las visitas administrativas que son objeto de análisis, así:

**Imagen N° 14. Extracto del acta de la visita administrativa contenida en el consecutivo número 22-216094-2**

**OBJETO DE LA VISITA DE INSPECCIÓN:**

1. Verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2.011, *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”* y, demás normas concordantes.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen N° 15. Extracto del acta de la visita administrativa contenida en el consecutivo número 22-216094-3

### OBJETO DE LA VISITA DE INSPECCIÓN:

1. Verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” y, demás normas concordantes.
2. Verificación del cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 1074 de 2015 – “Operaciones de crédito mediante sistemas de financiación”.

De otra parte, es de vital importancia resaltar que la actividad cuestionada por la indagada en relación con la práctica de la visita administrativa constituye una facultad esencial en materia de protección al consumidor, toda vez que, siguiendo lo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia C-165 de 2019, dicha facultad “(...) se vincula al desarrollo de las investigaciones administrativas dirigidas, primero, a determinar si se han cumplido las normas de protección al consumidor y, de no ser así, segundo, a adoptar las medidas sancionatorias que correspondan. Conforme a lo anterior, si en el asunto bajo examen las facultades de la SIC se activan exclusivamente respecto de la aplicación del régimen de protección del consumidor, es claro que esta sólo puede solicitar información que guarde una relación de conexidad con el ejercicio de esa función”.

En el caso que nos ocupa, el Despacho realizó unas visitas administrativas en las instalaciones de la investigada, en ejercicio de las competencias que le fueron conferidas y con el fin de verificar si la sociedad en mención efectivamente cumplía o no con las disposiciones del Estatuto del Consumidor. En ese sentido, durante la visita, se recaudó información sobre la cesación del arrendamiento inmobiliario de los espacios ofrecidos por **WEWORK COLOMBIA S.A.S.** el 31 de mayo de 2022.

Por lo anterior, es evidente que su práctica se encaminó a verificar los hechos relacionados con el cumplimiento de las disposiciones del Estatuto del Consumidor. En otras palabras, esta Entidad se ciñó al objeto y al tema de la prueba, de conformidad con lo establecido por la Constitución, la ley y los pronunciamientos de la Corte Constitucional sobre el asunto, en clara garantía del debido proceso que le asiste a la investigada.

Así las cosas, se evidencia que las visitas administrativas de inspección adelantadas por esta Autoridad el 1 de junio de 2022, no requería un acto administrativo motivado que informara que se corroborarían unos hechos en concreto, así tampoco la fijación de fecha y hora para su desarrollo, ni requisitos adicionales, pues en palabras de la propia Corte Constitucional en sentencia C-165 de 2019, no existe un deber constitucional ni legal en cabeza de las superintendencias de informar, previamente, la realización de las vistas de inspección, pues: “(...) las visitas administrativas de inspección no son diligencias o actuaciones cuya práctica requiera autorización judicial previa o control de legalidad posterior; (ii) **la práctica de visitas de inspección sin previo aviso no vulnera el debido proceso administrativo**” y “la finalidad de las visitas administrativas es la de recaudar las pruebas necesarias para determinar si las entidades investigadas están cumpliendo con sus obligaciones legales. Naturalmente, dicha finalidad se vería obstaculizada si no se garantizara el factor sorpresa pues el aviso permitiría que el sujeto investigado ocultara información relevante”. (Destacados fuera de texto).

En consecuencia, aceptar la tesis de la investigada no solo sería ir en contra del fallo en cita, sino también en contra del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y del Código General del Proceso, en tanto, se reitera, las visitas administrativas de inspección adelantadas por esta Superintendencia no están supeditadas a un acto administrativo previo ni tampoco a un control de legalidad posterior.

En ese sentido, en las visitas administrativas realizada por esta Superintendencia el 1 de junio de 2022, no existieron los yerros en los que insiste la investigada, por lo cual, las pruebas allí recaudadas no pueden ser catalogadas como ilegales o viciadas de nulidad, pues en todo momento, se le ha garantizado al sujeto pasivo el derecho

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

al debido proceso.

De otra parte, y frente al argumento que *“la Delegatura para la protección de Datos Personales y la Delegatura para la Protección del Consumidor realizaron una visita administrativa de forma simultánea, generando un ambiente de confusión, pues no fue clara la facultad mediante la cual actuaban los funcionarios ni la correcta identificación de estos”*, se debe indicar que el mismo carece de sustento, en tanto si bien es cierto las visitas administrativas se desarrollaron en presencia de funcionarios de la Dirección de Investigaciones de Protección de Datos Personales, también lo es que en ningún momento el objeto de tales visitas fue recabar información relacionada con la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 ni demás normas concordantes. Además, en ambas visitas administrativas se identificó de manera plena a todos los funcionarios de la citada Dirección, motivo por el cual las consideraciones expuestas por la indagada no pueden ser aceptadas.

Así las cosas, los argumentos esgrimidos por la indagada no pueden ser de recibo para esta Dirección, en tanto que no se encuentran debidamente sustentados ni probados como para permitirle a esta Dirección encontrar fallas en la legalidad con la que fue recabada la prueba. En consecuencia, debe aclararse que las actas contentivas de las visitas administrativas aludidas deberán ser tenidas en cuenta para abordar el análisis de fondo de las imputaciones frente a las cuales sirvió de sustento.

### **36.1.7. En lo que respecta al derecho fundamental al debido proceso, a la defensa y a la presunción de inocencia**

La investigada señaló que esta Dirección, al haber formulado cargos en su contra, desconoció su presunción de inocencia, toda vez que el acto administrativo que dio inicio a esta investigación fue expedido sin que se surtiera un procedimiento administrativo encaminado a verificar si jurídicamente era posible formular cargos en su contra, sin que esta Autoridad hubiese probado las conductas presuntamente violadas más allá de duda razonable y presumiendo la culpabilidad del sujeto pasivo, motivo por el cual, a su juicio, se le impusieron unas cargas como resultado de las supuestas infracciones propias del marco administrativo sancionatorio, generando una muy grave violación al principio constitucional del debido proceso.

Asimismo, el sujeto pasivo señaló que las quejas allegadas a esta Superintendencia no le fueron remitidas, razón por la cual no tuvo la oportunidad de ejercer su derecho de contradicción de la prueba pues este Despacho asumió como ciertos los hechos denunciados, contrariando su derecho a la defensa, motivo por el cual, en su consideración, el Despacho omitió *“adelantar un procedimiento administrativo en el que se discutiera y probaran los hechos y circunstancias en que se basó la Superintendencia para tomar las quejas y denuncias sustentadas con pantallazos de WhatsApp y publicaciones en redes sociales como ciertas”* y, además, *“resulta insólito que la SIC formule los cargos previstos en la Resolución, sin adelantar por lo menos averiguaciones preliminares, respecto de los hechos que refieren cada uno de los quejosos y denunciantes, más aún cuando dichas acciones están direccionadas en su mayoría en contra de las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO, y no en disfavor de mi representada”*.

De igual forma, la indagada indicó que esta Dirección le negó las garantías mínimas del debido proceso, toda vez que no se le permitió el ejercicio de su defensa, en tanto *“en el curso de la actuación dentro de la cual se dictó el acto administrativo, no la oyó ni le permitió presentar argumentos y/o pruebas tendientes a desvirtuar las acusaciones e imputaciones que hicieron en su contra los diferentes quejosos y denunciantes, ni presentar los alegatos correspondientes. Y, lo que es peor, la SIC ni siquiera se preocupó por justificar las razones por las cuales considera que en este caso se puede prescindir del ejercicio del derecho de defensa, y aun así, formular cargos en contra de mi representada, a todas luces improcedentes y desproporcionados”*.

En relación con la argumentación de la investigada, es preciso indicar que contrario a lo pretendido, en la etapa de indagación preliminar, no se requiere hacer un traslado

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

de las evidencias recaudadas, ni hacer un procedimiento en que se discutan los hallazgos realizados, ni se contemplan oportunidades para que se presenten argumentos ni pruebas tendientes a desvirtuar las acusaciones de los quejosos, ni muchísimo menos se requiere, para realizar la imputación de cargos, haber llegado a un nivel de convencimiento más allá de toda duda razonable. Dichas solicitudes y consideraciones representan un desconocimiento absoluto del procedimiento administrativo y en especial del alcance de la etapa de averiguación preliminar.

En relación con lo manifestado es preciso aclarar que la etapa de averiguación preliminar, es una etapa previa al inicio de la investigación y que ha sido reconocida por La Corte Constitucional<sup>9</sup>, al señalar que **“el procedimiento administrativo está precedido de una fase previa de averiguaciones preliminares”** y que, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, **“Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. (...)”**. (Destacado fuera del texto original). Expresamente, indicó que:

**“(...) El CPACA no contiene una definición de la fase de averiguaciones preliminares. Tampoco establece cuáles son las actividades que deben llevarse a cabo ni cuál es el término dentro del cual esta etapa debe agotarse. Sin embargo, el Consejo de Estado ha señalado que la fase de averiguaciones preliminares es una fase que tiene como objeto que la entidad recaude la información necesaria para establecer si se debe o no abrir una investigación administrativa. Igualmente, ha señalado que las averiguaciones preliminares: (i) no están sujetas a formalidad alguna; (ii) no constituyen una etapa obligatoria; y (iii) las entidades no están obligadas a abrir una investigación administrativa<sup>10</sup>. Solo deben hacerlo si después de hacer las labores de verificación, encuentran méritos para iniciar un procedimiento sancionatorio<sup>11</sup>.**

*(...) Las disposiciones sobre el proceso administrativo sancionatorio contenidas en el CPACA constituyen el marco general de actuación para las entidades. Sin embargo, es posible que, por vía reglamentaria, las autoridades administrativas establezcan protocolos internos para adelantar cada una de las fases. En este sentido, el procedimiento aplicable para adelantar los trámites administrativos de la SIC se encuentra consignado en el “Procedimiento de actuaciones sobre presunta transgresión a las normas de protección al consumidor y/o instrucciones impartidas por esta superintendencia” (en adelante el “Protocolo”).*

**(...) De acuerdo con este Protocolo<sup>12</sup> la fase de averiguación preliminar tiene como finalidades: (i) verificar la ocurrencia del hecho; (ii) determinar la presunta violación de normas y/o instrucciones que caigan dentro las facultades de inspección, vigilancia y control de la SIC; (iii) identificar plenamente los posibles infractores; (iv) considerar la eventual procedencia de sanciones; y (v) evaluar si operó la caducidad de su facultad sancionatoria.**

**(...) Por otro lado, el mencionado Protocolo establece que las actividades que se realizan en esta fase son las siguientes: (i) iniciar la averiguación preliminar; (ii) obtener evidencia o información necesaria a través de visitas de inspección, requerimientos, entrevistas, etc.; (iii) después de recibir la evidencia, evaluar la posibilidad de decretar medidas preventivas, en caso de ser necesario; y (iv) concluir la etapa de averiguación preliminar bien sea a través de un acto de formulación de cargos o una resolución de archivo. (...)”**. (Destacado fuera del texto original).

<sup>9</sup> Sentencia T-595 de 2019 Magistrado Ponente: Alejandro Linares Cantillo.

<sup>10</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera. Consejero Ponente: Dr. Manuel S. Urueta Ayola. Sentencia del 23 de enero de 2003.

<sup>11</sup> En el mismo sentido ver: Juan Manuel Laverde Álvarez, *Manual de Procedimiento Administrativo*, Legis, 2018, p. 109

<sup>12</sup> Ver páginas 23 y siguientes.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, es claro que, con anterioridad al acto de imputación de cargos, no estamos ante una investigación administrativa, pues las entidades se encuentran verificando la procedencia de dar o no inicio a un procedimiento administrativo, razón por la cual es completamente injustificado pretender que se adelantaran, en dicha etapa, cualquiera de los trámites solicitados por la investigada.

Lo anterior, en todo caso no representa una vulneración al debido proceso de la investigada, pues con el inicio de la investigación administrativa, se le ofrecen todas las oportunidades legales para pronunciarse respecto de los hallazgos realizados por la entidad, así como aportar las pruebas que considere pertinente para acreditar su dicho y oponerse a las pruebas que se recaudaron en la etapa y de averiguación preliminar.

Explicado lo interior encontramos que en el caso bajo estudio no hubo ninguna vulneración al debido proceso de la investigada, comoquiera que, una vez se determinó que existían méritos para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio contra la aquí investigada, esta Autoridad formuló cargos a través de la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022 “*Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos*”, en la que se señaló con precisión y claridad, los hechos que la originaron, la persona jurídica objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Asimismo, una vez notificado dicho acto se le dio la oportunidad de presentar los alegatos y las pruebas que pretendiera hacer valer.

Llama la atención de este despacho, que la investigada sostenga la existencia de una vulneración a su debido proceso, cuando a lo largo del procedimiento, presentó descargos, aportó y solicitó pruebas, y presentó alegatos de conclusión.

Ahora, En relación con el principio de presunción de inocencia, este Despacho considera importante señalar que el mismo está establecido en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia y rige para todos los trámites, tanto judiciales como administrativos, éste último bajo el cual se desarrolla la presente investigación.

**“ARTICULO 29.** *El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.*

(...)

*Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. (...)*. (Subraya fuera del texto)

A su vez, la Ley 1437 de 2011, mediante la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo —CPACA— preceptuó en su artículo tercero:

**“ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS.** *Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.*

*Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.*

1. *En virtud del principio del debido proceso, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*En materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de no reformatio in pejus y non bis in ídem (...)*. (Subraya fuera de texto)

En desarrollo de dicho principio, se entiende que nadie puede ser considerado responsable de alguna vulneración al ordenamiento hasta tanto no se haya demostrado la existencia de la vulneración. Dicho principio no ha sido vulnerado en forma alguna, comoquiera que la Entidad, hasta el momento, no ha asignado un juicio de responsabilidad, por el contrario, se ha limitado a señalar valoraciones preliminares de las pruebas y a señalar como de esas valoraciones preliminares se observó que aparentemente el investigado pudo haber vulnerado algunas normas que le son aplicables en su calidad de productor, para así, darle la oportunidad al investigado de exponer argumentos o material probatorio que desvirtúe las observaciones preliminares o que le permitan acreditar una causal de exclusión de responsabilidad.

Así las cosas, es evidente para esta Dirección, que en el acto administrativo mediante el cual se formularon los cargos y durante todo el curso de la presente investigación administrativa se ha respetado de manera íntegra el principio de inocencia, en tanto se formularon unos cargos con el fin de determinar en el transcurso del procedimiento administrativo sancionatorio si la investigada cumplió o no las normas presuntamente infringidas<sup>30</sup>, razón por la cual tales conclusiones preliminares fueron señaladas como posibles, presuntas y/o aparentes. De manera tal, que siempre se ha garantizado durante el curso del proceso la presunción de inocencia a la investigada y el ejercicio de sus derechos defensa y contradicción.

En síntesis, concluye la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor que, hasta este punto de la investigación administrativa se ha garantizado de manera íntegra el respeto al principio de presunción de inocencia, pues en cada una de las etapas de la presente investigación se ha dado aplicación al mismo.

### **36.1.8. En lo que atañe a la presunta inexistencia de material probatorio idóneo y la ausencia de pruebas**

Sobre el particular, el sujeto pasivo sostuvo como argumento de defensa que no existe ningún material probatorio idóneo que sustente la formulación de cargos, toda vez que, a su juicio, la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022 se expidió solamente teniendo en cuenta las denuncias y quejas presentadas, motivo por el cual *“lo único que reposa en el expediente son unos pantallazos informales de WhatsApp, un documental periodístico y un acta de visita administrativa a unas oficinas vacías, la cual ni por asomo da cuenta de lo que se menciona en la Resolución, ni mucho menos legitima la adopción de los cargos contenidos en dicho acto administrativo”*.

En línea con lo expuesto, la indagada precisó que en la formulación de cargos se mencionaron una serie de denuncias de usuarios de las plataformas **POPCASH**, **EASTBAY** y **360 CRÉDITO**; sin embargo, ninguna de ellas da cuenta de la relación entre dichas aplicaciones y la investigada, pues la mayoría de los quejosos no amplió ni aportó información adicional a pesar de ser requeridos por este Despacho.

Así las cosas, la investigada adujo que *“se le pregunta a esta Superintendencia ¿Acaso qué acciones debía adelantar mi representada en contra de una serie de quejas y denuncias que desconoce en su totalidad y en las cuales no pudo ejercer su derecho de defensa? ¿Entonces, cualquier persona puede optar por intercambiar mensajes con números de sus familiares o amigos o hacer publicaciones en redes sociales en las que denuncie que determinada entidad está realizándole cobros extorsivos, bajo el supuesto de que esta Superintendencia también le va a formular cargos sin por lo menos verificar los números de los que se emiten y reciben los mensajes?”*.

De igual forma, el sujeto pasivo trajo a colación el concepto de prueba a la luz de lo señalado por la doctrina, para concluir que *“estamos en una situación de ausencia de*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*pruebas en el sentido de no tener un acervo probatorio consistente que lleve a concluir que la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS incumplió lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, al respecto observamos que para lo formulación de cargos solo se tuvo en cuenta unos pantallazos informales de WhatsApp, un artículo periodístico, una inspección somera de redes sociales, y páginas web y un acta de una visita administrativa a unas oficinas vacías, que no constituyen un medio conducente para probar los hechos”. Por lo anterior, en criterio de la indagada, este Despacho debió al menos tener un elemento probatorio que le permitiera concluir un presunto incumplimiento de la Ley 1480 de 2011.*

En primer término, llama la atención de este Despacho que la indagada afirmara que no existe ningún material probatorio idóneo que permita sustentar los cargos formulados en la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022. Y es que precisamente no solo se tuvieron en cuenta las denuncias allegadas y las visitas de preservación efectuadas por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia para sustentar las posibles infracciones a las disposiciones del Estatuto del Consumidor, sino también las afirmaciones expuestas por el propio sujeto pasivo a través de sus escritos de respuesta, manifestaciones que tienen plena validez probatoria y las cuales no pueden ser desconocidas por el administrado.

De tal manera, que la labor de esta Dirección en este punto del trámite es determinar de manera imparcial y objetiva al momento de considerar las pruebas que obran en el plenario, aplicando las reglas de la sana crítica, si la investigada se halla inmersa o no en un evento de incumplimiento normativo, para así proferir una decisión motivada, mediante la exposición de los argumentos que sean pertinentes y teniendo en consideración las manifestaciones expuestas por la sociedad objeto de esta actuación, con respeto de las formas sustanciales, procedimentales y en consonancia con los principios que orientan las actuaciones administrativas, razón por la cual los argumentos esgrimidos sobre este aspecto no pueden ser acogidos.

De otra parte, en lo que respecta a la carga de la prueba, es necesario indicar que, quien tiene la carga de demostrar en una investigación administrativa por violación a las normas de protección al consumidor, que no cometió las infracciones que se le endilgan, es el mismo sujeto pasivo, toda vez que la labor de esta Autoridad se circunscribe a determinar el grado de probabilidad o similitud de la existencia de una infracción a las normas que protegen los derechos de los consumidores, dirigida a identificar a los presuntos responsables de ésta o para recabar elementos de juicio que le permitan efectuar una imputación clara, precisa y circunstanciada<sup>13</sup>, fundamentada en una carga probatoria y argumentativa inicial suficientemente rigurosa para que se pueda presuntamente indicar que la investigada incumplió la normativa y, una vez cumplida esta carga, es el sujeto pasivo de la actuación, quien tiene el deber de probar y desvirtuar las presunciones fácticas reprochadas, toda vez que ésta es la que posee de primera mano los elementos probatorios que le permitirán demostrar que no ha cometido una infracción.

En vista de lo mencionado, resulta totalmente fundado concluir que le corresponde al sujeto pasivo demostrar, a través de los diferentes medios probatorios, que no es la propietaria de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360CRÉDITO**, y que ha dado cumplimiento a lo previsto en el régimen de protección al consumidor en el ejercicio de su actividad comercial.

### **36.1.9. En lo que respecta a la presunta falsa motivación de la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022**

En este punto, el sujeto pasivo sostuvo como argumento de defensa que “no le corresponde responsabilidad alguna frente al servicio prestado por medio de las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO. Lo anterior debido a que no ostenta

<sup>13</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sección Primera. Radicación N° 25000-23-24-000. Consejero Ponente: URUETA AYOLA, Manuel. 23 de enero de 2003.  
CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia T-543 de 2017. Referencia: Expedientes T-6.29.705 y T-6.139.760. Magistrada Ponente: FAJARDO RIVERA, Diana. 25 de agosto de 2017.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*frente a dicha información la calidad de proveedor y/o productor, ni por sí misma ni conjuntamente con las mencionadas aplicaciones, por lo que se puede concluir que se valoró indebidamente la condición de CONSTRUIR COMUNDO SAS como si fuera un co-responsable frente a la información puesta a disposición a los consumidores a través de las aplicaciones mencionadas, llevando a la SIC a unas conclusiones erradas”.*

Sobre lo señalado por la indagada, este Despacho debe insistir en que el sujeto pasivo reconoció de manera expresa y voluntaria en etapa de averiguaciones preliminares (escritos de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo, 22-162984-9 del 12 de mayo, 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo, todos de 2022) su vínculo con las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, razón más que suficiente para concluir que ostenta la calidad de proveedor de las mismas y, en consecuencia, esta Autoridad no acepta los argumentos expuestos por la investigada.

Por lo anterior, esta Dirección no acepta los argumentos expuestos por el sujeto pasivo y se procederá a analizar de fondo los cargos que le fueron endilgados.

### **TRIGÉSIMO SÉPTIMO: Estudio de las imputaciones**

Que esta Dirección procederá a realizar el estudio de fondo de los cargos que le fueron endilgados a la investigada, de la siguiente manera:

#### **37.1. Frente a la presunta vulneración del numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 23 de la misma normativa – Imputación N° 1–**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta presuntamente incumplió lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma normativa, por presuntamente suministrar información que no es clara, veraz, verificable ni precisa, en relación con el plazo en el que debían realizar el pago del crédito otorgado a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, y por aparentemente suministrar información que carece de veracidad, claridad y suficiencia en relación con la posibilidad de que el cobro por servicio o uso de la aplicación sea opcional y el valor que se cobra por dicho concepto.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si en el presente caso se incumplió o no lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma normativa.

Así pues, esta Dirección considera necesario indicar que el numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011, establece como uno de los derechos de los consumidores y usuarios, el de 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.

De igual forma, el artículo 23 de la norma en cita, señala que la información debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. De esta manera, resulta necesario verificar los demás elementos exigidos por la Ley 1480 de 2011, en cuanto a la información mínima que debe entregarse al consumidor.

En efecto, se tienen los siguientes alcances para los elementos aludidos:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**Información clara y comprensible:** *“Que no dé lugar a dudas, inteligible, fácil de comprender”<sup>14</sup>, “que sea inequívoca, indiscutible incuestionable la información que se suministra al consumidor sobre el producto. Que se indique los componentes, el modo o cualidad de fabricación, las propiedades, calidad e idoneidad de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación de manera clara e inequívoca”<sup>15</sup>.*

**Información veraz:** *“este elemento se refiere a la realidad y certeza de la información, implica que, de estar ajustada a la realidad, además que debe ser cierta y comprobable. Así las cosas, debe existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del bien y los que efectivamente se otorgan al consumidor”<sup>16</sup>.*

**Información suficiente:** *“implica que la información que se suministre a los consumidores, debe ser completa, esto con el fin de que el consumidor cuente con los elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para que adopte decisiones de consumo razonables”<sup>17</sup>.*

**Información oportuna:** se debe entender que implica que la información se de en el momento adecuado, *“cuando el consumidor la necesite, de tal forma que una información extemporánea puede alterar la capacidad de decisión del consumidor (...)”<sup>18</sup>.*

**Información verificable:** debemos comprender que el mismo hace referencia que la información *“se puede verificar. Que permite comprobar su verdad y examinar el método por el que se ha alcanzado”<sup>19</sup>.*

**Información precisa:** La información debe ser concreta, exacta y corresponder directamente con el producto o servicio al cual hace referencia.

**Información idónea:** El concepto de idoneidad tiene que ver con la calidad y la relevancia de la información con relación a la naturaleza, la finalidad y la destinación del producto o servicio

En consecuencia, comoquiera que son varios hechos que componen la presente imputación, esta Dirección procederá a estudiarlos de manera individual en el siguiente orden: **i)** Frente a la presunta vulneración al numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y al artículo 23 de la misma normativa, por posiblemente suministrar información que no fue clara, veraz, verificable ni precisa, respecto del plazo en el que se debía realizar el pago del crédito otorgado a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, y **ii)** Frente a la presunta vulneración al numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y al artículo 23 de la misma normativa, por aparentemente suministrar información que careció de veracidad, de claridad y de suficiencia respecto de la posibilidad de que el cobro por servicio o uso de la aplicación sea opcional y del valor que se cobra por dicho concepto.

**37.1.1. Frente a la presunta vulneración al numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y al artículo 23 de la misma normativa, por posiblemente suministrar información que no fue clara, veraz, verificable ni precisa, respecto del plazo en el que se debía realizar el pago del crédito otorgado a través de las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**

Este Despacho encontró que la indagada, al parecer, suministró información que no fue clara, veraz, verificable ni precisa, respecto del plazo en el que se debía realizar el pago de los créditos otorgados a los consumidores a través de las aplicaciones denominadas **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**. Así las cosas, se analizarán

<sup>14</sup> VILLALVA, J. “Introducción al derecho del Consumo”, Universidad Militar Nueva Granada, Pág. 171.

<sup>15</sup> Resolución SIC No. 43142 de 24 de julio de 2012.

<sup>16</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Folleto “Guía General de Protección al Consumidor”, Pág. 39.

<sup>17</sup> Ibídem.

<sup>18</sup> VILLALVA, J. “Introducción al derecho del Consumo”, Universidad Militar Nueva Granada. Pág. 171.

<sup>19</sup> Diccionario de la Real Academia Española RAE <http://lema.rae.es/drae/?val=verificable>

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

cada una de las pruebas que fueron relacionadas en la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022 para determinar si, en efecto, el sujeto pasivo incumplió o no lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011 y al artículo 23 de la misma normativa, así:

Pues bien, por un lado, el sujeto pasivo a través de su escrito de respuesta número **22-162984-3 del 3 de mayo de 2022**, informó, frente al cuestionamiento relacionado con el procedimiento para determinar el monto del préstamo y **el plazo para cancelar el mismo**, lo siguiente: "**La evaluación que se realiza consiste en cotejar la información diligenciada por el cliente, el monto solicitado y la capacidad de adquirir la obligación**". (Negrilla y subraya fuera del texto)

De otra parte, la indagada por medio de sus escritos de respuesta números **22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022**, informó, frente al cuestionamiento relacionado con la explicación de las diferentes líneas de crédito ofrecidas, en particular en lo relacionado con el plazo máximo, lo siguiente: "**De conformidad con lo solicitado, esta compañía otorga créditos a personas naturales mediante aplicaciones móviles y plataformas de préstamos en línea con recursos propios. Actualmente, no se cuenta ningún servicio o línea de crédito adicional**". (Negrilla y subraya fuera del texto)

Sobre el particular, esta Dirección debe indicar que la indagada junto con sus escritos de respuesta números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022, allegó un archivo PDF denominado "TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN" en el cual se establecen "los términos y condiciones por los cuales se regulará el uso que EL USUARIO pretenda realizar de los servicios ofrecidos por CONSTRUIR COMUNDO S.A.S a través de sus aplicaciones"; sin embargo, en dicho documento no se hacen mención alguna a los plazos de los créditos otorgados por la aquí investigada.

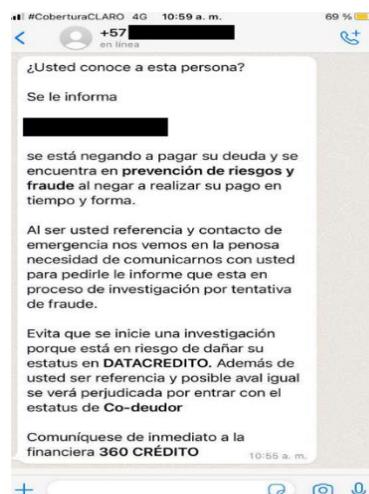
Así las cosas, se encuentra que el sujeto pasivo durante la etapa de averiguaciones preliminares no suministró información a este Despacho frente a los plazos otorgados a los usuarios para adquirir los créditos a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**.

Mencionado lo anterior, esta Dirección conoció de la queja radicada con el consecutivo número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022, en la cual una consumidora informó:

*"Esta empresa realiza préstamos de bajo monto, a través de aplicaciones de celulares con unos intereses de usura. Inducen a la persona en error ya que no son claros en los valores que cobran ni en los porcentajes de intereses. (...)".*

En línea con lo expuesto, la denunciante allegó las siguientes pruebas:

**Imagen N° 16. Anexo de la denuncia Radicado N° 22-47986-0**



**Imagen N° 17. Anexo de la denuncia Radicado N° 22-47986-0**



## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En vista de lo anterior, este Despacho procedió a citar a la quejosa a rendir declaración juramentada, la cual quedó radicada con el consecutivo número 22-47986-9 del 10 de agosto de 2022 y, además, en dicha diligencia la consumidora declaró, entre otros aspectos, lo siguiente:

“(…) en la publicidad que ellos hacen según dan dos meses, un mes, no, solo dan siete días, siete días de plazo para el pago, pero eso lo sabe uno cuando acepta el monto que a uno le van a prestar (...) **Ellos ponen ahí en la publicidad: préstamos a treinta días, a sesenta días, a ciento veinte días, pero en realidad solo prestan a siete días** (...)”. (Negrilla y subraya fuera del texto)

“(…) miren como cambian las condiciones, pues al momento de uno ver la publicidad, dicen que los intereses son bajos, **que ofrecen tantos días de plazo, cuando en realidad no es así, solo son 7 días de plazo**, entonces también es publicidad engañosa (...)”. (Negrilla y subraya fuera del texto)

En ese orden de ideas, del mencionado elemento probatorio se observa que la denunciante informó que el sujeto pasivo, si bien es cierto suministró información sobre el plazo para pagar los créditos, también lo es que el mismo no correspondió al efectivamente otorgado, toda vez que, en sus palabras, **“ellos ponen ahí en la publicidad: préstamos a treinta días, a sesenta días, a ciento veinte días, pero en realidad solo prestan a siete días”**.

Ahora bien, adicional a la queja número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022, esta Superintendencia conoció las denuncias identificadas con los consecutivos números 22-119552-0 del 28 de marzo, 22-118286-0 del 28 de marzo, 22-132899-0 del 1 de abril, 22-147450-0 del 12 de abril, 22-117130-0 del 28 de marzo, 22-121157-0 del 29 de marzo y 22-123556-0 del 30 de marzo, todas de 2022, en las cuales los quejosos señalaron que el sujeto pasivo inició el proceso de cobro en un término inferior al plazo informado para el pago de la deuda, motivo por el cual esta Dirección procederá a analizar cada una de dichas quejas, así:

**Cuadro No. 1. Extracto de las denuncias N° 22-119552-0 del 28 de marzo, 22-118286-0 del 28 de marzo, 22-132899-0 del 1 de abril, 22-147450-0 el 12 de abril, 22-117130-0 el 28 de marzo, 22-121157-0 del 29 de marzo y 22-123556-0 del 30 de marzo, todas de 2022.**

Denuncia	Extracto de la denuncia	Observaciones de la Dirección
22-119552-0 del 28 de marzo de 2022	“(…) El día 20 de marzo solicité un crédito en una app llamada PoPCash, en la cual decía <b><u>que me prestaban 180.000 pesos en 91 días</u></b> , a lo cual acepté, cuando me llegó el dinero solo me llegaron 113.000 y cuando entré a la app decía que intereses y el IVA los habían descontado y que debía pagarlo el 26 de marzo, o sea <b><u>6 días de plazo, cuando decía que eran 91</u></b> , el 26 de marzo pasó y no pude pagar, (...)”. (Negrilla y subraya fuera del texto)	De conformidad con el escrito de queja y las capturas de pantalla obrantes en el consecutivo 0, esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> frente al cual se le informó que era por la suma de \$180.000 con un plazo de pago de 91 días; no obstante, recibió \$113.000 y a los seis días la indagada realizó un cobro de manera agresiva.
22-118286-0 del 28 de marzo de 2022	“(…) realicé la solicitud de préstamo por un valor de 166.000 pesos el cual <b><u>era para pagar a los 25 días de solicitud la cual la realicé el 18 de marzo</u></b> , finalmente fue aprobado con un valor a pagar de 260.000 pesos con los intereses que cobraron, <b><u>a los 6 días me contacta un asesor de Popcash (aplicativo en línea donde me prestaron el crédito), el cual me indica que se debe pagar antes de la 1 pm, lo cual fue muy grosero al indicar que debía pagar y que mi plazo era de solo 7 días</u></b> que si quería 7 días más de plazo debía pagar 78.000 pesos más aparte de los 260.000 pesos. <b><u>Les explicó que en el aplicativo decía que el plazo era de 25 días a lo cual responden que solo manejan plazos de 7 días máximo en todos los créditos, al justificar esto les indicó que el pago se verá reflejado el día 30 ya que no cuento con el dinero, a lo cual su respuesta fue que me iba a bolear con mis contactos</u></b>	Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> e informó, entre otras, que la solicitud la realizó por un valor de \$166.000 con un plazo de pago de 25 días; sin embargo, le fue aprobado la suma de \$260.000 e iniciaron proceso de cobro a los siete días.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

	<b><u>ya que tenían todos mis contactos del dispositivo y que toda la información de mi dispositivo con imágenes incluidas y que ellos podían utilizar todo.</u></b> (...)". (Negrilla y subraya fuera del texto)	
22-132899-0 del 1 de abril de 2022	"En días anteriores estaba buscando un crédito online de los cuales me <b><u>apareció la aplicación Popcash la cual promete en su descripción plazos de 91 días y 120 días</u></b> y monto desde 50 mil hasta millón 200 mil, decidí optar por este crédito y <b><u>cuando entré en la aplicación habían dos opciones de plazo una por 91 días y otra por 180 días, yo elegí el de 91 días</u></b> y me ofrecieron 620 mil pesos yo acepté y de esos 620 mil pesos llegaron a mi cuenta 405 mil pesos porque descontaban de una vez los costos de intereses y plataforma con IVA y otros ítems que describía en su factura, <b><u>yo acepté eso para pagar en 3 meses. Ahora resulta que eso era para pagar en 7 días y se terminaba el plazo el día de ayer y comenzaron a exigir y avisar por su pago de la totalidad del crédito lo que me parece que es un abuso contra mi persona como cliente, me siento engañado y quiero poner una demanda y una denuncia para que se cumpla con el tiempo que dice en su aplicación</u></b> ". (Negrilla y subraya fuera del texto)	De conformidad con el escrito de queja y la Imagen No. 3 de la resolución por medio de la cual se inició investigación administrativa, esta Dirección evidencia que el denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> solicitando un monto de \$620.000 con un plazo de pago de 91 días; sin embargo, solo recibió \$405.000 debido a que le descontaron intereses, uso de la plataforma y otros ítems e iniciaron el proceso de cobro a los siete días.
22-147450-0 el 12 de abril de 2022	"para poner la queja o denuncia a una app que presta dinero y se llama popcash y se encuentra en Google play. La descargué y solicité un préstamo, supuestamente me prestaban 180.000 pesos colombianos y resultaron consignándome 113.500 pesos. <b><u>Ellos manifiestan en dicha app que los préstamos son a 91 días y es mentira a los 5 o 6 días ya te están cobrando</u></b> los 180.000 pesos cuando solo te prestaron 113.500. Escriben por Whatsapp amenazando y hablando en un tono grosero de que tiene o tiene que pagar dicha plata o se atiene a las consecuencias y yo les dije que me parecía que faltaba información de parte de ellos por qué cuando hacen el proceso no están siendo claros con las políticas, términos y condiciones de dicha aplicación (...)" (Negrilla y subraya fuera del texto)	De conformidad con el escrito de queja y las capturas de pantalla obrantes en el consecutivo 0, esta Dirección evidencia que el denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> por \$180.000; sin embargo, solo le consignaron \$113.500. Además, en la aplicación se informó que los préstamos eran a 91 días; sin embargo, iniciaron el proceso de cobranza a los seis días.
22-117130-0 el 28 de marzo de 2022	"Esta empresa a través de la aplicación EATSBAY, realiza préstamos por la plataforma de Google Play y en su publicidad <b><u>muestran préstamos a plazos de 90 días,</u></b> cuando uno realiza la solicitud de préstamo le quitan el 70%, le cobran todo el préstamo y <b><u>solo 7 días para devolver</u></b> sin la oportunidad de uno retractarse. Sumado a esto roban los datos de contactos, hostigan, tratan mal, el servicio es grosero, son abusivos, le envían información a todos los contactos y la foto de uno, (...)" (Negrilla y subraya fuera del texto)	De conformidad con el escrito de queja y las capturas de pantalla obrantes en el consecutivo 0, esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>EASTBAY</b> en cuya publicidad se indicó que el plazo era de 90 días; sin embargo, solamente recibió el 30% del crédito y, además, el cobro inició a los siete días.
22-121157-0 el 29 de marzo de 2022	"Solicité un préstamo en línea en Eastbay por \$166.000, <b><u>estaba para pagar el 19 de abril del 2022.</u></b> Ahora me están llamando que tengo que pagar \$243.000 el préstamo me lo hicieron el 19 de marzo y accedieron a todos mis contactos del teléfono lo están llamando, los están hostigando, les están pidiendo dinero y eso me preocupa porque están dañando mi reputación <b><u>sin haber cumplido el plazo que yo tenía para pagarles</u></b> y esa no era la cantidad de intereses que me iban a cobrar eran \$24.000 entonces también están siendo ladrones y por 8 o 9 días necesito la ayuda de ustedes con estas entidades para que sean investigadas". (Negrilla y subraya fuera del texto)	Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>EASTBAY</b> e informó, entre otras, que la investigada inició el proceso de cobro antes de la fecha estipulada.
22-123556-0 del 30	"Asunto: App Eastbay Préstamo	Esta Dirección evidencia que el denunciante

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

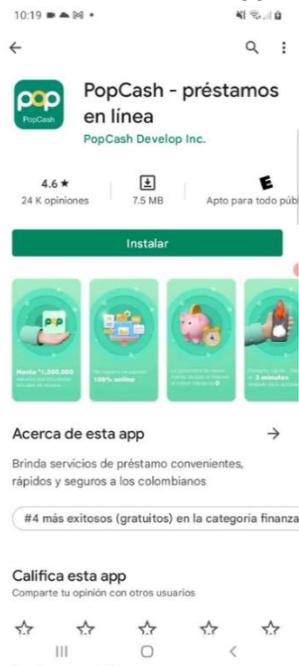
“Por la cual se decide una actuación administrativa”

de marzo de 2022	(...) <i>Descripción: Es una aplicación que realiza préstamos online, descargué la app. Solicité un préstamo por valor de \$180.000 pesos de los cuales descuentan de ese valor un costo de \$65.000 pesos de intereses y demás impuesto. Cuando uno acepta el descuento <u>uno coloca como plazo de 90 días y ellos dan aprobación y la bajan a 7 días.</u> Y uno no puede revertir o cancelar la solicitud. <u>Apenas transcurren los 7 días empiezan a escribir mensajes y acoso</u> y utilizan la información personal que se le suministra para amenazarlo a uno con los referidos”.</i> (Negrilla y subraya fuera del texto)	adquirió un crédito a través de la aplicación <b>EASTBAY</b> e informó, entre otras, que el plazo era de 90 días; sin embargo, el cobro inició a los siete días, tal y como se evidencia en las capturas de pantalla obrantes en el consecutivo 0.
------------------	--	--

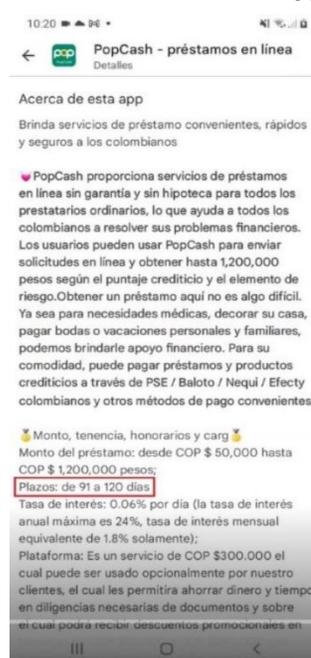
Así las cosas, del análisis de las quejas relacionadas en el Cuadro N° 1 del presente acto administrativo, este Despacho encuentra que la indagada informó en sus aplicaciones a los consumidores un plazo determinado para el pago de los créditos allí otorgados, como lo fue de 25, 90 y 91 días; sin embargo, el cobro se inició en un término inferior al señalado en las respectivas plataformas.

Aunado a lo anterior, esta conducta tiene como fundamento las preservaciones a las aplicaciones denominadas **POPCASH** y **EASTBAY**, realizadas por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia y radicadas con los consecutivos números 22-143099-1 y 22-143098-1, respectivamente, de las cuales se extraen las siguientes capturas de pantalla, así:

**Imagen N° 18. Radicado 22-143099-1  
Preservación realizada a la app PopCash**



**Imagen N° 19. Radicado 22-143099-1  
Preservación realizada a la app PopCash**



**Imagen N° 20. Radicado 22-143099-1  
Preservación realizada a la app PopCash**



## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Al respecto, esta Dirección evidencia que las imágenes N° 18 y 19 corresponden a la información que se suministra en Google Play en relación con las características de la aplicación **POPCASH**, indicando entre otras cosas, que brinda servicios de préstamos en línea sin garantías a los usuarios, quienes pueden obtener préstamos desde cincuenta mil pesos (\$50.000) hasta un millón doscientos mil pesos (\$1.200.000). De la misma manera se estipula que los plazos son de 91 a 120 días, así como el porcentaje de la tasa de interés diaria, mensual y anual, a su vez, menciona que el valor del servicio de plataforma es de trescientos mil pesos (\$300.000) y puede ser usado de forma opcional.

De otra parte, en la captura de pantalla recopilada en la imagen N° 20 del presente acto administrativo, se observa que la indagada informó a los consumidores frente a la aplicación Popcash un plazo de 91 y 182 días.

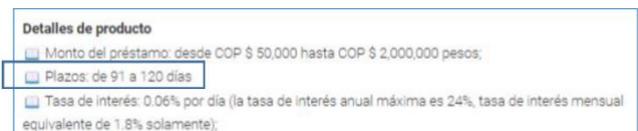
Así las cosas, este Despacho al analizar la preservación a la aplicación **POPCASH**, realizada por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital y radicada con el consecutivo número 22-143099-1, encontró que la investigada informó a los consumidores en la tienda de aplicaciones Google Play frente a los plazos lo siguiente “**plazos: de 91 a 120 días**”; sin embargo, al descargarse la aplicación para hacer la solicitud de crédito, solo se ofrecen dos opciones de plazo, así “**91 Días 182 Días**”.

Asimismo, y frente a la preservación a la aplicación **EASTBAY**, realizada por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia, radicada con el consecutivo número 22-143098-1, se traen a colación las siguientes capturas de pantalla:

Imagen N° 21. Radicado 22-143098-1  
Preservación realizada a la app Eastbay



Imagen N° 22. Radicado 22-143098-1  
Preservación realizada a la app Eastbay



Por lo anterior, este Despacho al analizar la preservación a la aplicación **EASTBAY**, encontró que la investigada informó en Google Play que los plazos de pago eran de “**91 a 120 días**”; sin embargo, al descargarse la aplicación para hacer la solicitud de crédito, se muestra que el plazo está dispuesto para ser de “**91 días a 182 días**”.

En consecuencia, también se evidencia que la información suministrada por la indagada en las aplicaciones **EASTBAY** y **POPCASH** no fue clara, veraz, verificable, ni precisa, respecto del plazo en el que se debía realizar el pago de los créditos allí otorgados.

En ese orden de ideas, del análisis de la queja número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022, incluida la declaración juramentada contenida en el consecutivo número 22-47986-9 del 10 de agosto de 2022, junto con las denuncias allegadas directamente a esta Superintendencia, identificadas con los números 22-119552-0 del 28 de marzo, 22-118286-0 del 28 de marzo, 22-132899-0 del 1 de abril, 22-147450-0 el 12 de abril, 22-117130-0 el 28 de marzo, 22-121157-0 el 29 de marzo y 22-123556-0 del 30 de marzo, todas de 2022 y, además, las preservaciones a las aplicaciones denominadas **POPCASH** y **EASTBAY**, realizadas por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital y radicadas con los consecutivos números 22-143099-1 y 22-143098-1, este Despacho encuentra que la investigada incumplió lo dispuesto en el numeral 1.3. del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma norma.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En este punto es preciso indicar que la Dirección encuentra que la información suministrada por un proveedor de servicios financieros frente a la fecha del pago de un crédito cobra gran relevancia para el consumidor, quien tiene certeza acerca del momento exacto en que debe pagar lo adeudado; sin embargo, cuando el acreedor inicia el proceso de cobro en una fecha previa a la informada, ciertamente se está afectando el derecho a obtener información clara, veraz, verificable y precisa.

Y es que precisamente, se observa que la información suministrada por la investigada a los consumidores frente al plazo para pagar las obligaciones crediticias adquiridas mediante las aplicaciones denominadas **POPCASH**, **EASTBAY** y **360 CRÉDITO**, adoleció del atributo de la **claridad**, ya que los consumidores no supieron sin lugar a duda, de manera inequívoca e incuestionable cuáles eran los plazos para pagar los créditos otorgados por la indagada a través de dichas plataformas.

Asimismo, la información suministrada fue carente de **veracidad**, ya que el término dispuesto por la investigada para que los usuarios pudieran pagar los créditos adquiridos no fue certero, al no existir correspondencia entre lo descrito en la tienda de Google Play y lo señalado al descargarse dicha aplicación.

En línea con lo expuesto, la información suministrada por la indagada frente al plazo establecido para pagar las obligaciones crediticias adquiridas a través de las mencionadas aplicaciones no fue **verificable**, toda vez que los plazos de cobro no fueron cumplidos conforme a lo anunciado en su aplicación por lo que, los consumidores no tuvieron como comprobar la misma frente a la realidad del negocio jurídico celebrado.

De igual forma, la información suministrada por el sujeto pasivo frente a los plazos para pagar los créditos adquiridos no fue **precisa**, dado que no resultó ser concreta y exacta, pues en los diferentes medios empleados dichos términos variaron.

En consecuencia, este Despacho encuentra que el sujeto pasivo incumplió lo dispuesto en el numeral 1.3. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma norma y, por ello, se impondrá la sanción a que haya lugar conforme lo dispuesto en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor.

No obstante, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada se procederá más adelante a estudiar los argumentos expuestos en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente. Lo anterior, teniendo en cuenta que el sujeto pasivo se pronunció de forma general sobre las conductas que conforman el cargo objeto de estudio, motivo por el cual, se reitera, dichas consideraciones serán analizadas de manera posterior.

**37.1.2 Frente a la presunta vulneración al numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y al artículo 23 de la misma normativa, por posiblemente suministrar información carente de veracidad, claridad y suficiencia sobre la posibilidad de que el cobro por servicio o uso de la aplicación sea opcional y del valor que se cobra por dicho concepto**

Este Despacho encontró que la indagada, al parecer, suministró información que no fue veraz, clara y suficiente respecto de la posibilidad de que el cobro por servicio o uso de las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY** fuera opcional y el valor cobrado por dicho concepto. Así las cosas, se analizarán cada una de las pruebas que fueron relacionadas en la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022 para determinar si, en efecto, el sujeto pasivo incumplió o no lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y al artículo 23 de la misma normativa.

Pues bien, en primer término, el sujeto pasivo, a través de su escrito de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, informó, en relación con los servicios prestados, que: “(...) **la actividad realizada consiste en el otorgamiento de créditos a personas naturales mediante aplicaciones móviles y plataformas de préstamos en**

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**línea** con recursos propios, sin comprometer el manejo o aprovechamiento de los recursos del público, tal y como lo permite el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

De la misma manera, la indagada por medio de sus escritos de respuesta números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022, informó en relación con los servicios ofrecidos, lo siguiente: “(...) **Sobre el presente, me permito indicar que la actividad realizada consiste en el otorgamiento de créditos a personas naturales mediante aplicaciones móviles y plataformas de préstamos en línea con recursos propios**, sin comprometer el manejo o aprovechamiento de los recursos del público, tal y como lo permite el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

En ese orden de ideas, esta Dirección encuentra que la investigada en etapa de averiguaciones preliminares informó que su actividad consiste en el otorgamiento de créditos en línea a través de aplicaciones móviles.

Mencionado lo anterior, el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Superintendencia realizó preservaciones a las aplicaciones denominadas **POPCASH** y **EASTBAY**, radicadas con los consecutivos números 22-143099-1 y 22-143098-1, respectivamente, de las cuales se extraen las siguientes capturas de pantalla, así:

Imagen N° 23. Preservación a la app POPCASH Radicado 22-143099-1

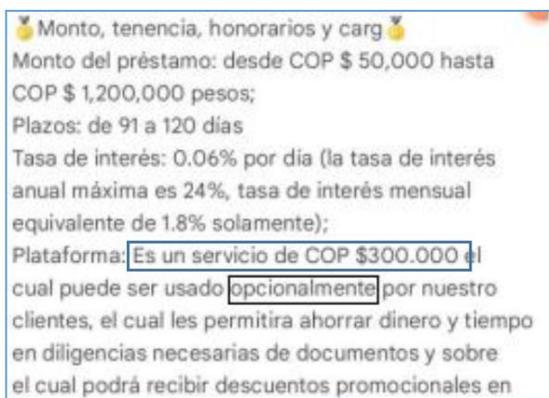


Imagen N° 24. Preservación a la app POPCASH Radicado 22-143099-1

Importe de reembolso	<b>\$480,000.00</b>
Monto del préstamo	\$480,000.00
Interés	\$0.00
Comisión de servicio	<b>\$81,600.00</b>
IVA	\$13,056.00
Gasto de servicio de traslado (Cobrado por el banco)	\$6,000.00
<b>Monto de recibir</b>	<b>\$379,344.00</b>

Así las cosas, este Despacho al analizar la preservación a la aplicación **POPCASH**, realizada por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital y radicada con el consecutivo número 22-143099-1, encontró que la investigada informó a los consumidores en la tienda de aplicaciones Google Play frente al cobro por el uso de la plataforma que **“es un servicio de COP \$300.000 el cual puede ser usado opcionalmente por nuestros clientes, el cual les permitirá ahorrar dinero y tiempo (...)”**; sin embargo, en el desarrollo de la citada preservación no se encontró que dentro de la aplicación se brindara la posibilidad de elegir o no ese cobro, o que se permitiría solicitar el crédito sin hacer uso de la plataforma.

De igual forma, se observó que si bien es cierto la indagada informó en Google Play que el cobro por servicio o uso de la aplicación era opcional por un costo de **\$300.000**, también lo es que, en la simulación realizada durante la preservación de la aplicación, se informó que el valor por concepto de comisión de servicio era de **\$81.600**. Es decir, no existe correspondencia entre lo informado por el sujeto pasivo a los consumidores sobre el valor del cobro por servicio o uso de la aplicación.

En línea con lo expuesto, en la preservación a la aplicación **EASTBAY**, realizada por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital y radicada con el consecutivo número 22-143098-1, se evidenció lo siguiente:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen N° 25. Preservación a la app EASTBAY  
Radicado 22-143098-1

Quedan 7 días para su primer reembolso

Día 01-05-2022 ✓    Día 08-05-2022 🔒

Día 15-05-2022 🔒    Día 22-05-2022 🔒

**Monto de devolución \$240,000.00**

Monto del préstamo	\$240,000.00
Interés	\$0.00
<b>Comisión de servicio</b>	<b>\$69,600.00</b>
Iva	\$11,136.00
Gasto de servicio de traslado (Cobrado por el banco)	\$6,000.00
<b>Monto de recibir</b>	<b>\$153,264.00</b>

Imagen N° 26. Preservación a la app EASTBAY  
Radicado 22-143098-1

**Detalles de producto**

- Monto del préstamo: desde COP \$ 50,000 hasta COP \$ 2,000,000 pesos;
- Plazos: de 91 a 120 días
- Tasa de interés: 0.06% por día (la tasa de interés anual máxima es 24%, tasa de interés mensual equivalente de 1.8% solamente);
- Plataforma: **Es un servicio de COP \$300.000 el cual puede ser usado opcionalmente por nuestros clientes, el cual les permitirá ahorrar dinero y tiempo en diligencias necesarias de documentos y sobre el cual podrá recibir descuentos promocionales en un rango de COP \$10.000 a COP \$290.000 que corresponden a descuentos tales como inclusión financiera.**

Por lo anterior, al analizar la preservación a la aplicación **EASTBAY**, realizada por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital y radicada con el consecutivo número 22-143098-1, encontró que la investigada informó a los consumidores en la tienda de aplicaciones Google Play frente al cobro por el uso de la plataforma que **“es un servicio de COP \$300.000 el cual puede ser usado opcionalmente por nuestros clientes, el cual les permitirá ahorrar dinero y tiempo (...)”**; sin embargo, en el desarrollo de la citada preservación no se encontró que dentro de la aplicación se brindara la posibilidad de elegir o no ese cobro, o que se permitiera solicitar el crédito sin hacer uso de la plataforma.

Asimismo, se observó que si bien es cierto la indagada informó en Google Play que el cobro por servicio o uso de la aplicación era opcional por un costo de **\$300.000**, también lo es que, en la simulación realizada durante la preservación de la aplicación, se informó que el valor por concepto de comisión de servicio era de **\$69.600**. Es decir, no existe correspondencia entre lo informado por el sujeto pasivo a los consumidores sobre el valor del cobro por servicio o uso de la aplicación.

En ese orden de ideas, esta Dirección encuentra que la información suministrada por la investigada a los consumidores frente a la posibilidad de que el cobro por servicio o uso de las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY** sea opcional y del valor que se cobra por dicho concepto fue carente de **veracidad**, ya que no existió correspondencia entre lo descrito en la tienda de Google Play y lo señalado al descargarse dichas aplicaciones.

Asimismo, dicha información careció de **claridad**, ya que los consumidores no supieron sin lugar a duda, de manera inequívoca e incuestionable si, en efecto, tenían la posibilidad o no de pagar por el servicio o uso de las plataformas y el valor de dicho concepto.

En línea con lo expuesto, la información suministrada por la indagada no fue **suficiente**, toda vez que si bien ésta aludió en Google Play a que el cobro por servicio o uso de las plataformas era opcional por un valor de \$300.000, lo cierto es que al momento de descargarse las mismas, dicho cobro no era opcional y, además, tenía un costo de \$81.600 y \$69.600, respectivamente, lo cual afectó que los consumidores pudieran adoptar una decisión razonable de consumo y pudieran elegir entre la variedad de servicios de operaciones de crédito ofrecidos en el mercado.

Por lo anterior, este Despacho encuentra que el sujeto pasivo incumplió lo dispuesto en el numeral 1.3. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma norma y, por ello, se impondrá la sanción a que haya lugar conforme lo dispuesto en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor.

No obstante, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada se procederá a continuación a estudiar los argumentos expuestos en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

2023, respectivamente.

Al respecto, la indagada sostuvo como argumento de defensa frente a las dos conductas endilgadas que, no existe prueba dentro del expediente que permita dar cuenta que ésta presta sus servicios a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, motivo por el cual, a su juicio, no está en la obligación de suministrar información clara, veraz y verificable respecto del plazo que ofrecen las mismas para el pago de los créditos que ofertan.

En línea con lo expuesto, el sujeto pasivo adujo que esta Superintendencia *“llega al extremo de considerar que es necesario formularle cargos a CONSTRUIR COMUNDO SAS, siendo que la propia Resolución se refiere a POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO como unas aplicaciones y no como unas sociedades, lo que redundaría en una muy grave violación del derecho de defensa”* y, además, que *“la SIC optó por no entrar a diferenciar entre la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS y las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO, como ha debido hacerlo, omitiendo analizar cuál es el objeto social o actividad de la sociedad y cada aplicación; además de cuál podría ser su responsabilidad frente a los consumidores finales”*.

En punto, la investigada señaló que no ostenta la calidad de propietaria, arrendataria, licenciataria, ni tampoco es la administradora y/o responsable de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, razón por la cual no decide respecto de la claridad y veracidad de la información que se pone a disposición del consumidor final en dichas aplicaciones, ni tampoco es la persona jurídica que se identifica como proveedor en sus términos y condiciones. Además, el sujeto pasivo adujo que esta Dirección no distingue entre la sociedad, su objeto social, la actividad a las que se dedica y su eventual rol frente a la garantía de los derechos de los consumidores en los términos de la ley.

De igual forma, la indagada precisó que *“teniendo en cuenta que la SIC formuló este cargo conforme a una visita administrativa que se realizó a unas oficinas vacías que no dejó constancia o prueba alguna de que la investigada ejerciera el rol de proveedor de los servicios, un artículo periodístico que denuncia infundadamente a diferentes personas jurídicas y mediante unos pantallazos de WhatsApp considerados como pruebas indiciarias con valor probatorio reducido que no permiten identificar el remitente, el destinatario y mucho menos los propietarios de las líneas telefónicas de las que se emiten los mensajes erróneamente atribuidos a CONSTRUIR COMUNDO S.A.S, este cargo debe desestimarse”*.

Asimismo, el sujeto pasivo a través de su escrito de alegatos de conclusión precisó que este Despacho *“para determinar la presunta violación a los numerales antes mencionados utiliza indicios que no deberían causar convicción más allá de toda duda razonable, máxime que los procedimientos administrativos del Estado deben estar encaminados a respetar los derechos y garantías fundamentales. En este sentido, el darle alcance y valor probatorio más allá de un indicio implica la violación del derecho a la presunción de inocencia contenido en el artículo 29 de la Constitución”*. Por lo anterior, a juicio de la indagada, no se probó de manera indubitable y más allá de toda duda razonable, que los aquí quejosos tengan o hubieran tenido una relación comercial con ésta, pues en ningún momento se demostró la celebración de contratos de crédito de los cuales pudieran vincularse.

Pues bien, en primer lugar, este Despacho debe reiterar los argumentos expuestos en el acápite de consideraciones previas del presente acto administrativo, toda vez que, durante la etapa de averiguaciones preliminares, el propio sujeto pasivo a través de los escritos de respuesta números 22-162984-3 del 3 de mayo, 22-162984-9 del 12 de mayo, 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo, todos de 2022, reconoció de manera expresa y voluntaria su vínculo con las aplicaciones mencionadas, razón por la cual mal podría ahora pretender restarle validez a sus propias afirmaciones.

De otra parte, contrario a lo afirmado por la indagada, este Despacho verificó el objeto social relacionado en su certificado de Existencia y Representación Legal, en el cual se indica que la compañía puede, entre otras, realizar lo siguiente:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

"2) La sociedad tiene por objeto realizar, sea por su propia cuenta, o asociada a otra empresa o de terceros independientes, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, las siguientes actividades: (...)

b) Financieras: mediante la compra y venta de títulos, acciones y otros valores, **realización de financiaciones comerciales** o turísticas por cuenta propia, ya sea **mediante préstamos a interés garantizados o no**, ya sea mediante aportes de capitales de empresas constituidas o a constituirse, con expresa exclusión de las actividades reguladas por la Ley de Entidades Financieras y en todas aquellas que requieran el concurso público.

(...)

19) **Otorgar cupos de crédito y créditos de consumo, comerciales y productivos (para capital de trabajo e inversión) destinados a personas naturales y jurídicas, a través de plataformas digitales y con recursos propios de la entidad, los cuales podrán tener cualquier fuente de pago;** 20) El ofrecimiento de soluciones financieras otorgadas directamente por la sociedad o a través de terceros aliados; 21) **Desarrollar operaciones de microcrédito en los términos establecidos en la ley 590 de 2000 y demás normas complementarias;** y 22) La realización de todas aquellas actividades similares, conexas o complementarias de los actos descritos en los numerales anteriores". (Negrilla y subraya fuera del texto).

En esa medida, es claro para esta Dirección que el sujeto pasivo indicó dentro de su objeto social que este puede, entre otras, otorgar cupos de crédito y créditos de consumo, comerciales y productivos destinados a personas naturales y jurídicas, **a través de plataformas digitales** y con recursos propios de la entidad, los cuales podrán tener cualquier fuente de pago.

Así las cosas, este Despacho encuentra que la investigada sí dispuso vía estatutos otorgar créditos a personas naturales a través de plataformas digitales, motivo por el cual y aunado a lo informado por ésta en la etapa de averiguaciones preliminares, tales actividades financieras se desarrollaron mediante las aplicaciones denominadas **POPCASH, EASTBAY** (escritos de respuesta números 22-162984-3 del 3 de mayo y 22-162984-9 del 12 de mayo de 2022) y **360 CRÉDITO** (escritos de respuesta números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022), las cuales a la luz de lo dispuesto en el artículo 515 del Código de Comercio<sup>20</sup> hacen parte del establecimiento de comercio dispuesto por la indagada para la ejecución de sus actividades mercantiles.

En vista de lo expuesto, es claro para la Dirección que sí existe un vínculo entre el aquí sujeto pasivo y las aplicaciones denominadas **POPCASH, EASTBAY** y **360 CRÉDITO**, motivo por el cual los argumentos referentes a que "dentro del expediente no se cuenta con prueba alguna de que CONSTRUIR COMUNDO SAS, sea el prestador del servicio que se adquiere por medio de las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO, por lo tanto, no está a su cargo la obligación de suministrar información clara, veraz y verificable respecto del plazo que ofrecen las mismas para el pago de los créditos que ofertan", "no detenta la condición de productor y/o proveedor de los servicios ofrecidos mediante las aplicaciones y/o plataformas tecnológicas POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO, por cuanto no decide respecto de la claridad y veracidad de la información que pone a disposición del consumidor final y mucho menos es la persona jurídica que se identifica como proveedor en los términos y condiciones de las aplicaciones referidas" y "el cargo formulado es manifiestamente contrario a la ley", no pueden ser aceptados por esta Dirección.

En consecuencia, esta Dirección debe reiterar que el sujeto pasivo durante la etapa

<sup>20</sup> **ARTÍCULO 515. <DEFINICIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO>**. Se entiende por establecimiento de comercio un conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa. Una misma persona podrá tener varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá pertenecer a varias personas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

de averiguaciones preliminares aceptó de manera libre y voluntaria su relación con tales plataformas, pues nunca negó su vínculo con las mismas, teniendo la oportunidad de hacerlo. En punto, es necesario precisar que en virtud de lo establecido en la Constitución Política, tanto las actuaciones administrativas como judiciales deben dar cabal cumplimiento al derecho fundamental del debido proceso, entendido como el conjunto de garantías que protegen al ciudadano sometido a cualquier proceso y que le aseguran a lo largo del mismo, una recta y cumplida administración de justicia, al igual que la libertad, la seguridad jurídica y la fundamentación de las resoluciones que profieren los entes públicos, se encuentren conforme a derecho y siempre bajo la estricta observancia de las formas que la ley impone a los procesos judiciales y a los trámites administrativos<sup>21</sup>.

Así las cosas, frente al argumento de la indagada referente a que *“no se demostró dentro de la investigación que los números de celular y mensajes de texto presentados por los denunciantes corresponden a personal que labore, trabaje o tenga vínculos de cualquier especie con CONSTRUIR COMUNDO S.A.S.”*, este Despacho debe precisar que es el administrado el llamado a probar dichas afirmaciones pues es él, en su calidad de profesional, quien cuenta con los elementos probatorios necesarios para desvirtuar o no tales aseveraciones.

En otras palabras, es claro que el Despacho encuentra debidamente soportado el incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma normativa, toda vez que se cuenta no solo con la propia manifestación del aquí sujeto pasivo en etapa de averiguaciones preliminares, sino también con pruebas documentales y testimoniales que permiten concluir lo pertinente.

Ahora bien, en lo que respecta al valor probatorio de las quejas allegadas a esta Superintendencia, en particular, de las capturas de pantalla de WhatsApp aportadas por los denunciantes, esta Dirección debe remitirse a los argumentos expuestos en el acápite de consideraciones previas del presente acto administrativo. Adicionalmente es pertinente señalar que es una máxima de la experiencia que si un grupo de personas sin capacidad de organización, de forma individual y reiterada presentan una serie de inconformidades coincidentes respecto de un bien o servicio, es razonable creer que dicha inconformidad existe más aún si el único incentivo de los quejosos es la materialización de sus derechos, esto es la corrección de las inconformidades.

En consecuencia, del análisis de las denuncias allegadas a esta Superintendencia y que soportan la presente imputación, se puede concluir que **i)** las mismas difícilmente pueden resultar de una actuación articulada o manipulada, **ii)** hay patrones frente a la diferencia entre el plazo informado por la indagada y el realmente otorgado para realizar el cobro de los créditos adquiridos y, además, **iii)** que tales quejas requirieron un despliegue de actividades y tiempo por parte de los consumidores, quienes su incentivo principal para la interposición de la denuncia es la protección de sus derechos.

Por lo anterior, este Despacho evidencia que el hecho de que exista una multiplicidad de personas quienes afirman que la aquí investigada informó un plazo para pagar los créditos adquiridos a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, pero el cobro de los mismos fue efectuado en un tiempo sustancialmente inferior, deja en evidencia un relato común que, en razón a la incapacidad organizativa, propia de la dispersión de los consumidores, es pasible de ser tomado como cierto, pues no es natural, en este tipo de situaciones, que los consumidores se organicen de tal forma que presenten historias coincidentes respecto a la diferencia entre el plazo informado y el efectivamente otorgado para el pago de sus créditos.

De otra parte, la investigada sostuvo como argumento de defensa que la *“presunta violación a los numerales antes mencionados utiliza indicios que no deberían causar*

<sup>21</sup> Cfr. Corte Constitucional. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia SU-339 DE 2011. Expediente T-2.735.401. Magistrado Ponente: SIERRA PORTO, Humberto Antonio. 4 de mayo de 2011.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*convicción más allá de toda duda razonable, máxime que los procedimientos administrativos del Estado deben estar encaminados a respetar los derechos y garantías fundamentales. En este sentido, el darle alcance y valor probatorio más allá de un indicio implica la violación del derecho a la presunción de inocencia contenido en el artículo 29 de la Constitución, mismo que, como ha señalado la Corte Constitucional, esta no solo aplica al derecho penal”.*

Sobre el particular, es necesario traer a colación lo referente a la prueba indiciaria. Y es que precisamente dicha prueba ha sido definida como “(...) un hecho del cual se infiere otro desconocido. Debe quedar suficientemente claro que el indicio es, por así decirlo, un hecho especialmente cualificado porque tiene la propiedad de salirse de sí mismo y mostrar otro. ‘Ordo unius ad’ Un orden de una cosa hacia otra. Ese mutuo ser uno hacia el otro de los hechos ha de ser de naturaleza real, objetiva. (...)”<sup>22</sup>. Por lo anterior, encuentra esta Dirección que los medios probatorios que soportan la presente imputación gozan del mismo valor que cualquier otra prueba documental en la medida en que son aptos para representar el hecho objeto de estudio.

Así las cosas, lo expuesto por la indagada no puede ser aceptado por esta Autoridad, quien a lo largo de la presente actuación administrativa ha respetado los derechos y garantías consagrados en el artículo 29 de la Constitución Política, en particular, lo referente al debido proceso y el principio de presunción de inocencia.

En vista de lo mencionado, esta Dirección encuentra que el sujeto pasivo en su calidad de proveedor de servicios crediticios a través de las aplicaciones denominadas **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, debía dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma normativa; sin embargo, por una parte, no suministró información clara, veraz, verificable ni precisa respecto del plazo en el que se debía realizar el pago de los créditos otorgados a través de las citadas aplicaciones y, por otra, no suministró información veraz, clara y suficiente frente a la posibilidad de que el cobro por servicio o uso de la aplicación fuera opcional y del valor cobrado por dicho concepto.

En este orden de ideas, una vez evaluados los medios probatorios, en contraste con los argumentos de defensa de la sociedad investigada, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, considera demostrado el incumplimiento a lo dispuesto en el **numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma normativa**, razón por la cual se impondrá la sanción a la que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

### **37.2. Frente a la presunta vulneración al artículo 6º de la Ley 1480 de 2011 —Imputación N° 2 —**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada, por considerar que con su conducta podría configurarse una infracción al artículo 6º de la Ley 1480 de 2011, por una presunta falla de calidad en la prestación del servicio en relación con el proceso de cobranza adelantado y, además, por una aparente inconformidad por parte de los usuarios de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO** en relación con el desembolso del dinero.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normatividad.

Así pues, esta Dirección considera necesario indicar que los consumidores tienen el derecho a recibir productos y servicios de calidad, es decir, a recibir éstos de acuerdo con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las

<sup>22</sup> PARRA QUIJANO, Jairo. Manual de Derecho Probatorio. Décima Sexta Edición. Librería Ediciones del Profesional Ltda. Pág. 665. Bogotá. 2007.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

habituales del mercado. En ese sentido, el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, establece que todo productor de bienes y/o servicios debe asegurar la idoneidad y seguridad de estos, así como la calidad ofrecida.

De lo anterior, resulta oportuno delimitar los conceptos a los que alude el referido artículo, esto es calidad e idoneidad, los cuales definió el Estatuto en su artículo 5°, numerales 1° y 6°, respectivamente; el primero como la *“condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él”*; y el segundo como la *“aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”*.

De esta manera, debe resaltarse el alcance del significado *“calidad”* en materia de protección al consumidor, por cuanto el mismo hace referencia a la condición en que un determinado bien o servicio efectivamente cumple con las características inherentes a él y las que se le han atribuido a través de la información que se les suministra a los usuarios. Así, el aspecto de la calidad debe estudiarse desde tres perspectivas a saber: **i)** normatividad que regula la calidad específica de un bien y/o servicio; **ii)** la información que suministró el productor y/o proveedor respecto del producto y/o servicio y **iii)** las características inherentes del bien o servicio de que se trata.

De igual modo, es pertinente señalar que hace parte de la calidad, la prestación adecuada del servicio, en la medida en que se configura como una de sus características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él, por lo que, si el productor o proveedor de un bien o servicio se compromete a entregarlo o suministrarlo en una fecha o plazo cierto, pero no cumple, pues entrega o presta el bien y/o servicio de forma incompleta, diferente, en mal estado, el mismo no está disponible o por fuera del término informado, el consumidor tendrá derecho a solicitar la devolución del dinero pagado y a rescindir el contrato.

En ese orden de ideas, este Despacho le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por las **siguientes conductas**:

- i. Por considerar que la investigada presentó una presunta falla de calidad en la prestación del servicio relacionado con el proceso de cobranza que adelanta, comoquiera que esta Dirección conoció de quejas promovidas en su contra por realizar, al parecer, cobros impetuosos de los créditos otorgados a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, que presuntamente no corresponden con las condiciones ofrecidas ni las habituales del mercado.
- ii. Por estimar que aparentemente la indagada presentó una falla de calidad en la prestación del servicio de desembolso de las operaciones de crédito otorgadas a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, por presuntamente no cumplir con las características atribuidas con la información suministrada sobre dicho servicio, es decir, por desembolsar una suma inferior a la aprobada.

Así las cosas, este Despacho procederá a analizar cada una de las conductas de la investigada, sus argumentos de defensa y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si se transgredió o no las mencionadas normas.

### **37.2.1. En lo que respecta al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, en tanto el sujeto pasivo al parecer efectuó cobros impetuosos sobre los créditos otorgados a través de las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**

Este Despacho encontró que la indagada, al parecer, presentó una falla de calidad en la prestación del servicio, específicamente sobre el proceso de cobranza de los créditos obtenidos a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, toda vez que los mismos presuntamente se realizaron de forma hostil y

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

agresiva. Así las cosas, se analizarán cada una de las pruebas que fueron relacionadas en la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022 para determinar si, en efecto, el sujeto pasivo incumplió o no lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

Pues bien, en primer término, el sujeto pasivo a través de su escrito de respuesta número **22-162984-3 del 3 de mayo de 2022**, informó en relación con los mecanismos previstos para efectuar los cobros a los consumidores, que: “(...) **Los cobros se realizan por medio de canales habituales bien sea telefónicamente, mensajes de texto o electrónicos, previamente autorizados por el solicitante.** (...)”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

Así las cosas, se encuentra que el sujeto pasivo durante las averiguaciones preliminares informó frente a los cobros que los mismos se realizan por medios de canales habituales autorizados por el consumidor. No obstante, no allegó pruebas que dieran cuenta de sus afirmaciones.

Mencionado lo anterior, esta Dirección conoció de la queja radicada con el consecutivo número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022, en la cual una consumidora informó:

*"Esta empresa realiza préstamos de bajo monto, a través de aplicaciones de celulares con unos intereses de usura. (Intimidan a las personas con iniciarles procesos por fraude con solo un día de mora. De igual manera, contactan a las referencias personales y les dicen que ellos son codeudores cuando ellos no han firmado ni autorizado ningún documento que así lo certifique. Acceden a toda la información del teléfono como contactos, contenido multimedia, teléfono, mensajes de texto lo cual es una violación a la intimidad personal. Amenazan constantemente y hacen llamadas en cualquier día y hora".*

En línea con lo expuesto, la denunciante allegó las capturas de pantalla contenidas en las imágenes N° 16 y 17 del presente acto administrativo.

En vista de lo anterior, este Despacho procedió a citar a la quejosa a rendir declaración juramentada, la cual quedó radicada con el consecutivo número 22-47986-9 del 10 de agosto de 2022 y, además, en dicha diligencia la consumidora declaró, entre otros aspectos, lo siguiente:

*"Yo tengo los mensajes que ellos le enviaban a otras personas porque según yo no quería pagar, yo no le contestaba los mensajes, las llamadas ¿entonces ellos qué hacen? **Pues como una manera de intimidar a uno a que pague lo que hacen y ellos lo amenacen a uno con eso, que van a enviarle información a todos los contactos de la lista, no a los que uno pone de referencia, sino a todos los contactos que uno tiene, entonces empiezan a decir que uno está cometiendo fraude, que uno no les quiere pagar, es más, le dicen a otras personas que ellos figuran como codeudores cuando en realidad uno no los ponen como codeudores en ningún momento**". (Negrilla y subraya fuera del texto)*

En ese orden de ideas, del mencionado elemento probatorio, se observa que la denunciante informó que el sujeto pasivo la amenazó con enviar mensajes a todos sus contactos indicando que ella había cometido fraude e incluso los había referenciado como codeudores, lo cual era falso.

Es decir, se evidencia un incumplimiento a lo exigido en artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, por una falla de calidad en la prestación del servicio, específicamente del proceso de cobranza de las operaciones de crédito otorgadas mediante comercio electrónico.

Ahora bien, adicional a la queja número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022, esta Superintendencia conoció las denuncias identificadas con los consecutivos números 22-113798-0 del 24 de marzo; 22-119552-0 del 28 de marzo; 22-118286-0 del 28 de marzo; 22-117130-0 del 28 de marzo; 22-121157-0 del 29 de marzo; 22-123556-0 del 30 de marzo; 22-132971-0 del 1 de abril; 22-132899-0 del 1 de abril; 22-132006-0 del 1 de abril; 22-133108-0 del 2 de abril y 22-137967-0 del 4 de abril,

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

todas de 2022, en las cuales los quejosos señalaron que el sujeto pasivo realizó un proceso de cobranza abusivo y hostil, motivo por el cual esta Dirección procederá a analizar cada una de dichas quejas, así:

**Cuadro No. 2. Extracto de las denuncias N° 22-113798-0 del 24 de marzo; 22-119552-0 del 28 de marzo; 22-118286-0 del 28 de marzo; 22-117130-0 del 28 de marzo; 22-121157-0 del 29 de marzo; 22-123556-0 del 30 de marzo; 22-132971-0 del 1 de abril; 22-132899-0 del 1 de abril; 22-132006-0 del 1 de abril; 22-133108-0 del 2 de abril y 22-137967-0 del 4 de abril, todas de 2022.**

Denuncia	Extracto de la denuncia	Observaciones de la Dirección
22-113798-0 del 24 de marzo de 2022	"(...) quiero denunciar una aplicación en la cual yo solicité crédito y por haberme demorado en hacer el pago <b><u>me amenazaron que iban a difundir entre mis contactos que era mala paga y que enviarían la foto que me hice para la autenticación de identidad.</u></b> La aplicación se llama popcash". (Negrilla y subraya fuera del texto)	Esta Dirección evidencia que la denunciante solicitó un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> e informó que, debido a la demora en el pago, recibió amenazas consistentes en difundir entre sus contactos que era "mala paga" y, además, que enviarían una foto la cual empleó para la autenticación de identidad en la aplicación. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla allegadas al plenario en el consecutivo 0 y reproducidas en las imágenes No. 12 y 13 del pliego de cargos, en las cuales se visualiza, entre otras, los siguientes mensajes: <b>"Con que contacto empezamos a hacer el cobro y viralizar su incumplimiento". "O si quiere le enviamos esta foto a todos sus contactos y hacemos viral su incumplimiento y la clase de persona que es usted"</b> .
22-119552-0 del 28 de marzo de 2022	"(...) El día 20 de marzo solicité un crédito en una app llamada PoPCash (...) <b><u>me escribieron las 2 personas que yo tenía de referencia en la app diciéndome que habían enviado un mensaje con foto mía cobrándoles y diciéndoles cómplices de fraude, a las 8 de la noche que llegué a mi casa me contento [sic] mi mamá, mi hermana, mi papá y mi ex suegra que también les habían escrito y yo nunca los puse de referencia, a lo que ingresé en el chat de la asesora [redacted], quien fue muy grosera preguntándole que de dónde había sacado tantos datos y ella dice que tiene el derecho por qué la app lo permite, a lo que le dije que ahí decía solo mis referencias y ella asegura que le escribirá a todos mis 500 contactos y los llamará así sea a las 2 am hasta que yo pagué, misma asesora que me llama deudora, conchuda, y dice que me debería dar vergüenza pelear cuando no he pagado y que no le interesa nada.</u></b> (...)" (Negrilla y subraya fuera del texto)	Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> a un plazo de 91 días; sin embargo, a los seis días la indagada realizó un cobro de manera agresiva, toda vez que se comunicó con sus referencias personales enviando una foto de la quejosa y afirmando que tales referencias eran cómplices de fraude. Además, la denunciante adujo que el sujeto pasivo le informó que le escribiría y llamaría a todos sus contactos hasta que se efectuara el pago. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla allegadas al plenario en el consecutivo 0 en las cuales se visualiza, entre otras, el siguiente mensaje: <b>"(...) se está negando a pagar su deuda ya que no contesta los mensajes a ninguno de los asesores se encuentra en prevención de riesgos y fraude a negar [sic] a realizar su pago en tiempo y en forma. Al ser usted contacto nos vemos en la penosa necesidad de comunicarnos con usted para pedir le informe que está en proceso de investigación por tentativa de fraude. Evita que se inicie una investigación porque está en riesgo de dañar su estatus en DATACRÉDITO. Hacer caso omiso a este mensaje cuenta como complicidad si conoce a la persona. Comuníquese de inmediato con la financiera POPCASH"</b> .
22-118286-0 del 28 de marzo de 2022	"(...) realicé la solicitud de préstamo por un valor de 166.000 pesos el cual era para pagar a los 25 días de solicitud la cual la realicé el 18 de marzo (...) a los 6 días me contacta un asesor de Popcash (...), el cual me indica que se debe pagar antes de la 1 pm, <b><u>lo cual fue muy grosero al indicar que debía pagar</u></b> y que mi plazo era de solo 7 días que si quería 7 días más de plazo debía pagar 78.000 pesos más aparte de los 260.000 pesos. (...) <b><u>su respuesta fue que me iba a boletear con mis contactos ya que tenían todos mis contactos del dispositivo y que toda la información de mi dispositivo con imágenes incluidas y que ellos podían utilizar todo.</u></b> (...) <b><u>finalmente todos los días desde el 25 de marzo han venido escribiendo a mi WhatsApp de una manera grosera y amenazante para que</u></b>	Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> con un plazo de pago de 25 días; sin embargo, iniciaron proceso de cobro a los siete días, el cual fue grosero pues le indicaron que iban a comunicarse con todos sus contactos para que pagaran su deuda y evitar reportes. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla allegadas en el consecutivo 0 y una de las cuales se encuentra reproducida en la Imagen No. 14 del pliego de cargos, en la cual se visualiza, entre otras, los siguientes mensajes: <b>"Si no recibo respuesta me veo en la obligación de seguir el conducto regular y llamar a sus contactos a que me den respuesta por usted y el dinero ya que al aceptar términos y condiciones nos dio acceso</b>

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

	<p><b><u>pague, (...) ya llamaron a mis contactos y les escribieron por WhatsApp indicándoles que deben de pagar mi préstamo y si no los reportan a ellos, no solo a las dos referencias que dejé al momento de la solicitud, sino también a más contactos de mi dispositivo</u></b>. (Negrilla y subraya fuera del texto)</p>	<p><b>a su libreta de contactos (...) toda la libreta de contactos la tenemos y ese es nuestro conducto regular</b>".</p>
22-117130-0 del 28 de marzo de 2022	<p>"(...) Esta empresa a través de la aplicación EASTBAY (...) cuando uno realiza la solicitud de préstamo le quitan el 70%, le cobran todo el préstamo y solo 7 días para devolver sin la oportunidad de uno retractarse. Sumado a esto <b><u>roban los datos de contactos, hostigan, tratan mal, el servicio es grosero, son abusivos le envían información a todos los contactos y la foto de uno, y amenazan con varios números de WhatsApp</u></b>". (Negrilla y subraya fuera del texto)</p>	<p>Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación EASTBAY afirmando que le robaron los datos de sus contactos, hostigan, el servicio es grosero y enviaron información a todos sus contactos, incluyendo una foto. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla allegadas al plenario en el consecutivo 0 en las cuales se visualizan los siguientes mensajes: "<b>El motivo de este mensaje es pedir de su apoyo para poder hacerle llegar este mensaje sr(a): (...) Quien dejó este número registrado como REFERENCIA en caso de no poder localizarla(o), hemos intentado ponernos en contacto con él, pero no atiende las llamadas ni los mensajes de manera positiva. Le agradezco le informe de forma INMEDIATA que debe realizar el pago EL DÍA DE HOY ANTES DE LAS 2:30 PM COMO ACEPTÓ EN TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>".</p>
22-121157-0 del 29 de marzo de 2022	<p>"Solicite un préstamo en línea (...) en eastbay (ad) <b><u>accedieron a todos mis contactos del teléfono lo están llamando los están ostigando les están pidiendo dinero y eso me preocupa porque están dañando mi reputación sin haber cumplido el plazo que yo tenía para pagarles y esa no era la cantidad de intereses que me iban a cobrar eran 24000 entonces también están siendo ladrones y por 8 o 9 días necesito la ayuda de ustedes con estas entidades para que sean investigadas</u></b>". [sic]</p>	<p>Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación EASTBAY e informó, entre otras, que la solicitud fue por \$166.000 para pagar el 19 de abril de 2022; sin embargo, la investigada inició el proceso de cobro antes del término informado y por la suma de \$243.000. Además, la quejosa adujo que el sujeto pasivo accedió a todos sus contactos del teléfono para llamarlos y cobrarles las sumas adeudadas.</p>
22-123556-0 del 30 de marzo de 2022	<p>"Asunto: App Eastbay Préstamo (...) Apenas transcurren los 7 días <b><u>empiezan a escribir mensajes y acoso y utilizan la información personal que se le suministra para amenazarlo a uno con los referidos</u></b>". (Negrilla y subraya fuera del texto)</p>	<p>Esta Dirección evidencia que el denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación EASTBAY e informó, entre otras, que a los siete días ya se había iniciado el proceso de cobranza a través de mensajes de acoso y amenazas para contactar a sus referidos. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla allegadas en el consecutivo 0 y reproducidas en las imágenes No. 15 y 16 del pliego de cargos en las cuales se visualiza, entre otras, los siguientes mensajes: "<b>Procedo a comunicarme con sus referidos</b>". "<b>Le dimos 7 días para que consiguiera 180, son suficientes días, no le parece</b>". "<b>Nos comunicaremos con sus contactos referidos para que ellos le ayuden a pagar su deuda</b>". "<b>Si su pago no se ve reflejado para la 1 automáticamente el sistema se comunicará con sus referidos</b>".</p>
22-132971-0 del 1 de abril de 2022	<p>"Solicito un crédito ante esta entidad la cual tiene una aplicación en app store llamada EASTBAY (...) Solicité uno por un monto aprobado de \$560.000 de los cuales consignaron \$364.000. El 35 % faltante ellos lo descuentan atribuyendo esto así: 19% IVA, 12% COSTOS ORDINARIOS Y 4% DE CUOTA DE MANEJO. (...) A esto se suma que a raíz que no estoy de acuerdo con estos cobros abusivos <b><u>ellos tomaron mis datos personales como son fotos y copia de mi cédula y la envían a mis contactos telefónicos presionando para que se cancele este valor</u></b>". (Negrilla y subraya fuera del texto)</p>	<p>Esta Dirección evidencia que el denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación EASTBAY e informó, entre otras, que solicitó la suma de \$560.000, pero solo recibió \$364.000. Además, ante su negativa del cobro, la investigada recolectó sus datos personales (fotos y copia de la cédula de ciudadanía) para enviarla a sus contactos telefónicos y así presionar para el pago de ese valor. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla allegadas al plenario en el consecutivo 0 en las cuales se visualiza, entre otras, los siguientes mensajes: "<b>Me comunico con usted ya que aparece como referencia de pago del señor (...) tiene una deuda con nosotros. Quisiera saber si lo conoce y nos puede brindar información de él</b>".</p>
22-132899-0 del 1 de abril de 2022	<p>"(...) En días anteriores estaba buscando un crédito online de los cuales me apareció la aplicación Popcash la cual promete en su</p>	<p>Esta Dirección evidencia que el denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación POPCASH e informó, entre otras, que</p>

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

	<p>descripción plazos de 91 días y 120 días y monto desde 50 mil hasta millón 200 mil, decidí optar por este crédito y cuando entré en la aplicación habían dos opciones de plazo una por 91 días y otra por 180 días, yo elegí el de 91 días y me ofrecieron 620 mil pesos yo acepté y de esos 620 mil pesos llegaron a mi cuenta 405 mil pesos porque descontaban de una vez los costos de intereses y plataforma con IVA y otros ítems que describía en su factura, yo acepté eso para pagar en 3 meses. Ahora resulta que eso era para pagar en 7 días y se terminaba el plazo el día de ayer y comenzaron a exigir y avisar por su pago de la totalidad del crédito lo que me parece que es un abuso contra mi persona como cliente, me siento engañado y quiero poner una demanda y una denuncia para que se cumpla con el tiempo que dice en su aplicación".</p>	<p>solicitó \$620.000 con un plazo de pago de 91 días; sin embargo, solo recibió \$405.000 debido a que le descontaron intereses, uso de la plataforma y otros ítems. Además, el quejoso adujo que la investigada inició proceso de cobro a los siete días y no a los tres meses. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla obrantes en el consecutivo 0 y las cuales se reproducen en las imágenes No. 17 y 18 del pliego de cargos en las cuales se visualiza, entre otras, los siguientes mensajes: "(...) <b>PopCash (...) El termino 91 días 182 días</b>", "<b>el cliente que adquiere un crédito de un millón en adelante, como tú sacaste un microcrédito se debe cancelar en 7 días para saber si el cliente es buena paga o no. (...) no señora, yo no puedo pagar eso así porque en la aplicación nunca apareció que tenía que pagar eso en 7 días. Ahí solo decía 91 días o 190 días y uno elegía 90 días, no había otra opción</b>".</p>
<p>22-132006-0 del 1 de abril de 2022</p>	<p>"Utilicé unas aplicaciones en línea para sacar préstamos rápidos como Popcash con las cuales venía al día, pero resulta que no les pude pagar y me están cobrando unos intereses exagerados cuando no llevo ni siquiera 1 mes de mora y me han dicho en uno de los chat que debo pagar \$90.000 de interés por día de mora y no me dan información de la deuda en los chat y en internet no encuentro NIT o teléfono de la aplicación ya que no permite ninguna de las 3 aplicaciones hacer acuerdos de pago, yo ya les pasé un derecho de petición por los chat de WhatsApp redactado amablemente por la defensoría del consumidor quienes me asesoraron con el denuncia". "(...) Primero: Realicé un préstamo con la compañía por valor de \$120.000, la fecha de pago de dicho préstamo estaba programada para el día 17 de marzo de 2022 y la cuota a cancelar era de \$260.000. Segundo: Posteriormente, tuve algunos inconvenientes para cancelar la cuota en la fecha estipulada, una vez me encontraba en mora de pagar, procedieron a realizar un proceso de cobranza hostil. (...)".</p>	<p>Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> por un valor de \$120.000 con fecha de pago el 17 de marzo de 2022; sin embargo, la quejosa adujo que tuvo inconvenientes para cancelar la cuota en la fecha estipulada, motivo por el cual la investigada inició un proceso de cobranza hostil. Lo anterior, fue corroborado a través de la captura de pantalla allegada al plenario en el consecutivo 0 en la cual se visualiza el siguiente mensaje: - "<b>Necesito me indique una hora ya que debo colocarlo en sistema. Y por qué medio va a cancelar. (...) claramente la hora debe ser antes de las 2 que es lo que usted firmó en términos y condiciones</b>".</p>
<p>22-133108-0 del 2 de abril de 2022</p>	<p>"Tomé un crédito en línea con la app Popcash, el cual vencía el 25 de marzo y desde ese día los señores de Popcash <b>empezaron acosarme y a enviar mensajes con mi foto a todos mis contactos, violando la protección de datos</b>, además los intereses por los días retasados son muy altos". (Negrilla y subraya fuera del texto)</p>	<p>Esta Dirección evidencia que el denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> el cual tenía una fecha de vencimiento el 25 de marzo de 2022; sin embargo, desde ese día la investigada inició un proceso de cobranza hostil indicándole al quejoso que llamaría a sus contactos. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla allegadas al plenario en el consecutivo 0 una de las cuales se reproduce en la Imagen No. 19 del pliego de cargos, en la cual se visualiza, el siguiente mensaje: "<b>Don (...) le recomiendo el pago. Evítese algún tipo de sanción. No pague y empiece a llamar a todos sus contactos diciéndoles que usted se niega a pagar una deuda que tiene o contándoles su caso</b>".</p>
<p>22-137967-0 del 4 de abril de 2022</p>	<p>"Se realizó un crédito de un App por \$120.000 a 7 días de los cuales solo me consignaron \$73.000. En el Play Store se baja la aplicación y dentro de las indicaciones no habla de esta usura, ni en la publicidad que llega a través de Facebook y los juegos, habla de intereses de menos del 1 por ciento. Además, <b>el día del pago empieza a amenazar con avisar a las recomendaciones, de que nos llevarán a abogado y maltratan a usuario de todas las formas posibles que no se deben hacer de acuerdo a la ley de protección al consumidor. Se realizó el pago y aun así enviaron el cobro a mis referencias</b>". (Negrilla y subraya fuera del texto)</p>	<p>Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> por un valor de \$120.000 y a los siete días solamente le habían consignado \$73.000. Además, la quejosa adujo que el día del pago se inició el proceso de cobranza el cual fue hostil pues la maltrataron y la amenazaron con contactar a sus referencias. Lo anterior, fue corroborado a través de las capturas de pantalla obrantes en el consecutivo 0 en las cuales se visualiza, entre otro, el siguiente mensaje: "<b>NOTIFICACIÓN DE ÚLTIMA ADVERTENCIA. El motivo de este mensaje es para comunicarle al Sr(a) (...) el cual dejo este número de referencia en caso de no recibir</b></p>

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

	<i>respuesta nos veremos obligados a remitir el caso a la central de riesgo pero aún a un caso jurídico. Por favor contactarse el día de hoy con nosotros. Att: POPCASH”.</i>
--	---

Así las cosas, del análisis de las quejas relacionadas en el Cuadro N° 2 del presente acto administrativo, este Despacho observa una falla de calidad en la prestación del servicio prestado por la investigada relacionado con el proceso de cobranza que adelanta, toda vez que los quejosos adquirieron un crédito a través de las aplicaciones del sujeto pasivo y fueron objeto de mensajes agresivos con amenazas consistentes en difundir entre sus contactos dicha situación, incluyendo datos personales como fotografías del deudor.

En línea con lo expuesto, este Despacho debe indicar que, en los procesos de cobranza efectuados por los agentes del mercado, se deben respetar los derechos fundamentales de los deudores, entre ellos, el derecho a la intimidad, la honra, el buen nombre y al habeas data, como lo establecen los artículos 15 y 21 de la Constitución Nacional, así:

**"ARTÍCULO 15.** *Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”.*

**"ARTICULO 21.** *Se garantiza el derecho a la honra. La ley señalará la forma de su protección”.*

Sobre el asunto, la Corte Constitucional en sentencia T-304 del 10 de agosto de 2023, expedientes T-8.945.185 y T-8.948.623, y con ponencia del Magistrado Antonio José Lizarazo Ocampo, revisó dos acciones de tutela promovidas por dos ciudadanos en contra de la aquí investigada, en la cual se indicó, entre otras, lo siguiente:

### **"1. Expediente T- 8.945.185**

[REDACTED], actuando en nombre propio, presentó solicitud de tutela como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable en contra de la Sociedad Construir Comundo S.A.S. (en adelante Construir), representada por Sheng Huang, al considerar que esta empresa vulneró sus derechos a la honra, al buen nombre y al habeas data por medio de la aplicación digital EastBay Colombia<sup>23</sup> (en adelante EastBay), **debido al envío de mensajes amenazantes y falsos a sus contactos de WhatsApp, a los cuales accedió la accionada de manera ilegal.**

(...)

### **2. Expediente T- 8.948.623**

[REDACTED], actuando en nombre propio, presentó solicitud de tutela en contra de la aplicación EastBay Colombia (en adelante EastBay), al considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la honra y al buen nombre, **debido a que sus contactos telefónicos recibieron un mensaje de WhatsApp con una foto de su rostro y torso exhibiendo en la mano su cédula de ciudadanía, bajo la cual se lee: "SE BUSCA FRAUDE Y ROBO! RECOMPENSA"**<sup>24</sup>.

(...)

Pues bien, los derechos a la honra y al buen nombre ocupan un lugar esencial en el ordenamiento constitucional, en tanto constituye una de las dimensiones de la dignidad humana. La Sentencia T-442 de 1992, protegió los derechos fundamentales a la honra, al buen nombre y a la dignidad humana de una mujer que era coaccionada por los conocidos popularmente como chepitos por el pago de una deuda de dinero. En dicha providencia, se consideró lo siguiente: "la ratio juris de la honra es la dignidad humana, la cual es cualidad de la persona, razón y fin de la Constitución de 1991. No es

<sup>23</sup> Expediente digital. Cuaderno 01ExpedienteAccionTutela - 2022-08-04T083413.287.pdf. Folio 11.

<sup>24</sup> Expediente Digital. 001.EscritoTutela.pdf. Folio 8; 014Fallo22062.pdf. Folio 6.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*pues el individuo en abstracto, aisladamente considerado, sino precisamente el ser humano en su dimensión social, visto en la tensión individuo-comunidad, la razón última de la nueva Carta Política”<sup>25</sup>.*

*Así las cosas, se observa que, desde su temprana jurisprudencia esta Corte ha reconocido que los derechos a la honra, al buen nombre y a la dignidad humana son quebrantados cuando se difunde información falsa o errónea, o se afecta la reputación o el concepto de una persona como consecuencia de expresiones ofensivas o injuriosas.*

(...)

**Esta Sala de Revisión encuentra que la empresa Construir Comundo S.A.S., quien realiza operaciones de crédito por medio de la aplicación EastBay, vulneró los derechos fundamentales a la honra, al buen nombre y al habeas data de los accionantes, al recolectar en la mencionada aplicación datos personales de carácter sensible al momento de la solicitud de los créditos digitales y, haciendo uso ilegal de algunos de esos datos, enviar mensajes amenazantes, difamatorios y falsos a sus contactos de WhatsApp.**

(...)

*Pues bien, de los hechos expuestos se infiere que existe una alta probabilidad de conexidad causal entre, por un lado, el préstamo solicitado por el señor [REDACTED] mediante la aplicación EastBay y el depósito del dinero que efectuó la empresa Construir a la cuenta bancaria de este, y, por otro lado, los mensajes difamatorios recibidos por sus contactos de WhatsApp y las llamadas telefónicas amenazantes e intimidatorias de las que fue objeto por la supuesta mora en la que habría incurrido. Esta hipótesis se refuerza si se tiene en cuenta que es a la empresa accionada a la que le asiste el interés por el pago de la mencionada acreencia.*

**Con dichas actuaciones, Construir Comundo S.A.S., quien realiza operaciones de crédito por medio de la aplicación EastBay, desconoció los derechos a la honra y al buen nombre del señor [REDACTED], pues los textos difamatorios fueron remitidos a sus contactos de WhatsApp. Estos mensajes tienen la potencialidad objetiva de causar dudas sobre la idoneidad ética del accionante, así como sobre su credibilidad financiera y reputación (...)**. (Negrilla y subraya fuera del texto).

En línea con lo expuesto, el Alto Tribunal en sentencia T-584 del 19 de diciembre de 2023, expediente T-9.450.778, y con ponencia de la Magistrada Diana Fajardo Rivera, señaló:

“(…)62. **Sin embargo, el uso de mecanismos de cobro extra procesales es limitado. Estos no deben incrementar conflictos sociales o resultar en presiones indebidas o vejaciones hacia los deudores**<sup>26</sup>. Aunque no existe una norma que establezca expresamente cuáles son los mecanismos de cobro extraprocesal admitidos en el ordenamiento jurídico colombiano ni su duración, la jurisprudencia ha identificado distintos escenarios en los que se abusa de aquel derecho, y que constituyen prácticas prohibidas<sup>27</sup>.

(...)

69. En síntesis, de los precedentes citados se pueden extraer los siguientes criterios constitucionales para la decisión del caso concreto: **(i) los mecanismos extraprocesales de cobro son una herramienta legítima protegida en el marco de la libertad económica que reconoce la Constitución. Sin embargo, (ii) no pueden implicar actuaciones arbitrarias, intimidatorias, amenazantes, difamatorias o descalificantes; (iii) no pueden afectar derechos fundamentales, como el buen nombre, la honra, la intimidad y el habeas data de los deudores; (iv) no pueden involucrar la divulgación de la información crediticia a un grupo ilimitado e indiscriminado de personas, sino**

<sup>25</sup> Corte Constitucional, Sentencia T-442 de 1992.

<sup>26</sup> Ibidem.

<sup>27</sup> Ibidem.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**solamente a quienes tengan un interés legítimo y cierto en ella. En consecuencia, la divulgación por canales en los que haya un acceso masivo o indiscriminado, como las redes sociales y plataformas digitales, no está permitida; (v) los medios usados por los acreedores para cobrar deben darle a los deudores la posibilidad de controvertir la exigibilidad de las obligaciones que se persiguen; (vi) no pueden conllevar a intromisiones indebidas en la vida privada de los deudores para obtener el pago de sumas de dinero; y (vii) deben asegurar el cumplimiento de los principios que rigen las funciones y actividades que conlleva la administración de datos personales<sup>28</sup>. Por lo tanto, (viii) los mecanismos extraprocesales de cobro no son una alternativa de la que el acreedor pueda valerse a discreción y de manera ilimitada, como sucedáneo de las vías judiciales dispuestas para obtener el cumplimiento de las obligaciones”.** (Negrilla y subraya fuera del texto).

En ese orden de ideas, este Despacho debe indicar que si bien es cierto los acreedores tienen derecho a realizar los procesos de cobranza extrajudiciales para lograr el pago de lo debido, también lo es que dichas prácticas no pueden afectar los derechos fundamentales a la intimidad, la honra, el buen nombre y al habeas data de los deudores, ni tampoco vulnerar la calidad del servicio en relación con las condiciones habituales del mercado, como ocurrió en los casos analizados, en los cuales la indagada amenazó a los usuarios con difundir entre sus contactos el incumplimiento del crédito.

Lo anterior, ciertamente defrauda las expectativas de los quejosos, quienes adquieren un crédito considerando que, si eventualmente no pueden lograr el pago en tiempo de lo adeudado, serán objeto de un proceso de cobranza que no afecte ni su dignidad ni tampoco sus derechos fundamentales, pues en caso contrario acudirían a otro competidor para satisfacer sus necesidades oportunamente.

Por lo anterior, del análisis de la queja número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022, incluida la declaración juramentada contenida en el consecutivo número 22-47986-9 del 10 de agosto de 2022, junto con las denuncias allegadas directamente a esta Superintendencia, identificadas con los números 22-113798-0 del 24 de marzo; 22-119552-0 del 28 de marzo; 22-118286-0 del 28 de marzo; 22-117130-0 del 28 de marzo; 22-121157-0 del 29 de marzo; 22-123556-0 del 30 de marzo; 22-132971-0 del 1 de abril; 22-132899-0 del 1 de abril; 22-132006-0 del 1 de abril; 22-133108-0 del 2 de abril y 22-137967-0 del 4 de abril, todas de 2022, este Despacho encuentra que la investigada incumplió lo dispuesto en el artículo 6º de la Ley 1480 de 2011.

Justamente este Despacho encuentra una falla de calidad en la prestación del servicio prestado por el sujeto pasivo relacionado con el proceso de cobranza, toda vez que dicho cobro no correspondió a las condiciones ofrecidas ni tampoco con las condiciones habituales del mercado, en tanto el proceso de cobranza fue hostil y agresivo, afectando no solo sus derechos fundamentales a la intimidad, la honra, el buen nombre y al habeas data, sino también a obtener un servicio de calidad de conformidad con las condiciones ofrecidas y las habituales del mercado.

Técnicas que incluyeron acudir a las referencias y a los contactos personales de los deudores para efectos de realizar el cobro de créditos otorgados, desconociendo que tales personas no fungieron como codeudores solidarios. Lo cual se evidencia en que el sujeto pasivo reconoció en la etapa de averiguaciones preliminares, a través de los consecutivos números 22-47986-5 y 22-47986-6, ambos del 13 de mayo de 2022, en relación con la manera en que se vincula al codeudor a la obligación, lo siguiente: **“Sobre el presente se indica que no se solicita vinculación de codeudor a la obligación”.**

<sup>28</sup> Es decir, (i) la recolección, tratamiento y divulgación de información personal deben responder a un fin constitucionalmente legítimo, definido de forma clara, suficiente y previa, y no pueden usarse para un propósito distinto al inicialmente previsto; (ii) la información administrada debe ser estrictamente necesaria para el cumplimiento de los fines de la base de datos, (iii) y debe tener una utilidad clara y suficientemente determinable; y (iv) no debe haber una divulgación indiscriminada de los datos, sino dentro de los límites específicos determinados por la finalidad de la base de datos.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese orden de ideas, este Despacho encuentra que el sujeto pasivo incumplió lo dispuesto en el **artículo 6º de la Ley 1480 de 2011**. No obstante, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada se procederá más adelante a estudiar los argumentos expuestos en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el sujeto pasivo se pronunció de forma general sobre las conductas que conforman el cargo objeto de estudio, motivo por el cual, se reitera, dichas consideraciones serán analizadas de manera posterior.

### **37.2.2. En lo que atañe al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6º de la Ley 1480 de 2011, en tanto el sujeto pasivo al parecer no cumplió con las características atribuidas con la información suministrada sobre dicho servicio, por desembolsar una suma inferior a la aprobada**

Este Despacho encontró que la indagada, al parecer, presentó una falla de calidad en la prestación del servicio, otorgadas a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBBAY y 360 CRÉDITO**, toda vez que presuntamente desembolsó una suma inferior a la aprobada. Así las cosas, se analizarán cada una de las pruebas que fueron relacionadas en la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022 para determinar si, en efecto, el sujeto pasivo incumplió o no lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

Pues bien, el sujeto pasivo a través de su escrito de respuesta número **22-162984-3 del 3 de mayo de 2022**, informó en el cuestionamiento 16 relacionado con el valor descontado a los consumidores del valor total del monto aprobado del crédito, lo siguiente: *“Al respecto precisamos que, los valores se desembolsan conforme al valor solicitado, aclarando los cobros adicionales que se realizan especificando que rubro se reputa aparte de los intereses de la deuda como es el caso de los honorarios, comisiones y demás servicios vinculados directamente con el crédito (...)*”.

Así las cosas, se encuentra que el sujeto pasivo durante las averiguaciones preliminares informó que los valores se desembolsan conforme al valor solicitado, precisando que existen cobros adicionales por concepto de honorarios, comisiones y demás servicios vinculados directamente con el crédito; no obstante, no allegó pruebas que dieran cuenta de sus afirmaciones.

Mencionado lo anterior, esta Dirección conoció de la queja radicada con el consecutivo número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022, relacionada en la anterior conducta, en la cual una consumidora informó entre otras cosas, que el sujeto pasivo realiza créditos de bajo monto, induciendo a las personas en error, debido a que no son claros los valores que cobran ni el porcentaje de intereses, así como que intimidan a las personas en la cobranza. Aportando las capturas de pantalla contenidas en las imágenes N° 16 y 17 del presente acto administrativo.

Con base en lo anterior, este Despacho citó a la quejosa a rendir declaración juramentada, la cual quedó radicada con el consecutivo número 22-47986-9 del 10 de agosto de 2022, en la cual declaró, entre otros aspectos, lo siguiente:

*“Yo tengo los mensajes que ellos le enviaban a otras personas porque según yo no quería pagar, yo no le contestaba los mensajes, las llamadas ¿entonces ellos qué hacen? Pues como una manera de intimidar a uno a que pague lo que hacen y ellos lo amenacen a uno con eso, que van a enviarle información a todos los contactos de la lista, no a los que uno pone de referencia, sino a todos los contactos que uno tiene, entonces empiezan a decir que uno está cometiendo fraude, que uno no les quiere pagar, es más le dicen a otras personas que ellos figuran como codeudores cuando en realidad uno no los ponen como codeudores en ningún momento.*

*(...) **A uno le ofrecen un monto, pero de ese monto te descuentan por decir que como unos cargos que cobran ellos, no te dan el valor exacto**”.* (Negrilla y subraya fuera del texto)

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

"Por la cual se decide una actuación administrativa"

En ese orden de ideas, del mencionado elemento probatorio, se observa que la denunciante informó que el sujeto pasivo ofrece una determinada suma de dinero; sin embargo, realiza una serie de descuentos, motivo por el cual el usuario no recibe el valor exacto.

Ahora bien, adicional a la queja número 22-47986-0 del 8 de febrero de 2022, esta Superintendencia conoció las denuncias identificadas con los consecutivos números 22-119552-0 del 28 de marzo, 22-117130-0 del 28 de marzo, 22-123556-0 del 30 de marzo, 22-132971-0 del 1 de abril, 22-132899-0 del 1 de abril y 22-147450-0 del 12 de abril, todas de 2022, en las cuales los quejosos señalaron que el sujeto pasivo desembolsó una suma inferior a la aprobada, motivo por el cual esta Dirección procederá a analizar cada una de dichas quejas, así:

**Cuadro No. 3. Extracto de las denuncias N° 22-119552-0 del 28 de marzo, 22-117130-0 del 28 de marzo, 22-123556-0 del 30 de marzo, 22-132971-0 del 1 de abril, 22-132899-0 del 1 de abril y 22-147450-0 del 12 de abril, todas de 2022.**

Denuncia	Extracto de la denuncia	Observaciones de la Dirección
22-119552-0 del 28 de marzo de 2022	"(...) <b><u>El día 20 de marzo solicité un crédito en una app llamada PoPCash, en la cual decía que me prestaban 180.000 pesos en 91 días, a lo cual acepté, cuando me llegó el dinero solo me llegaron 113.000</u></b> y cuando entré a la app decía que intereses y el IVA los habían descontado y que debía pagarlo el 26 de marzo, o sea 6 días de plazo, cuando decía que eran 91, el 26 de marzo pasó y no pude pagar, (...)". (Negrilla y subraya fuera del texto)	Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> por la suma de \$180.000, recibiendo solo la suma de \$113.000.
22-117130-0 del 28 de marzo de 2022	"(...) Esta empresa a través de la aplicación EATSBAY, realiza prestamos por la plataforma de Google Play y en su publicidad muestran préstamos a plazos de 90 días, <b><u>cuando uno realiza la solicitud de préstamo le quitan el 70%</u></b> , le cobran todo el préstamo y solo 7 días para devolver sin la oportunidad de uno retractarse. (...) (Negrilla y subraya fuera del texto)	Esta Dirección evidencia que la denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>EASTBAY</b> y al momento de realizar la solicitud de préstamo le restaron el 70% del valor de éste.
22-123556-0 del 30 de marzo de 2022	"(...) Descripción: Es una aplicación que realiza préstamos online, descargué la app. <b><u>Solicité un préstamo por valor de \$180.000 pesos de los cuales descuentan de ese valor un costo de \$65.000 pesos de intereses y demás impuesto.</u></b> (...) (Negrilla y subraya fuera del texto)	Esta Dirección evidencia que el denunciante adquirió un crédito a través de la aplicación <b>EASTBAY</b> por valor de \$180.000, frente al cual le descontaron \$65.000 por concepto de intereses e impuestos.
22-132971-0 del 1 de abril de 2022	"Solicito un crédito ante esta entidad la cual tiene una aplicación en app store llamada EASTBAY, que otorga prestamos [sic] online. Solicité uno por un monto aprobado de \$560.000 de los cuales consignaron \$364.000. El 35 % faltante ellos lo descuentan atribuyendo esto así: 19% IVA, 12% COSTOS ORDINARIOS Y 4% DE CUOTA DE MANEJO. (...)"	Esta Dirección evidencia que el consumidor solicitó un crédito a través de la aplicación <b>EASTBAY</b> por un monto aprobado de \$560.000, de los cuales solamente le consignaron \$364.000.
22-132899-0 del 1 de abril de 2022	"(...) En días anteriores estaba buscando un crédito online de los cuales me apareció la aplicación Popcash (...) me ofrecieron 620 mil pesos yo acepté y de esos 620 mil pesos llegaron a mi cuenta 405 mil pesos porque descontaban de una vez los costos de intereses y plataforma con IVA y otros ítems que describía en su factura (...)". (Negrilla y subraya fuera del texto)	Esta Dirección evidenció que el consumidor adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> por un valor de \$620.000, pero solo recibió \$405.000, toda vez que le descontaron intereses, costos de plataforma y otros ítems.
22-147450-0 del 12 de abril de 2022	"para poner la queja o denuncia a una app que presta dinero y se llama popcash y se encuentra en Google play. La descargué y solicité un préstamo, <b><u>supuestamente me prestaban 180.000 pesos colombianos y resultaron consignándome 113.500 pesos.</u></b> (...)".	Esta Dirección evidenció que el consumidor adquirió un crédito a través de la aplicación <b>POPCASH</b> por un valor de \$180.000, pero solo recibió \$113.500.

Así las cosas, del análisis relacionadas en el Cuadro No. 3 del presente acto administrativo, este Despacho encuentra una falla de calidad en la prestación del servicio de desembolso de las operaciones de crédito otorgadas a través de las aplicaciones de la indagada, pues ésta no cumplió con las características atribuidas con la información suministrada sobre dicho servicio, toda vez que desembolsó a los consumidores una suma inferior a la aprobada en dichas plataformas.

Aunado a lo anterior, esta Dirección procedió a analizar la preservación a la aplicación **EASTBAY**, realizada por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital y radicada con el consecutivo número 22-143098-1, en la que se ejecutó una simulación de crédito y se observó que, en efecto, el monto del préstamo fue diferente al dinero que sería desembolsado al consumidor, así:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**Imagen N° 27. Radicado 22-143098-1  
Preservación realizada a la app Eastbay**



**Imagen N° 28. Radicado 22-143098-1  
Preservación realizada a la app Eastbay**



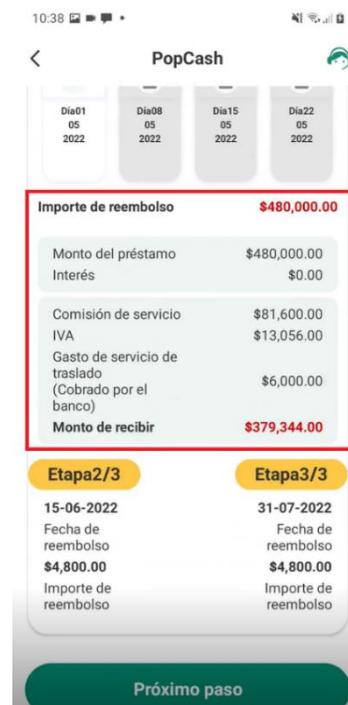
Así las cosas, de las capturas de pantalla contenidas en las imágenes N° 27 y 28 del presente acto administrativo se visualiza que, si bien es cierto la suma del dinero solicitado en la aplicación **EASTBAY** fue por **\$240.000**, también lo es que se realizaron descuentos correspondientes a comisión del servicio (\$69.600), IVA (\$11.136) y gastos de servicio de traslado cobrado por el banco (\$6.000), motivo por el cual el monto a recibir era de **\$153.264**, es decir, una suma inferior a la solicitada.

Lo anterior también se observó en la preservación a la aplicación **POPCASH**, realizada por el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital y radicada con el consecutivo número 22-143099-1, así:

**Imagen N° 29. Radicado 22-143099-1  
Preservación realizada a la app PopCash**



**Imagen N° 30. Radicado 22-143099-1  
Preservación realizada a la app PopCash**



Por lo anterior, de las capturas de pantalla contenidas en las imágenes N° 29 y 30 del presente acto administrativo se visualiza que, si bien es cierto la suma del dinero solicitado en la aplicación **POPCASH** fue por **\$480.000**, también lo es que se realizaron descuentos correspondientes a comisión del servicio (\$81.600), IVA (\$13.056) y gastos de servicio de traslado cobrado por el banco (\$6.000), motivo por el cual el monto a recibir era de **\$379.344**, es decir, una suma inferior a la solicitada.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese orden de ideas, el Despacho encuentra que la información suministrada por la indagada en sus aplicaciones frente a la suma de dinero aprobada no correspondió a la efectivamente desembolsada a los consumidores, lo cual, se reitera, vulnera la calidad del servicio prestado según las condiciones ofrecidas.

Así las cosas, el sujeto pasivo al desembolsar una suma inferior a la informada y aprobada a los usuarios a través de sus plataformas, vulneró lo dispuesto en el **artículo 6º de la Ley 1480 de 2011**. No obstante, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada se procederá a continuación a estudiar los argumentos expuestos en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.

Al respecto, la investigada adujo que el presente cargo debe ser desestimado en tanto no es la proveedora de los servicios prestados mediante las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, motivo por el cual no es la llamada a responder por la falla en la calidad del servicio prestado por las mismas y, en consecuencia, a su juicio, la presente imputación es contraria a la ley, pues no ostenta la calidad de propietaria, arrendataria ni licenciataria, ni tampoco administra o es la responsable de tales aplicaciones.

En punto, este Despacho debe reiterar las consideraciones expuestas en los acápites previos, en tanto es claro que el propio sujeto pasivo durante la etapa de averiguaciones preliminares reconoció de manera expresa y voluntaria su vínculo con las aplicaciones mencionadas, razón por la cual mal podría ahora pretender restarle validez a sus propias afirmaciones.

De otra parte, el sujeto pasivo precisó que *“desconoce en su totalidad las obligaciones que se (sic) enuncian los consumidores por medio de las diferentes quejas y denuncias y **se aclara que ninguno de los intervinientes que se enuncian en esta investigación han adquirido o adeudan obligaciones a mi representada**, por lo tanto de ninguna manera resulta viable que la misma ejerza alguna acción de cobro sobre los mismos, menos aún por medio de amenazas y prácticas soeces, de las cuales no existe prueba atribuible a esta compañía”*.

Sobre el asunto, esta Dirección debe reiterar las consideraciones expuestas y es que precisamente en el expediente reposan pruebas que dan cuenta que, en efecto, los aquí quejosos sí tenían una relación de consumo con la investigada. A modo de ejemplo, en la denuncia número 22-132971-0 del 1 de abril de 2022 el quejoso allegó una captura de pantalla de la factura número 637964\_1648867864939 expedida por **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S.** (Imagen N° 4 del presente acto administrativo).

De otra parte, la indagada señaló que ninguna de las líneas telefónicas y/o celulares por medio de las cuales presuntamente se emiten mensajes amenazantes y agresivos, son de su propiedad ni tampoco en las presuntas labores de cobranza se nombra su razón social, toda vez que, en su criterio, *“las gestiones de recaudo de cartera en esta compañía son totalmente opuestas a las mencionadas en esta investigación, como ya es de conocimiento de esta Superintendencia, pues en los requerimientos contestados en la investigación preliminar se le dio a conocer”* y, además, que *“en el contenido de las supuestas interacciones para efectuar labores de cobranza, no se nombra ni se actúa en nombre de CONSTRUIR COMUNDO SAS”*.

Al respecto es preciso reiterar que, atendiendo a las máximas de la experiencia, las denuncias que fundamentan la presente imputación dan cuenta que las mismas difícilmente pueden resultar de una actuación articulada o manipulada, hay similitudes frente al desembolso de una suma inferior a la aprobada y, además, sobre un proceso de cobranza agresivo y hostil. De igual forma, dichas denuncias requirieron un despliegue de actividades y tiempo por parte de los consumidores, quienes su incentivo principal para la interposición de la queja es la protección de sus derechos. De igual forma, tal como se ha venido expresando a lo largo del presente acto administrativo, quien tiene la carga de demostrar, en el marco de una

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

investigación administrativa, que cumplió con las normas de protección al consumidor es el sujeto pasivo, en tanto, la labor de esta Autoridad se circunscribe a determinar el grado de probabilidad o similitud de la existencia de una infracción a las normas que protegen los derechos de los consumidores.

En línea con lo expuesto, la indagada adujo que “*el darle alcance y valor probatorio más allá de un indicio implica la violación del derecho a la presunción de inocencia contenido en el artículo 29 de la Constitución*”, y que esta Dirección debía “*realizar el estudio de las acusaciones hechas a mi representada junto con otras probanzas que generar un estado de convicción de la culpabilidad más allá de toda duda razonable*”. Al respecto, se debe indicar que la duda razonable ha sido tratada por la Corte Constitucional en sentencia C-244 de 1996, del 30 de mayo de 1996, expediente D-1058, con ponencia del Magistrado Carlos Gaviria Díaz, en la cual se precisó, entre otras, lo siguiente:

*"Para concluir este punto, considera la Corte importante agregar que la duda debe ser razonable, esto es, concordante con la prueba existente en el proceso, **pues mal harían la Administración o la Procuraduría, en aducir la duda como fundamento de una decisión favorable al disciplinado, cuando del acervo probatorio recaudado se concluye que sí es responsable de los hechos que se le imputan**". (Negrilla y subraya fuera del texto).*

En vista de lo mencionado, esta Dirección encuentra que el sujeto pasivo en su calidad de proveedor de servicios crediticios a través de las aplicaciones denominadas **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, debía dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6º de la Ley 1480 de 2011; sin embargo, se observó que los procesos de cobranza efectuados no correspondieron con las condiciones ofrecidas ni tampoco las condiciones habituales del mercado, al realizarse el cobro antes de la fecha informada, de manera agresiva y difundiendo información del crédito con los conocidos del consumidor. Además, este Despacho encontró que la indagada presentó una falla de calidad en la prestación del servicio de desembolso de la operación de crédito otorgada por medios electrónicos, toda vez que no cumplió con las características atribuidas sobre dicho servicio, es decir, por desembolsar una suma inferior a la aprobada.

En este orden de ideas, una vez evaluados los medios probatorios, en contraste con los argumentos de defensa de la sociedad investigada, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, considera probada en su integridad la imputación fáctica N° 2, es decir, el incumplimiento a lo dispuesto en **el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011**, razón por la cual se impondrá la sanción a la que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

### **37.3. Frente a la presunta vulneración del artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y a los numerales 1º, 2º y 4º de artículo 43 de la misma disposición normativa –Imputación N° 3–**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y los numerales 1º, 2º y 4º de artículo 43 de la misma disposición normativa.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la presente imputación frente a la conducta de la investigada, sus argumentos de defensa y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si se transgredió o no la mencionada normatividad.

Pues bien, debe indicarse que el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 define lo correspondiente a las cláusulas abusivas y su prohibición, en el sentido de señalar que son aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afectan el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Igualmente, dicha norma establece

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

que no se podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, ya que de hacerlo éstas serán ineficaces de pleno derecho.

Por su parte, el artículo 43 de la misma normatividad se encarga de enlistar de manera enunciativa aquellas cláusulas que se consideran abusivas, por lo que resulta pertinente frente a este aspecto, traer a colación lo expuesto por la Corte Suprema de Justicia respecto de las cláusulas abusivas, señalándolas como aquellas que “favorecen excesiva o desproporcionadamente la posición contractual del predisponente y perjudica inequitativa y dañosamente al adherente”<sup>29</sup> y cuyas características son: **a)** que su negociación no haya sido individual; **b)** que lesionen los requerimientos emergentes de la buena fe negocial; y **c)** que genere un desequilibrio significativo de cara a los derechos y las obligaciones que contraen las partes.

Así, siguiendo con lo expuesto, el Estatuto del Consumidor indica que serán ineficaces de pleno derecho, entre otras, aquellas cláusulas que limitan la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden; implican renuncia de los derechos del consumidor y, además, trasladan a este último o a un tercero que no sea parte del contrato, la responsabilidad del productor o proveedor. En ese sentido, dichas cláusulas entrañan un desequilibrio jurídico injusto e injustificado del contrato para los consumidores, creando una situación de desigualdad e inferioridad mayor a aquella prevista y permitida por el legislador.

Adicionalmente, es de destacar que dichas cláusulas son contrarias al orden público, toda vez que asignan un riesgo mayor para el consumidor en la satisfacción de sus necesidades y son contrarias al principio de la buena fe, en razón a que defraudan la confianza depositada por el consumidor en el carácter justo del contenido que se le impone<sup>30</sup>. En ese orden de ideas, este Despacho le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por las **siguientes conductas**:

- i. Por estimar que la investigada en sus “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” contempla, al parecer, que es el usuario quien debe tomar las medidas de seguridad al usar los servicios de la aplicación, lo cual podría implicar un traslado al consumidor de una responsabilidad que le corresponde al proveedor del servicio, como lo es la de adoptar medidas de seguridad que garanticen la protección de la información personal del usuario y de la transacción.

Por lo anterior, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 4º del artículo 43 de la misma normativa.

- ii. Por considerar que el sujeto pasivo en sus “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” estipula, al parecer, exclusiones de responsabilidad frente a obligaciones que por ley le corresponden que, a su turno, podrían implicar una renuncia a los derechos de los consumidores, como lo es el de seguridad e indemnidad, específicamente en lo que se refiere al derecho de ser protegidos contra consecuencias nocivas para su integridad.

Por lo anterior, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1º y 2º del artículo 43 de la misma normativa.

- iii. Por estimar que la investigada en sus “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” contempla, al parecer, exclusiones de responsabilidad frente a obligaciones que por ley le corresponden por prestar sus servicios a través de comercio electrónico y respecto de la información suministrada sobre

<sup>29</sup> CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. Sentencia del 2 de febrero de 2001. Expediente No. 5670. MP: Carlos Ignacio Jaramillo.

<sup>30</sup> Cfr. ORDOQUI CASTILLA, abuso del derecho. Cit. P 248. De POSADA TORRES, Camilo. Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. Revista de derecho privado. Universidad Externado de Colombia. No. 29. Julio-Diciembre de 2015. Pp.141-182.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

los mismos.

Por lo anterior, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

- iv.** Por considerar que el sujeto pasivo en sus “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” estipula, al parecer, condiciones que implican la renuncia de los derechos que por ley les corresponden a los consumidores, como lo es el derecho a recibir información de manera oportuna, transparente y clara respecto del servicio ofrecido.

Por lo anterior, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1º del artículo 43 de la misma normativa.

En consecuencia, este Despacho procederá a exponer, en primer lugar, unas consideraciones generales frente a las conductas endilgadas; posteriormente, se analizarán cada una de las acciones desplegadas por la investigada y las pruebas que obran en el expediente y, por último, analizará los argumentos de defensa expuestos por el sujeto pasivo, toda vez que éste se pronunció de forma general sobre las conductas endilgadas.

### ➤ **Consideraciones generales sobre las conductas endilgadas**

Al respecto, este Despacho observa que todas las conductas endilgadas encuentran fundamento fáctico en el archivo PDF denominado “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*”, motivo por el cual resulta necesario precisar lo siguiente frente a dicho soporte probatorio:

En primer lugar, la investigada mediante escrito de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, informó frente al cuestionamiento No. 10 relacionado con los términos, condiciones y restricciones generales para la prestación del servicio de crédito, entre otros aspectos, lo siguiente: “*Los términos y condiciones les son puestos de presente a los consumidores en la descripción de la aplicación y al momento de descarga de la misma, pues estos, podrán o no ser aceptados luego de su lectura y revisión para efectos de acceder al servicio*”.

De igual forma, la indagada a través del escrito de respuesta número 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, afirmó en relación con el cuestionamiento No. 9 en que se solicitó allegar la información suministrada a los usuarios durante la etapa precontractual, lo siguiente: “(...) **la totalidad de la información se encuentra disponible en la descripción de las aplicaciones y en los términos y condiciones que les son puestos de presente a los consumidores al momento de descarga de la misma, pues estos, podrán o no ser aceptados luego de su lectura y revisión para efectos de acceder al servicio**”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

En línea con lo expuesto, el sujeto pasivo a través de este consecutivo (22-47986-5) allegó un archivo PDF denominado “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*”, en el cual se observa, entre otras, las siguientes cláusulas:

#### **"TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN**

*El presente documento establece los términos y condiciones por los cuales se regulará el uso que EL USUARIO pretenda realizar de los servicios ofrecidos por CONTRUIR COMUNDO S.A.S a través de sus aplicaciones.*

*Se entiende que cuando EL USUARIO se registra o hace uso de la aplicación, con el fin de acceder a nuestros productos y servicios, declara formalmente que acepta los presentes términos y condiciones, regidos por las siguientes cláusulas:*

(...)

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*CONTRUIR COMUNDO S.A.S no se hace responsables por el ingreso no autorizado de terceros a la aplicación y el acceso a la información personal de los usuarios y visitantes, vulnerando las medidas a través de internet. En estos eventos CONTRUIR COMUNDO S.A.S gestionará el incidente de seguridad de conformidad con los lineamientos establecidos por la ley aplicable.*

(...)

### **5. EXCLUSIÓN Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE CONTENIDOS Y TÉCNICA:**

*Al ingresar y/o usar esta aplicación, el usuario acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo.*

(...)

*Al cumplir con las normas antes indicadas, significa que el usuario acepta expresamente que el uso de la aplicación se realiza bajo su exclusivo riesgo. Por lo tanto, CONTRUIR COMUNDO S.A.S, no será responsable de eventuales daños o perjuicios, directos o indirectos, presentes o futuros, que el Usuario o terceros pudiesen sufrir, con motivo o con ocasión de la ejecución de cualquier instrucción o de la información contenida en este sitio que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en el funcionamiento; liberando desde ya a CONTRUIR COMUNDO S.A.S de cualquier responsabilidad administrativa, civil o penal al respecto.*

(...)

*CONTRUIR COMUNDO S.A.S no asume responsabilidad alguna ni derivada de cualquier daño o perjuicio, incluyendo, más no limitado a, la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en esta aplicación, oportunidades de negocios perdidas, o cualquier otro daño, o por cualquier reclamo de terceros.*

(...)

*Es responsabilidad del usuario tomar las medidas de seguridad y de prevención necesarias para utilizar los servicios e información que le brinde cada aplicación, así como revisar y cumplir las condiciones y términos que cada uno de ellos exponga.*

(...)

*CONTRUIR COMUNDO S.A.S no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en esta aplicación, incluyendo, pero sin limitarse a, la referente a productos y/o servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y solución de inquietudes”.*

En consecuencia, esta Dirección encuentra que, en efecto, los “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*”, corresponden al documento que contiene las condiciones del servicio que presta el sujeto pasivo, el cual es informado a los consumidores al momento de descargar la aplicación y, además, contiene los términos, condiciones y restricciones generales para la prestación del servicio de crédito.

Aclarado lo anterior, se procederá a analizar cada una de las conductas endilgadas, así:

- **En lo que respecta al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 4º del artículo 43 de la misma normativa**

Al respecto, esta Dirección encontró mérito para imputar una presunta

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

responsabilidad a la investigada, toda vez, que del análisis preliminar de la información allegada a través de sus escritos de respuesta números 22-162984-3 y 22-47986-5 del 3 y 13 de mayo de 2022, respectivamente, se observó que, presuntamente, el sujeto pasivo incluyó en sus “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” disposiciones que, al parecer, implicaron un traslado al consumidor de una responsabilidad que le corresponde al proveedor del servicio, como lo es, la de adoptar medidas de seguridad que garanticen la protección de la información personal del usuario y de la transacción.

Por lo anterior, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 4º del artículo 43 de la misma normativa.

Así las cosas, este Despacho analizará el archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*”, allegado por el sujeto pasivo mediante consecutivo número 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, así:

Extracto del archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” Radicado N° 22-47986-5. Páginas 4 y 5

*“5. EXCLUSIÓN Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE CONTENIDOS Y TÉCNICA:*

**Al ingresar y/o usar esta aplicación, el usuario acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo**. (Negrilla y subraya fuera del texto)

Extracto del archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” Radicado N° 22-47986-5. Página 11

*“Es responsabilidad del usuario tomar las medidas de seguridad y de prevención necesarias para utilizar los servicios e información que le brinde cada aplicación, así como revisar y cumplir las condiciones y términos que cada uno de ellos exponga”.*

En ese orden de ideas, esta Dirección observa que la investigada en el archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” contempla que es el usuario quien debe tomar las medidas de seguridad al usar los servicios de la aplicación, pues indicó, entre otros aspectos, que:

- ***“Al ingresar y/o usar esta aplicación, el usuario acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo”.***

- ***“Es responsabilidad del usuario tomar las medidas de seguridad y de prevención necesarias para utilizar los servicios e información que le brinde cada aplicación, así como revisar y cumplir las condiciones y términos que cada uno de ellos exponga”.*** (Negrilla fuera del texto original).

Lo anterior, evidencia que el sujeto pasivo trasladó una responsabilidad a su cargo, como lo es adoptar medidas de seguridad que garanticen la protección de la información personal del usuario y de la transacción. Y es que precisamente el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, establece lo siguiente:

***“ARTÍCULO 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán:***

(...)

***f) Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos***. (Negrilla y subraya fuera del texto).

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, es claro que el sujeto pasivo al ser proveedor en Colombia de servicios financieros utilizando medios electrónicos, está en la obligación, entre otras, de adoptar en sus aplicaciones mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. De igual forma, deberá responder por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas en sus aplicaciones.

Sin embargo, se evidencia que la indagada pretendió a través de sus términos y condiciones trasladar al usuario su responsabilidad de implementar las medidas necesarias para asegurar la información personal del consumidor y de la transacción misma, lo cual deviene en un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 4 del artículo 43 de la misma normativa.

Justamente, se observa que la anterior disposición ostenta las características de una cláusula abusiva, en vista que su negociación no fue individual, trasgrede el postulado de la buena fe comercial y genera un desequilibrio injustificado de cara a los derechos y obligaciones que contraen las partes, ya que dicha estipulación traslada al consumidor la responsabilidad del productor o proveedor, como lo es lo referente a la adopción de mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información del usuario y de la transacción misma.

En ese sentido, una vez analizado el medio probatorio se considera que la infracción evidenciada está llamada a prosperar. No obstante, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada se procederá más adelante a estudiar los argumentos expuestos en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.

- **En lo que atañe al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 1º y 2º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 de la misma normativa**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que, del análisis preliminar de la información allegada a través de sus escritos de respuesta números 22-162984-3 y 22-47986-5 del 3 y 13 de mayo de 2022, respectivamente, se observó que presuntamente el sujeto pasivo incluyó en sus “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” exclusiones de responsabilidad frente a obligaciones que por ley le corresponden que, a su turno, podrían implicar una renuncia a los derechos de los consumidores, como lo es el de seguridad e indemnidad, específicamente en lo que se refiere al derecho de ser protegidos contra las consecuencias nocivas para su integridad.

Por lo anterior, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1º y 2º del artículo 43 de la misma normativa.

Así las cosas, este Despacho analizará el archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*”, allegado por el sujeto pasivo mediante consecutivo número 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, así:

Extracto del archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” Radicado N° 22-47986-5. Página 2

“(…) Sin embargo, CONTRUIR COMUNDO S.A.S. **no se hace responsables por el ingreso no autorizado de terceros a la aplicación y el acceso a la información personal de los usuarios y visitantes, vulnerando las medidas a través de internet.** En estos eventos CONTRUIR COMUNDO S.A.S. gestionará el incidente de seguridad de conformidad con los lineamientos establecidos por la ley aplicable”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese orden de ideas, esta Dirección observa que la investigada en el archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” informó a los consumidores que “***no se hace responsables por el ingreso no autorizado de terceros a la aplicación y el acceso a la información personal de los usuarios y visitantes, vulnerando las medidas a través de internet***”, lo cual evidencia que el sujeto pasivo limitó su responsabilidad frente a una obligación legal a su cargo lo que, a su turno, implicó una renuncia a los derechos de los usuarios, como lo es el de la seguridad e indemnidad, específicamente en lo que se refiere al derecho de ser protegidos contra las consecuencias nocivas para su integridad.

Y es que precisamente el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, establece que los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos deben adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma.

Así las cosas, se observa que la anterior disposición ostenta las características de una cláusula abusiva, en vista que su negociación no fue individual, trasgrede el postulado de la buena fe comercial y genera un desequilibrio injustificado de cara a los derechos y obligaciones que contraen las partes, ya que dicha estipulación limita la responsabilidad del sujeto pasivo de las obligaciones que por ley le corresponde, particularmente, lo exigido en el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Asimismo, lo estipulado por la indagada en sus términos y condiciones implica la renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden, como lo es el de seguridad e indemnidad, específicamente en lo que se refiere al derecho de ser protegido contra las consecuencias nocivas para su integridad, lo cual encuentra fundamento legal en el numeral 1.2. del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011.

En línea con lo expuesto, se evidencia que dicha disposición se configura como abusiva dentro de lo señalado en los numerales 1º y 2º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que, por una parte, limitó la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden y, por otra, implicó una renuncia de los derechos del consumidor que por ley les corresponden.

En ese sentido, una vez analizado el medio probatorio se considera que la infracción imputada respecto de esta cláusula está llamada a prosperar. No obstante, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada se procederá más adelante a estudiar los argumentos expuestos en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.

### ➤ **Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que, del análisis preliminar de la información allegada a través de sus escritos de respuesta números 22-162984-3 y 22-47986-5 del 3 y 13 de mayo de 2022, respectivamente, se observó que presuntamente el sujeto pasivo incluyó en sus “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” exclusiones de responsabilidad frente a obligaciones que por ley le corresponden por prestar sus servicios a través de comercio electrónico y respecto de la información suministrada sobre los mismos. Por lo anterior, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el numeral 1º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, este Despacho analizará el archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*”, allegado por el sujeto pasivo mediante consecutivo número 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, así:

**Extracto del archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” Radicado N° 22-47986-5. Páginas 5**

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*“CONTRUIR COMUNDO S.A.S **no asume responsabilidad alguna ni derivada de cualquier daño o perjuicio**, incluyendo, más no limitado a, la **pérdida de información** o utilidades, existencia de **virus**, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en esta aplicación, oportunidades de negocios perdidas, **o cualquier otro daño**, o por cualquier reclamo de terceros”. (Negrilla y subraya fuera del texto).*

Extracto del archivo PDF denominado “**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)**” Radicado N° 22-47986-5. Página 5

*“(...) Por lo tanto, CONTRUIR COMUNDO S.A.S, **no será responsable de eventuales daños o perjuicios**, directos o indirectos, presentes o futuros, **que el Usuario** o terceros pudiesen sufrir, con motivo o con ocasión de la ejecución de cualquier instrucción o **de la información contenida en este sitio que ocasione errores**, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, **virus**, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en el funcionamiento; **liberando desde ya a CONTRUIR COMUNDO S.A.S de cualquier responsabilidad administrativa, civil o penal al respecto**”. (Negrilla y subraya fuera del texto).*

Extracto del archivo PDF denominado “**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)**” Radicado N° 22-47986-5. Páginas 7 y 8

*“(...) CONTRUIR COMUNDO S.A.S **no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en esta aplicación**, incluyendo, pero sin limitarse a, la **referente a productos y/o servicios**, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y solución de inquietudes”. (Negrilla y subraya fuera del texto).*

En ese orden de ideas, esta Dirección observa que la investigada en el archivo PDF denominado “**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)**” incluyó tres disposiciones que excluyen su responsabilidad frente a obligaciones que por ley le corresponden por prestar sus servicios a través de comercio electrónico y respecto de la información suministrada sobre los servicios que presta.

Lo anterior, evidencia que el sujeto pasivo limitó su responsabilidad frente a las obligaciones que por ley le corresponden, en tanto éste tiene la obligación de responder por todos los daños que se ocasionen debido a la inadecuada o insuficiente información, en particular, de la suministrada en sus aplicaciones; sin embargo, al incluir en su clausulado que no asume ningún tipo de responsabilidad por la información que se suministra, evidencia una vulneración a lo exigido en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

Al respecto, dicha normativa, establece lo siguiente:

**“ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN MÍNIMA Y RESPONSABILIDAD.** 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, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, **serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información**. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano. (...)”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

En línea con lo expuesto, el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, dispone que los proveedores y expendedores ubicados en Colombia que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán, entre otras, adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. De igual forma, dicha normativa dispone que el proveedor será responsable por las fallas en la seguridad de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.

Así las cosas, mal podría pretender el sujeto pasivo incluir dentro de sus términos y condiciones, cláusulas que limitaran su responsabilidad frente a las obligaciones que

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

por ley le corresponden, toda vez que si un consumidor sufre daños o perjuicios directos o indirectos debido a la ejecución o uso de sus aplicaciones —errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en el funcionamiento— es obligación de la indagada responder por tales fallas; sin embargo, conforme a las cláusulas objeto de análisis, ésta se libera de cualquier tipo de responsabilidad, lo cual deviene en una vulneración a lo exigido en el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Justamente, del análisis de las disposiciones previamente analizadas, este Despacho encuentra que las mismas se configuran como abusiva dentro de lo señalado en el numeral 1º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al limitar su responsabilidad frente a las obligaciones que por ley le corresponde.

En ese sentido, una vez analizado el medio probatorio se considera que la conducta desplegada representa una vulneración a lo dispuesto en la ley 1480 de 2011. No obstante, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada se procederá, más adelante, a estudiar los argumentos expuestos en los escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.

➤ **En lo que atañe al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y en el numeral 1º del artículo 43 de la misma normativa**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que, del análisis preliminar de la información allegada a través de sus escritos de respuesta números 22-162984-3 y 22-47986-5 del 3 y 13 de mayo de 2022, respectivamente, se observó que presuntamente el sujeto pasivo incluyó en sus “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” condiciones que implican la renuncia de los derechos que por ley le corresponden a los consumidores, como lo es el derecho a recibir información de manera oportuna, transparente y clara respecto del servicio ofrecido. Por lo anterior, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y en el numeral 1º del artículo 43 de la misma normativa.

Así las cosas, este Despacho analizará el archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*”, allegado por el sujeto pasivo mediante consecutivo número 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, así:

**Extracto del archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” Radicado N° 22-47986-5. Páginas 8**

“CONTRUIR COMUNDO S.A.S. se reserva el derecho de **rechazar la prestación del servicio**, de **cerrar cuentas**, de retirar o editar contenidos o de **cancelar solicitudes**, a su **entera discreción**”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

**Extracto del archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” Radicado N° 22-47986-5. Página 12**

“CONTRUIR COMUNDO S.A.S. se reserva el derecho de **interrumpir, suspender o terminar el uso de esta aplicación** o de cualquiera de los **servicios** que lo integran, **en cualquier momento y sin previo aviso**”. (Negrilla y subraya fuera del texto).

En ese orden de ideas, esta Dirección observa que la investigada en el archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” incluyó dos disposiciones que implican la renuncia de los derechos que, por ley, les corresponden a los consumidores, como lo es el derecho a recibir información de manera oportuna, transparente y clara respecto del servicio ofrecido.

Lo anterior, evidencia que el sujeto pasivo incluyó en sus términos y condiciones

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

disposiciones que implicaron la renuncia de los derechos que, por ley, les corresponden a los consumidores. Y es que, precisamente, el numeral 1.3. del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011, dispone:

**"ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:**

(...)

**1.3. 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**". (Negrilla y subraya fuera del texto).

En consecuencia, la indagada incluyó en sus términos y condiciones que se reserva el derecho de rechazar la prestación del servicio, de cerrar cuentas, de retirar o editar contenidos o de cancelar solicitudes a su entera discreción y, además, que se reserva el derecho de interrumpir, suspender o terminar el uso de su aplicación o de cualquiera de los servicios que lo integran, lo cual deviene en una renuncia de los derechos que le asisten a los consumidores, en particular, a recibir información de manera oportuna, transparente y clara respecto del servicio ofrecido.

Y es que precisamente de las cláusulas objeto de análisis, se encuentra que el sujeto pasivo afectó el derecho de los consumidores a recibir información **oportuna**, toda vez que se reserva el derecho de rechazar y suspender la prestación del servicio y uso de las aplicaciones en cualquier momento, lo cual, a su turno, deviene en una vulneración al atributo de **transparencia**, pues los usuarios no pueden comprobar ni tener certeza sobre el uso continuo de las aplicaciones de la indagada, de igual forma, se cercenó el derecho de los consumidores a recibir información **clara**, en tanto no tienen conocimiento sin lugar a duda en que eventos podían proceder dicho rechazo o suspensión.

Se evidencia, así, que dichas disposiciones se configuran como abusivas dentro de lo señalado en el numeral 1º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al implicar la renuncia de los derechos que por ley les corresponden a los consumidores, en particular, los señalado en el numeral 1.3. del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011.

En ese sentido, una vez analizado el medio probatorio se considera que las conductas desplegadas representan una vulneración a los establecido en el Estatuto del Consumidor.

- **Frente los argumentos de defensa expuestos frente a las conductas endilgadas, los cuales se relacionan en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.**

Sobre el particular, la investigada señaló que frente a este cargo *"debe desestimarse debido a que como consta en las respectivas actas que contienen los procesos de preservación realizados a las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO, los términos y condiciones que fueron remitidos a esta Superintendencia en respuesta a su requerimiento, son totalmente diferentes a las políticas y condiciones incluidas en las mencionadas plataformas, de tal manera que no es claro para esta compañía porque la SIC señala que los términos y condiciones de mi representada contienen estipulaciones que pueden considerarse como cláusulas abusivas, intentando juzgar una conducta que le está atribuyendo a las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO, respecto de las cuales solicito revisión expresa al GRUPO DE TRABAJO DE INFORMÁTICA FORENSE Y SEGURIDAD DIGITAL (GTIFSD), y consecuencia de tal*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*gestión, mediante las actas Preservación N° 073-22, 69-2022 y 059-22 se le allegó los términos, condiciones y políticas que realmente se estaban poniendo en disposición del consumidor final”.*

En línea con lo expuesto, el sujeto pasivo adujo que desde ningún punto de vista se puede simplemente inferir que los servicios prestados por las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY** y **360 CRÉDITO** guardan relación con sus términos y condiciones, pues si bien es cierto actúan dentro del mismo mercado, también lo es que lo hacen de forma independiente.

Pues bien, en primer término, llama la atención de este Despacho que la indagada afirmara que la presente imputación se fundamentó en las actas de preservación de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY** y **360 CRÉDITO**, cuando del análisis de la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022, se concluye que el fundamento probatorio de todas las conductas contenidas en esta imputación es el archivo PDF denominado “**TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)**”, allegado por el propio sujeto pasivo mediante consecutivo número 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, razón por la cual sus argumentos no pueden ser aceptados por la Dirección.

Asimismo, este Despacho debe reiterar lo expuesto en el acápite de consideraciones previas, toda vez que, durante la etapa de averiguaciones preliminares, la propia indagada reconoció de manera expresa y voluntaria su vínculo con las aplicaciones mencionadas, razón por la cual mal podría ahora pretender restarle validez a sus propias afirmaciones.

De otra parte, la indagada a través de su escrito de alegatos de conclusión señaló que “*la sanción por el incumplimiento señalado es única y exclusivamente la nulidad de las cláusulas, sin que ello implique una sanción pecuniaria*”.

Al respecto, es oportuno precisar que, si bien es cierto las cláusulas objeto de análisis son ineficaces de pleno derecho y, en consecuencia, a la luz de lo dispuesto en el artículo 897 del Código de Comercio<sup>31</sup> no producen efectos, también lo es que dicha circunstancia no desdibuja la facultad sancionatoria que tiene esta Superintendencia, pues cuando se desconocen los derechos de los consumidores, la autoridad administrativa en estricto cumplimiento del procedimiento especial administrativo previsto en la Ley 1480 de 2011, puede imponer una sanción administrativa al productor o proveedor por la trasgresión de las disposiciones contenidas en el Estatuto y demás normas concordantes. Tal como lo establece el artículo 61 que señala:

**“(…) Artículo 61. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios: (...)”.** (Resaltado fuera de texto).

Por todo lo expuesto, este Despacho considera probada en su integridad la imputación N° 3, toda vez que se encontró que el sujeto pasivo incluyó en los “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” estipulaciones que implicaron, por una parte, un traslado al consumidor de una responsabilidad que le correspondía a la investigada, como lo es aquella de adoptar medidas de seguridad que garantizaran la protección de la información personal del usuario y de la transacción y, por otra, una exclusión de responsabilidad a cargo de la indagada frente a obligaciones que por ley le correspondían, que conllevaron la renuncia de los consumidores al derecho de seguridad e indemnidad, específicamente en lo que se refiere al derecho de ser protegidos contra consecuencias nocivas para su integridad.

<sup>31</sup> ARTÍCULO 897. <INEFICACIA DE PLENO DERECHO>. Cuando en este Código se exprese que un acto no produce efectos, se entenderá que es ineficaz de pleno derecho, sin necesidad de declaración judicial.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En consecuencia, se encuentra demostrado que la investigada vulneró lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y en los numerales 1º, 2º y 4º del artículo 43 de la misma normativa, motivo por el cual al existir una inobservancia a las normas que protegen los derechos de los consumidores, se impondrá la sanción a que haya lugar conforme lo dispuesto en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor.

### **37.4. Frente a la presunta vulneración de los literales f), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 –Imputación N° 4 –**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento de lo dispuesto en los literales f), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la presente imputación frente a la conducta de la investigada, sus argumentos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si se transgredió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, resulta necesario mencionar, que la Ley 1480 de 2011 dispone un capítulo especial para la protección al consumidor de comercio electrónico y del que debe destacarse el artículo 50, toda vez que éste establece diversas obligaciones a cargo de los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos a través de medios electrónicos, como lo es el deber de adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma y, además, disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento, así como, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de Protección al Consumidor de Colombia.

Ahora bien, resulta importante traer a colación el artículo 49 de la Ley 1480 de 2011, que establece lo correspondiente al comercio electrónico, así: "**ARTÍCULO 49.** *Sin perjuicio de lo establecido en el literal b) del artículo 2o de la Ley 527 de 1999, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles **concertados** a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios*". (Subrayado y negrilla fuera de texto).

La citada norma, señala que el comercio electrónico es entendido en el ordenamiento jurídico colombiano como todos aquellos actos, negocios u operaciones mercantiles que son concertados mediante mensajes cursados telemáticamente entre proveedores y consumidores. En otras palabras, el comercio electrónico consiste en la concertación de operaciones de consumo a través de canales telemáticos, como, por ejemplo, el envío e intercambio de mensajes de texto SMS, el correo electrónico, aplicaciones móviles de datos, internet, entre otros.

Así las cosas, al verificar la actividad desplegada por la investigada este Despacho encontró que ésta emplea las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY** y **360 CRÉDITO** para efectos de desarrollar su objeto social, motivo por el cual para esta Dirección es evidente que **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, está obligada a cumplir con las disposiciones relativas a la protección del consumidor en dicho ámbito.

En ese orden de ideas, este Despacho le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por:

- i. Por considerar que la investigada en sus "*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*", allegados al plenario mediante escrito de respuesta número 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, informa que no garantiza la

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

seguridad ni la privacidad de sus aplicaciones de modo que terceros podrían acceder a la información del consumidor contenida allí, lo cual puede vulnerar el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

- ii. Por estimar que el sujeto pasivo informó a través de sus escritos de respuestas números 22-162984-3, 22-47986-5 y 22-47986-6, del 3 y 13 de mayo de 2022, respectivamente, que dispone de un correo electrónico y de dos líneas de celular para recibir peticiones, quejas y reclamos. Por lo anterior, es posible considerar que el sujeto pasivo no cuenta en sus aplicaciones móviles **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO** de un mecanismo para que los consumidores puedan radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que quede constancia de la fecha y hora de radicación, permitiendo el seguimiento a las PQRS presentada, de lo cual se advierte una aparente infracción a lo contenido en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.
- iii. Por considerar que la investigada no tiene en sus aplicaciones **POPCASH y EASTBAY** un enlace visible y fácilmente identificable que permita al consumidor ingresar a la página de esta Superintendencia como autoridad de protección al consumidor de Colombia, conforme se observa de las actas de preservación de dichas aplicaciones radicadas con los consecutivos números 22-143099-1 y 22-143098-1, respectivamente. Lo anterior, podría configurar una presunta vulneración a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, el Despacho procederá a analizar, en primer lugar, cada una de las conductas de la investigada, las pruebas que obran en el expediente y, posteriormente, los argumentos de defensa expuestos por el sujeto pasivo, toda vez que éste se pronunció de forma general sobre las conductas que hacen parte de esta investigación endilgadas.

➤ **En lo que atañe al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que, del análisis preliminar del documento de “*términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” obrante en el radicado 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, se evidenció que, al parecer, el sujeto pasivo informa que no garantiza la seguridad ni la privacidad de sus aplicaciones de modo que terceros podrían acceder a la información del consumidor contenida allí. Por lo anterior, es posible considerar que el sujeto pasivo no adopta ni cuenta con mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del usuario y de la transacción misma.

En consecuencia, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en cuenta lo mencionado, en este punto se procederá a evaluar el medio probatorio que sirvió de sustento a la conducta revisada en esta parte de la imputación, esto es, el archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*”, allegado por el sujeto pasivo mediante consecutivo número 22-47986-5 del 13 de mayo de 2022, como se muestra a continuación:

Extracto del archivo PDF denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)*” Radicado N° 22-47986-5. Página 6

**“CONTRUIR COMUNDO S.A.S. no garantiza la privacidad y seguridad de la utilización de esta aplicación y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados de manera fraudulenta puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que el usuario hace de esta aplicación”.**  
(Negrilla y subraya fuera del texto).

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Dicho esto, resulta necesario traer a colación el contenido textual de la norma que fundamentó el cargo que nos ocupa, con el objeto de verificar el alcance de tal disposición de cara a los hechos que sustentaron el reproche, en los siguientes términos:

*"Artículo 50. Sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en la presente ley, los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán: (...)*

*f). **Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables** que garanticen la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma. El proveedor **será responsable por las fallas en la seguridad** de las transacciones realizadas por los medios por él dispuestos, sean propios o ajenos.*

*Quando el proveedor o expendedor dé a conocer su membresía o afiliación en algún esquema relevante de autorregulación, asociación empresarial, organización para resolución de disputas u otro organismo de certificación, deberá proporcionar a los consumidores un método sencillo para verificar dicha información, así como detalles apropiados para contactar con dichos organismos, y en su caso, tener acceso a los códigos y prácticas relevantes aplicados por el organismo de certificación. (...)"*. (Negrilla y subrayas fuera de texto original)

Como se evidencia, la norma en cita exige a los proveedores que ofrecen y venden productos utilizando medios electrónicos, la adopción de mecanismos de seguridad que garanticen la protección de los datos personales suministrados por los usuarios, al tiempo que, establece la responsabilidad de dichos proveedores por las fallas de seguridad que presenten sus canales de comercio electrónico; de manera que, la estipulación plasmada por la investigada en los términos y condiciones resulta claramente abusiva, pues, limita su responsabilidad frente a las obligaciones que por Ley le corresponden.

No obstante, de cara a la sub-imputación que nos ocupa, y teniendo en cuenta que lo exigido en la norma reprochada, es que se **adopten mecanismos** para garantizar la seguridad de la información, esta Dirección considera que, lo consignado en los "TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN (2)", resulta incapaz de acreditar el incumplimiento de la obligación consignada en el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

En otras palabras, para endilgarse responsabilidad al sujeto pasivo por el incumplimiento de lo dispuesto en la norma previamente referida, era necesario tener evidencia de que no contaba con mecanismos para garantizar la seguridad de los datos suministrados por los usuarios de su canal de comercio electrónico, o que los mecanismos adoptados eran insuficientes; de manera que, ante la ausencia de tal material probatorio, resulta necesario desestimar y ordenar el archivo de esta sub-imputación.

Por consiguiente, este Despacho estima innecesario pronunciarse sobre los argumentos planteados por la investigada en torno a la sub-imputación relacionada con el presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

### ➤ **Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que del análisis preliminar de los escritos de respuestas números 22-162984-3, 22-47986-5 y 22-47986-6 del 3 y 13 de mayo de 2022, respectivamente, al parecer, el sujeto pasivo dispone de un correo electrónico y de dos líneas de celular para recibir peticiones, quejas y reclamos, sin contar en sus aplicaciones móviles **POPCASH, EASTBAY** y **360 CRÉDITO** de un mecanismo para que los consumidores puedan radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

que quede constancia de la fecha y hora de radicación, permitiendo el seguimiento a las PQRS presentadas. En consecuencia, se consideró que con dicha conducta presuntamente se infringía lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

La presente conducta que conforma este aspecto de la imputación se fundamentó, en primer lugar, en que la indagada mediante su escrito de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, informó, entre otros aspectos, lo siguiente:

Extracto del archivo PDF denominado “**RESPUESTA REQUERIMIENTO No. 22-162984-1**” Radicado N° 22-162984-3. Página 10

**“Para consultas, reclamos, quejas, podrá comunicarse con CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. al correo electrónico: construircomundo1@gmail.com o llamar a la línea de atención al cliente 322 800 2871 en el horario de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m.”.** (Negrilla y subraya fuera del texto).

En línea con lo expuesto, el sujeto pasivo a través de sus escritos de respuestas números 22-47986-5 y 22-47986-6, ambos del 13 de mayo de 2022, señaló lo siguiente:

**“Para consultas, reclamos, quejas, podrá comunicarse con CONTRUIR COMUNDO S.A.S. al correo electrónico: construircomundo1@gmail.com o llamar a la línea de atención al cliente 3204 273531 y 3204337130 en el horario de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 05:00 p.m.”.** (Negrilla y subraya fuera del texto).

En ese orden de ideas, se evidencia que, si bien es cierto la investigada cuenta con un correo electrónico y con dos líneas telefónicas para presentar peticiones, quejas y reclamos, también lo es que dichos canales de comunicación no atienden al propósito de lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que la investigada no dispuso en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de un mecanismo para que los usuarios puedan radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que quede constancia de la fecha y hora de radicación, permitiendo el seguimiento a las PQRS presentada.

Al respecto, es oportuno precisar que el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, establece de manera expresa que los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos y servicios utilizando medios electrónicos, deberán, entre otras, **disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.**

En otras palabras, se observa que el sujeto pasivo debía tener en su comercio electrónico un mecanismo para que los usuarios puedan radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que les quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento, motivo por el cual las herramientas señaladas por la indagada en sus escritos de respuesta no la exoneran de responsabilidad frente a la presente conducta, en tanto no cumplen con el propósito y lo que señala expresamente la norma.

En consecuencia, se evidencia que la investigada transgredió lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 y, por ello, se impondrá la sanción a que haya lugar conforme lo señalado en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor.

Así las cosas, una vez analizados los medios probatorios se considera que la infracción aducida está llamada a prosperar. No obstante, en aras de garantizar el derecho de defensa que le asiste a la investigada se procederá más adelante a estudiar los argumentos expuestos en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.

➤ **En lo que atañe al presunto incumplimiento del parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que del análisis preliminar de las actas de preservación de las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY**, radicadas con los consecutivos números 22-143099-1 y 22-143098-1, respectivamente, se observó que aparentemente el sujeto pasivo no dispuso en las mencionadas aplicaciones un enlace visible y fácilmente identificable que permita al consumidor ingresar a la página de esta Superintendencia como autoridad de protección al consumidor de Colombia. En consecuencia, se consideró que, con dicha conducta, presuntamente, se infringía lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

En primer lugar, esta Dirección solicitó al Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital (GTIFSD) de esta Superintendencia a través del consecutivo número 22-143099-0 del 8 de abril de 2022, la preservación de la aplicación **POPCASH**, cuya acta quedó radicada con el número 22-143099-1 del 12 de mayo de 2022, en la cual se visualiza, entre otros aspectos, lo siguiente:

**Extraído del acta de preservación identificada con el radicado número 22-143099-1. Página 47**

Debe contar con un enlace visible, fácilmente identificable, que les permita a los consumidores ingresar a la página de esta Superintendencia	No se identifica en la aplicación móvil un enlace que permita acceder al sitio web de la Superintendencia de Industria y Comercio.
---	--

De igual forma, en la preservación de la aplicación móvil **EASTBAY**, radicada con el consecutivo número 22-143098-1 del 18 de mayo de 2022, el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital (GTIFSD) de esta Superintendencia, registró, entre otras, lo siguiente:

**Extraído del acta de preservación identificada con el radicado número 22-143098-1. Página 45**

Debe contar con un enlace visible, fácilmente identificable, que les permita a los consumidores ingresar a la página de esta Superintendencia	No se encuentra en la inspección realizada.
---	---

Al respecto, el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, establece que los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos deberán establecer en el mismo medio de comercio electrónico empleado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Así las cosas y teniendo en cuenta que la indagada es una sociedad comercial registrada bajo las leyes de Colombia y que está sometida al imperio de la ley en este territorio, se evidencia entonces que se encuentra bajo la vigilancia, control y supervisión de la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, se pudo determinar que ésta efectivamente incumplió con su deber legal de contar con un enlace visible, fácilmente identificable, que le permitiera a los consumidores ingresar a la página web de esta Entidad, como la autoridad de protección al consumidor de Colombia, razón por la cual se encuentra probada la violación a lo dispuesto en el parágrafo del artículo antes citado.

Por lo anterior, este Despacho observa que la investigada incumplió lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, al existir una inobservancia a las normas que protegen los derechos de los consumidores, se impondrá la sanción a que haya lugar conforme lo dispuesto en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- **Respecto los argumentos de defensa expuestos frente a las conductas que conformaron la imputación, los cuales se relacionan en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los consecutivos números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.**

Sobre el particular, la investigada señaló que “(...) *al no ser el proveedor de los servicios prestados mediante las aplicaciones POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO, no es la llamada a responder por la falta de mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la información personal de los consumidores de las mismas, así como tampoco le es posible a ningún título determinar o habilitar canales para peticiones, quejas y reclamos en las mencionadas plataformas que le resultan ajenas y mucho menos incluir un enlace de un acceso directo a la SIC para los consumidores pues se reitera que CONSTRUIR COMUNDO SAS no es propietaria, arrendataria, licenciataria y bajo ningún contexto o razón administradora y/o responsable de las mencionadas aplicaciones*”.

Al respecto, este Despacho debe reiterar lo expuesto en el acápite de consideraciones previas, toda vez que, durante la etapa de averiguaciones preliminares, el propio sujeto pasivo reconoció de manera expresa y voluntaria su vínculo con las aplicaciones mencionadas, razón por la cual mal podría ahora pretender restarle validez a sus propias afirmaciones.

Por lo mencionado, esta Dirección encuentra demostrado que la investigada vulneró lo dispuesto en el literal g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, motivo por el cual al existir una inobservancia a las normas que protegen los derechos de los consumidores, se impondrá la sanción a que haya lugar conforme lo dispuesto en el artículo 61 del Estatuto del Consumidor.

### **37.5. Imputación N° 5. Frente al presunto incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9° del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9° del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la presente imputación frente a la conducta de la investigada, sus argumentos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si se transgredió o no la mencionada normatividad.

Sea lo primero señalar, que la presente actuación administrativa es procedente en la medida en que el incumplimiento de una orden emitida por esta Dirección, le impide ejercer las facultades administrativas conferidas, por lo que si en el ejercicio de estas, la conducta omisiva de algún sujeto pasivo se constituye en un impedimento para esta Autoridad, resulta necesario desplegar las facultades sancionatorias pertinentes.

En ese orden de ideas, este Despacho le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por las siguientes omisiones:

- i. Por considerar que, presuntamente, la investigada no dio cumplimiento total a lo ordenado por este Despacho a través de los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1, ambos del 25 de abril de 2022.
- ii. Por estimar que aparentemente el sujeto pasivo no dio cumplimiento total a lo ordenado por este Despacho a través de los oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- iii. Por considerar que posiblemente la investigada no dio cumplimiento total a lo ordenado por este Despacho a través del oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022.
- iv. Por estimar que aparentemente el sujeto pasivo no dio cumplimiento total a lo ordenado por este Despacho a través del oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022.

En consecuencia, el Despacho procederá a analizar, en primer lugar, cada una de las omisiones frente a la conducta de la investigada y las pruebas que obran en el expediente y, posteriormente, los argumentos de defensa expuestos por el sujeto pasivo, toda vez que éste se pronunció de forma general sobre las conductas endilgadas.

➤ **Frente a las órdenes administrativas impartidas mediante oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que del análisis preliminar del escrito de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, al parecer, el sujeto pasivo no dio cumplimiento a lo ordenado por este Despacho en los numerales cuarto, décimo, vigésimo primero y vigésimo quinto de los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1, ambos del 25 de abril de 2022.

Así las cosas, se consideró que con dicha conducta presuntamente se vulneraron las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9 del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

En primer lugar, es oportuno precisar que esta Dirección en el acápite de consideraciones previas del presente acto administrativo, procedió a corregir el considerando **30.5.1.** de la parte motiva de la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022, toda vez que allí se relacionó de manera errónea el numeral correspondiente a la orden contenida en el cuarto punto de los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, por cuanto se indicó que se trataba del tercer cuestionamiento; no obstante, se procederá en la parte resolutive de la presente resolución a corregir dicho yerro el cual, se reitera, en ningún caso da lugar a cambios en el sentido material de la decisión contenida en el pliego de cargos.

Aclarado lo anterior, este Despacho le ordenó al sujeto pasivo a través de los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1, ambos del 25 de abril de 2022, que en el término de cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la documentación, informara y allegara, entre otras, lo siguiente:

*"4. Adjuntar la totalidad de la publicidad usada para el ofrecimiento de servicios (indistinto del medio, a modo de ejemplo, redes sociales, página web, app, etc), indicando para el efecto la frecuencia, los medios a través de los cuales se anuncia y última fecha de emisión de la misma. (...)*

*10. Informar los términos, condiciones y restricciones generales para la prestación del servicio de crédito. Explicar detalladamente de qué manera se encuentran dispuestos para su consulta por parte del consumidor. (Allegar las pruebas que sustenten sus afirmaciones) (...)*

*21. Allegar copia de diez (10) contratos por cada línea ofrecida, adjuntando: plan de amortización, pagaré, carta de instrucciones, libranza y cualquier otro documento relacionado con el crédito. (...)*

*25. Anexar copia de un formato en blanco de los documentos firmados por el cliente, al solicitar un crédito. (...)"*

En respuesta a lo anterior, la investigada mediante el radicado número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, presentó un escrito con el fin de acreditar el cumplimiento de lo que le fue ordenado por esta Autoridad y allegó los siguientes documentos:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- Archivo PDF denominado “ANEXO 1” que contiene copia de un Certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada expedido el 20 de abril de 2022 por la Cámara de Comercio de Bogotá.
- Archivo Word denominado “ANEXO 2” que contiene un documento denominado “POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CONSTRUIR COMUNDO S.A.S.”.
- Archivo PDF denominado “ANEXO 3” que contiene un documento denominado “DIAGRAMA DE FLUJO PQR ´S CONTRUIR COMUNDO S.A.S.”.

No obstante, este Despacho observó que presuntamente la indagada no suministró una respuesta clara, completa y precisa a las órdenes contenidas en los numerales cuarto, décimo, vigésimo primero y vigésimo quinto de los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, motivo por el cual esta Dirección verificará dichas órdenes y la respuesta allegada por el sujeto pasivo.

➤ **En lo que respecta a la orden contenida en el numeral cuarto:**

Esta Autoridad mediante oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, ordenó al sujeto pasivo adjuntar la totalidad de la publicidad usada para el ofrecimiento de los servicios, indicando para el efecto la frecuencia, los medios a través de los cuales se anunció y última fecha de emisión.

Sobre el particular, la indagada a través de su escrito de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, indicó:

*“Publicidad*



*La publicidad se realiza mediante anuncios de Facebook y Google, por medio de imágenes y texto, con frecuencia diaria”.*

Pues bien, este Despacho observa que la investigada no atendió de manera completa la orden, en tanto solo aportó una pieza publicitaria, a pesar de que en su respuesta adujo que emplea “imágenes” y, además, no indicó la última fecha de emisión de esta.

➤ **En lo que atañe a la orden contenida en el numeral décimo:**

Esta Autoridad mediante oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, ordenó al sujeto pasivo informar los términos, condiciones y restricciones generales para la prestación de los servicios de crédito y, además, explicar de qué manera se encontraban dispuestos para su consulta por parte del consumidor, allegando las pruebas que sustentaran sus afirmaciones.

Sobre el particular, la indagada a través de su escrito de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, indicó: “Los términos y condiciones les son puestos

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*de presente a los consumidores en la descripción de la aplicación y al momento de descarga de la misma, pues estos, podrán o no ser aceptados luego de su lectura y revisión para efectos de acceder al servicio”.*

En punto, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió de manera completa la orden, toda vez que no informó cuales eran los términos, condiciones y restricciones generales para la prestación del servicio ofrecido, así como tampoco, allegó pruebas que sustentaran sus afirmaciones.

➤ **Frente a la orden contenida en el numeral vigésimo primero:**

Esta Autoridad mediante oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, ordenó al sujeto pasivo allegar copia de diez (10) contratos por cada línea ofrecida, con la documentación adjunta.

Al respecto, la investigada a través de su escrito de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, indicó: *“Remitirse a la respuesta de la pregunta número 20”.*

En ese orden de ideas, al analizar la respuesta número 20 del escrito allegado por la indagada, se observa lo siguiente: *“Como se indicó anteriormente, esta compañía otorga créditos a personas naturales mediante aplicaciones móviles y plataformas de préstamos en línea con recursos propios. Actualmente, no se cuenta con ningún servicio o línea de crédito adicional”.*

Así las cosas, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió la orden impartida, en tanto no allegó al expediente copia de los diez (10) contratos por cada línea ofrecida, con la documentación anexa.

➤ **En lo que respecta a la orden contenida en el numeral vigésimo quinto:**

Esta autoridad mediante oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, ordenó al sujeto pasivo anexar copia de un formato en blanco de los documentos firmados por el cliente al momento de solicitar un crédito.

Al respecto, la investigada a través de su escrito de respuesta número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, indicó: *“Sobre el particular se reitera que el servicio consiste en brindar préstamos en línea”.*

En punto, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió la orden impartida, toda vez que no allegó copia de un formato en blanco de los documentos firmados por el cliente al solicitar un crédito.

Por lo anterior, debe destacarse que las órdenes que efectúa esta autoridad son de obligatorio cumplimiento y, por lo tanto, éstos deben obedecerlos en los términos y dentro de la oportunidad concedida por la administración, toda vez que no se trata de una mera potestad del agente del mercado de atenderlos, sino que se erige como una orden que tiene como finalidad verificar una situación que puede o no estar poniendo en riesgo los derechos de los consumidores.

En ese sentido, una vez analizados tanto los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, como la respuesta allegada por la investigada mediante consecutivo número 22-162984-3 del 3 de mayo de 2022, se considera que la conducta que dio lugar a este punto de la imputación está llamada a prosperar.

➤ **En lo que atañe a las órdenes administrativas impartidas mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8, ambos del 12 de mayo de 2022**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que del análisis preliminar de los escritos de respuesta allegados mediante los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, al parecer, el sujeto pasivo no dio

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

cumplimiento a lo ordenado por el Despacho en los numerales tercero, sexto, octavo, noveno, décimo, décimo primero, décimo tercero y décimo cuarto de los oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022.

Así las cosas, se consideró que con dicha conducta presuntamente se vulneraron las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9 del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en cuenta lo mencionado, en este punto se procederá a evaluar los medios probatorios que sirvieron de sustento a la presente la conducta que sustento esta parte de la imputación está llamada, así:

En primer lugar, este Despacho le ordenó al sujeto pasivo a través de los oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, que en el término de tres (3) días hábiles contados a partir del recibo de la documentación, informara y allegara, entre otras, lo siguiente:

*"3. Explicar de manera pormenorizada la evaluación que se realiza para cotejar la información diligenciada por los clientes, el monto solicitado y la capacidad de adquirir la obligación, a través de las aplicaciones Popcash y Eastbay. (...)*

*6. Allegar la información que se suministra a los consumidores en relación con los costos adicionales que se realizan frente a los créditos que se solicitan a través de las apps Popcash y Eastbay. (...)*

*8. Remitir el listado de los consumidores a través de las cuales les han otorgado créditos en el último año a través de las apps Popcash y Eastbay. (...)*

*9. Informar el nombre e identificación de los anteriores propietarios de las aplicaciones Popcash y Eastbay, así como, remitir el contrato o convenio, suscrito para la adquisición de las aplicaciones.*

*10. Allegar copia de diez (10) contratos debidamente diligenciados respecto a los créditos otorgados a través de la aplicación Popcash.*

*11. Aportar copia de diez (10) contratos debidamente diligenciados respecto a los créditos otorgados a través de la aplicación Eastbay. (...)*

*13. Anexar el modelo en blanco del contrato que suscriben los consumidores a través de la aplicación Popcash.*

*14. Anexar el modelo en blanco del contrato que suscriben los consumidores a través de la aplicación Eastbay. (...)"*

En respuesta a lo anterior, la investigada mediante los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, presentó escritos con el fin de acreditar el cumplimiento de lo que le fue ordenado por esta autoridad sin allegar ningún documento anexo.

No obstante, este Despacho observó que la indagada no suministró una respuesta clara, completa y precisa a las órdenes contenidas en los numerales tercero, sexto, octavo, noveno, décimo, décimo primero, décimo tercero y décimo cuarto de los oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, motivo por el cual esta Dirección verificará dichas órdenes y la respuesta allegada por el sujeto pasivo.

### ➤ **En lo que respecta a la orden contenida en el numeral tercero:**

Esta autoridad mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo explicar de manera pormenorizada la evaluación que se realizaba para cotejar la información diligenciada por los clientes, el monto solicitado y la capacidad de adquirir la obligación, a través de las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY**.

Sobre el particular, la indagada a través de los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, indicó:

*"La evaluación que se realiza consiste en cotejar la información diligenciada*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*por el cliente, el monto solicitado y la capacidad de adquirir la obligación”.*

*“Al respecto se informa que la evaluación consiste en (i) Diligenciamiento de los datos básicos que permitan identificar al solicitante, (ii) Remisión de información, términos y condiciones del producto a adquirir (iii) Determinación del monto a solicitar y el plazo para el pago, (iv) Verificación de la capacidad económica del solicitante conforme a sus ingresos mensuales (v) Verificación y aceptación del producto conforme a las condiciones puestas de presente, (vi) Adquisición del producto, (vii) desembolso”.*

Pues bien, este Despacho observa que la investigada no atendió de manera completa la orden, en tanto solo mencionó de forma general las etapas correspondientes a la evaluación que se realiza para cotejar la información diligenciada por los clientes, el monto solicitado y la capacidad de adquirir la obligación, sin detallar de manera pormenorizada cada etapa.

➤ **En lo que atañe a la orden contenida en el numeral sexto:**

Esta Autoridad mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8, ambos del 12 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo allegar la información que se suministraba a los consumidores en relación con los costos adicionales que se realizaban frente a los créditos que se solicitaban a través de las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY**.

Al respecto, la indagada a través de los consecutivos números 22-162984-9 del 12 de mayo y 22-162984-11 del 18 de mayo del 2022, respectivamente, indicó:

*“De conformidad con el presente, los cobros adicionales se realizan se indican especificando el rubro que se reputa aparte de los intereses de la deuda como es el caso de los honorarios, comisiones y demás servicios vinculados directamente con el crédito”.*

*“Al respecto se reitera que todos los cobros devenidos de las obligaciones adquiridas se reputan de manera independiente a los intereses de la deuda como es el caso de los honorarios, comisiones y demás servicios vinculados directamente con el crédito”.*

En punto, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo, si bien informó que sí efectúa cobros adicionales, tales como honorarios, comisiones y demás servicios vinculados directamente con el crédito, también lo es que no atendió de manera completa la orden, toda vez que no allegó la información que se suministraba a los usuarios frente a dichos costos adicionales realizados sobre los créditos otorgados en las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY**.

➤ **Frente a la orden contenida en el numeral octavo:**

Esta autoridad mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo remitir el listado de los consumidores a través de las cuales les habían otorgado créditos a través de las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY**.

Al respecto, la investigada a través de los consecutivos números 22-162984-9 del 12 de mayo y 22-162984-11 del 18 de mayo, ambos de 2022, respectivamente, indicó:

*“En lo que a esto respecta; la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS, fue adquirida por el representante legal y accionista único que registra actualmente a partir del año 2021; por lo que la información solicitada respecto del año anterior debe ser requerida a los anteriores propietarios”.*

*“Al respecto se aclara que la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS, fue adquirida por el representante legal y accionista único que registra actualmente finalizando el año 2021; por lo que la información solicitada respecto del año anterior debe ser requerida a los anteriores propietarios.*

*De igual forma, quedamos atentos a la información que se requiera por esta respetada Superintendencia respecto de la corriente anualidad”.*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió la orden impartida, en tanto no allegó el listado de los consumidores a los cuales les otorgó créditos a través de las referidas aplicaciones.

➤ **En lo que respecta a la orden contenida en el numeral noveno:**

Esta autoridad mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo informar el nombre e identificación de los anteriores propietarios de las aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY**, así como remitir el contrato o convenio suscrito para la adquisición de las aplicaciones.

Al respecto, la investigada a través de los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, indicó:

*“Las aplicaciones no fueron adquiridas a personas anteriores”.*

*“Al respecto se informa que no se cuenta con los mencionados convenios y/o contratos. Ahora bien, en lo concerniente a las adquisiciones de los anteriores propietarios de la sociedad CONSTRUIR COMUNDO, se sugiere consultar dicha información con la Cámara de Comercio de Bogotá o las entidades afines”.*

En punto, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió la orden impartida, toda vez no informó el nombre e identificación de los anteriores propietarios de las aplicaciones, a pesar de que en la misma respuesta, en el numeral sexto, afirmó que *“la sociedad CONSTRUIR COMUNDO SAS, fue adquirida por el representante legal y accionista único que registra actualmente a partir del año 2021; por lo que la información solicitada respecto del año anterior debe ser requerida a los **anteriores propietarios**”.*

➤ **En lo que respecta a la orden contenida en el numeral décimo:**

Esta autoridad mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo allegar copia de diez (10) contratos debidamente diligenciados respecto a los créditos otorgados a través de la aplicación **POPCASH**.

Sobre el particular, la indagada a través de los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, indicó:

*“El servicio consiste en brindar préstamos en línea”.*

*“Sobre el particular se reitera que el servicio consiste en brindar préstamos en línea, por lo que todo el proceso se realiza de manera electrónica”.*

Pues bien, este Despacho observa que la investigada no atendió la orden, en tanto no allegó copia de los diez (10) contratos debidamente diligenciados respecto a los créditos otorgados a través de la aplicación **POPCASH**.

➤ **En lo que atañe a la orden contenida en el numeral décimo primero:**

Esta autoridad mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo aportar copia de diez (10) contratos debidamente diligenciados respecto a los créditos otorgados a través de la aplicación **EASTBAY**.

Sobre el particular, la indagada a través de los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, indicó:

*“Sobre el particular se reitera que el servicio consiste en brindar préstamos en línea”.*

*“Sobre el particular se indica que el servicio consiste en brindar préstamos en línea, por lo que todo el proceso se realiza de manera electrónica”.*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En punto, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió la orden, toda vez que no allegó copia de los diez (10) contratos debidamente diligenciados respecto a los créditos otorgados a través de la aplicación **EASTBAY**.

➤ **Frente a la orden contenida en el numeral décimo tercero:**

Esta autoridad mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo anexar el modelo en blanco del contrato que suscribían los consumidores a través de la aplicación **POPCASH**.

Al respecto, la investigada a través de los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, indicó:

*"Nuevamente, se reitera que el servicio consiste en brindar préstamos en línea".*

*"Sobre el particular se indica que el servicio consiste en brindar préstamos en línea, por lo que todo el proceso se realiza de manera electrónica".*

Así las cosas, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo solamente se limitó a decir que prestaba el servicio de préstamos en línea; sin embargo, no anexó el modelo en blanco del contrato que suscribían los consumidores a través de la aplicación **POPCASH**.

➤ **En lo que respecta a la orden contenida en el numeral décimo cuarto:**

Esta autoridad mediante oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo anexar el modelo en blanco del contrato que suscribían los consumidores a través de la aplicación **EASTBAY**.

Al respecto, la investigada a través de los consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, indicó:

*"Como ya se ha dicho anteriormente, el servicio consiste en brindar préstamos en línea".*

*"Sobre el particular se indica que el servicio consiste en brindar préstamos en línea, por lo que todo el proceso se realiza de manera electrónica".*

En punto, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió la orden impartida, toda vez que no anexó el modelo en blanco del contrato que suscribían los consumidores a través de la aplicación **EASTBAY**.

En ese sentido, una vez analizados tanto los oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022, como las respuestas allegadas por la investigada mediante consecutivos números 22-162984-9 y 22-162984-11 del 12 y 18 de mayo de 2022, respectivamente, se considera que la conducta que dio lugar a este punto de la imputación está llamada a prosperar.

➤ **Frente a las órdenes administrativas impartidas mediante oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que del análisis preliminar de los escritos de respuesta allegados mediante los consecutivos números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022, al parecer, el sujeto pasivo no dio cumplimiento a lo ordenado por el Despacho en los numerales tercero, sexto y décimo primero del oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022.

Así las cosas, se consideró que con dicha conducta presuntamente se vulneraron las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9 del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Teniendo en cuenta lo mencionado, en este punto se procederá a evaluar los medios probatorios que sirvieron de sustento a la conducta que sustento esta parte de la imputación está llamada, así:

En primer lugar, este Despacho le ordenó al sujeto pasivo a través del oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022, que allegará antes del 11 de mayo de 2022, entre otra, la siguiente información y documentación:

*"3. Allegar la totalidad de piezas publicitarias por medio de la cual ofrece los servicios, indicando la frecuencia, los medios a través de los cuales se anuncia y última fecha de emisión de las mismas. (...)*

*6. Anexar copia de cinco (5) contratos por cada línea de crédito aprobada, adjuntando: solicitud, plan de amortización, pagare, carta de instrucciones, libranza, certificado de seguro, autorización de descuento y servicios financieros, y cualquier otro documento relacionado con el crédito. (...)*

*11. Aportar copia de los formatos en blanco firmados por el consumidor, al solicitar un crédito. (a título de ejemplo, Pagare, libranzas, autorización de descuentos, certificado de seguro, servicios financieros adicionales, y demás). (...)"*

En respuesta a lo anterior, la investigada mediante los consecutivos números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022, presentó un escrito con el fin de acreditar el cumplimiento de lo que le fue ordenado por esta Autoridad y allegó los siguientes documentos:

- Archivo PDF denominado "*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN*" que contiene un documento identificado como "*TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO DE LA APLICACIÓN*".
- Archivo PDF denominado "*DIAGRAMA DE FLUJO PQR'S CONTRUIR COMUNDO S*" que contiene un documento identificado como "*DIAGRAMA DE FLUJO PQR'S CONTRUIR COMUNDO S.A.S.*".

No obstante, este Despacho observó que presuntamente la indagada no suministró una respuesta clara, completa y precisa a las órdenes contenidas en los numerales tercero, sexto y décimo primero del oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022, motivo por el cual esta Dirección verificará dichas órdenes y la respuesta allegada por el sujeto pasivo.

### ➤ **En lo que respecta a la orden contenida en el numeral tercero:**

Esta autoridad mediante oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022 le ordenó al sujeto pasivo allegar la totalidad de piezas publicitarias por medio de las cuales ofreció los servicios, indicando la frecuencia, los medios a través de los cuales se anunciaba y última fecha de emisión de estas.

Sobre el particular, la indagada a través de los consecutivos números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022, indicó:

*"Publicidad*



*La publicidad se realiza mediante anuncios de Facebook y Google, por medio de imágenes y texto, con frecuencia diaria".*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Pues bien, este Despacho observa que la investigada no atendió de manera completa la orden, en tanto solo aportó una pieza publicitaria, a pesar de que en su respuesta adujo que emplea “imágenes” y, además, no indicó la última fecha de emisión de la misma.

➤ **En lo que atañe a la orden contenida en el numeral sexto:**

Esta Autoridad mediante el oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022 le ordenó al sujeto pasivo anexar copia de cinco (5) contratos por cada línea de crédito aprobada, adjuntando: solicitud, plan de amortización, pagare, carta de instrucciones, libranza, certificado de seguro, autorización de descuento y servicios financieros, y cualquier otro documento relacionado con el crédito.

Sobre el particular, la indagada a través de los consecutivos números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022, indicó: *“Como se mencionó anteriormente, esta compañía no cuenta con líneas o servicios de crédito distintos al ya mencionado”*.

En punto, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió la orden, toda vez que no anexó la copia de cinco (5) contratos por cada línea de crédito aprobada, adjuntando para el efecto la solicitud, plan de amortización, pagare, carta de instrucciones, libranza, certificado de seguro, autorización de descuento y servicios financieros, y cualquier otro documento relacionado con el crédito.

➤ **Frente a la orden contenida en el numeral décimo primero:**

Esta autoridad mediante el oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022 le ordenó al sujeto pasivo aportar copia de los formatos en blanco firmados por el consumidor al solicitar un crédito.

Al respecto, la indagada a través de los consecutivos números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022, indicó: *“Sobre el particular, se indica nuevamente que el servicio consiste en brindar prestamos en línea”*.

Así las cosas, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo no atendió la orden impartida, en tanto no aportó copia de los formatos en blanco firmados por el consumidor al solicitar un crédito.

En ese sentido, una vez analizados tanto el oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022, como las respuestas allegadas por la investigada mediante consecutivos números 22-47986-5 y 22-47986-6 del 13 de mayo de 2022, se considera que la conducta que dio lugar a este punto de la imputación está llamada a prosperar

➤ **En lo que respecta a las órdenes administrativas impartidas mediante oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022**

Esta Dirección encontró mérito para iniciar investigación administrativa en contra de la investigada, toda vez que del análisis preliminar del escrito de respuesta allegado mediante el consecutivo número 22-193718-13 del 13 de julio de 2022, al parecer, el sujeto pasivo no dio cumplimiento a lo ordenado por el Despacho en los numerales cuarto, octavo, décimo y décimo segundo del oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022.

Así las cosas, se consideró que con dicha conducta presuntamente se vulneraron las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9 del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en cuenta lo mencionado, en este punto se procederá a evaluar los medios probatorios que sirvieron de sustento a la conducta que sustento esta parte de la imputación está llamada, así:

En primer lugar, este Despacho le ordenó al sujeto pasivo a través del oficio número

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

22-193718-7 del 28 de junio de 2022, que allegará en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, la siguiente información y documentación:

*"4). Informar cuáles son los mecanismos utilizados para la comercialización de los servicios. (...)*

*8) Allegar copia de cinco (5) contratos suscritos con los consumidores durante los últimos seis (6) meses, de cada línea de financiación ofrecida, adjuntando: plan de amortización, pagare, carta de instrucciones, libranza y cualquier otro documento relacionado con el crédito. (...)*

*10) Allegar la información suministrada a los consumidores y/o usuarios durante la etapa precontractual (libretos de los vendedores, guion, documentos, charlas). (...)*

*12) Anexar copia de un formato en blanco de los documentos firmados por el cliente, al solicitar un crédito”.*

En respuesta a lo anterior, la investigada mediante el consecutivo número 22-193718-13 del 13 de julio de 2022, presentó un escrito con el fin de acreditar el cumplimiento de lo que le fue ordenado por esta Autoridad y allegó el siguiente documento:

- Archivo PDF denominado “*Certificado de Existencia y Representación Legal – CONSTRUIR COMUNDO SAS*” que contiene copia de un Certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada expedido el 5 de julio de 2022 por la Cámara de Comercio de Bogotá.

No obstante, este Despacho observó que presuntamente la indagada no suministró una respuesta clara, completa y precisa a las órdenes contenidas en los numerales cuarto, octavo, décimo y décimo segundo del oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022, motivo por el cual esta Dirección verificará dichas órdenes y la respuesta allegada por el sujeto pasivo.

➤ ***En lo que respecta a la orden contenida en el numeral cuarto:***

Esta autoridad mediante oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022 le ordenó al sujeto pasivo informar cuáles eran los mecanismos utilizados para la comercialización de los servicios.

Sobre el particular, la indagada a través del consecutivo número 22-193718-13 del 13 de julio de 2022, indicó: *"CUARTO. – La comercialización de los servicios se realiza por medios digitales como Google Ads y Facebook Ads. Esta compañía no pauta en ningún medio tradicional diferente a los mencionados.*

Pues bien, este Despacho observa que la investigada no atendió de manera clara, completa ni precisa lo ordenado, en tanto solo indicó que la comercialización de sus servicios se realizaba por medios digitales, como Google Ads y Facebook Ads; sin embargo, no informó de manera puntual cuales eran los mecanismos utilizados para el desarrollo de su actividad.

➤ ***En lo que atañe a la orden contenida en el numeral octavo:***

Esta autoridad mediante el oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022 le ordenó al sujeto pasivo allegar copia de cinco (5) contratos suscritos con los consumidores, junto al plan de amortización, pagare, carta de instrucciones, libranza y cualquier otro documento relacionado con el crédito.

Sobre el particular, la indagada a través del consecutivo número 22-193718-13 del 13 de julio de 2022, indicó:

*"OCTAVO. – La instrumentación de los contratos se lleva a cabo en cumplimiento a la Ley 527 de 1999 Art.7 y el Decreto 2364 de 2012, en concordancia a la Ley 1564 de 2012 Art. 244, en donde establece que los documentos en forma de mensaje datos se presumen auténticos, entendiéndose como firma electrónica, como una clave de validación*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*conformada por códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, partiendo desde la autenticidad, confiabilidad y apropiabilidad [sic] del mismo, en relación al fin para el cual se hace uso este mecanismo de firma, por lo que se presume que los mecanismos o técnicas de identificación personal o de identificación electrónica que fue acordado entre las partes con la aceptación de los Términos y Condiciones al momento de la inscripción y registro”.*

En punto, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo afirmó que empleaba contratos que se encontraban ajustados a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012, en concordancia con lo señalado en la Ley 1564 de 2012, motivo por el cual hizo mención a aspectos relativos a la firma electrónica y la clave de validación y, además, precisó que dicha información fue acordada entre las partes en la aceptación de sus términos y condiciones; no obstante, la indagada no atendió la orden, toda vez que no allegó copia de cinco (5) contratos suscritos con los consumidores por cada línea de financiación ofrecida, adjuntando el plan de amortización, pagare, carta de instrucciones, libranza y cualquier otro documento relacionado con el crédito.

➤ **Frente a la orden contenida en el numeral décimo:**

Esta autoridad mediante el oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022 le ordenó al sujeto pasivo allegar la información suministrada a los consumidores y/o usuarios durante la etapa precontractual.

Al respecto, la indagada a través del consecutivo número 22-193718-13 del 13 de julio de 2022, indicó:

*"DÉCIMO. – Como se indicó con anterioridad, para acceder a los servicios los usuarios conocen y aceptan los mismos por medio de los Términos y Condiciones previstos para tal fin. Ahora bien, en vista de que el servicio no se publicita por medio de canales diferentes a medios digitales como Google Ads y Facebook Ads, no se cuenta con libretos, guiones o charlas”.*

Así las cosas, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo informó que, para efectos de acceder a sus servicios, los consumidores conocían y aceptaban sus términos y condiciones. Además, indicó que al publicitar sus servicios a través de Google Ads y Facebook Ads, no contaba con libretos, guiones o charlas.

En punto, la Dirección observa que la indagada no atendió la orden impartida, toda vez que si bien es cierto no disponía de libretos, guiones o charlas, también lo es que lo requerido fue la **información suministrada a los consumidores y/o usuarios durante la etapa precontractual**, y la misma no fue aportada por la sociedad.

➤ **En lo que atañe a la orden contenida en el numeral décimo segundo:**

Esta autoridad mediante el oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022, le ordenó al sujeto pasivo anexar copia de un formato en blanco de los documentos firmados por el cliente, al momento de solicitar un crédito.

Al respecto, la indagada a través del consecutivo número 22-193718-13 del 13 de julio de 2022, indicó: *"Remitirse a respuesta al numeral OCTAVO”.*

En ese sentido, al revisar la respuesta número octava del citado escrito, se observa que la indagada informó:

*"OCTAVO. – La instrumentación de los contratos se lleva a cabo en cumplimiento a la Ley 527 de 1999 Art.7 y el Decreto 2364 de 2012, en concordancia a la Ley 1564 de 2012 Art. 244, en donde establece que los documentos en forma de mensaje datos se presumen auténticos, entendiéndose como firma electrónica, como una clave de validación conformada por códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona, en relación*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*con un mensaje de datos, partiendo desde la autenticidad, confiabilidad y apropiabilidad [sic] del mismo, en relación al fin para el cual se hace uso este mecanismo de firma, por lo que se presume que los mecanismos o técnicas de identificación personal o de identificación electrónica que fue acordado entre las partes con la aceptación de los Términos y Condiciones al momento de la inscripción y registro”.*

Así las cosas, encuentra este Despacho que el sujeto pasivo informó que empleaba contratos que se encontraban ajustados a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012, en concordancia con lo señalado en la Ley 1564 de 2012, motivo por el cual hizo mención a aspectos relativos a la firma electrónica y la clave de validación y, además, precisó que dicha información fue acordada entre las partes en la aceptación de sus términos y condiciones; no obstante, la indagada no atendió la orden impartida, en tanto no anexó copia de un formato en blanco de los documentos firmados por el cliente, al momento de solicitar un crédito.

Por lo anterior, debe destacarse que las órdenes que efectúa esta Autoridad son de obligatorio cumplimiento y, por lo tanto, éstos deben obedecerlos en los términos y dentro de la oportunidad concedida por la administración, toda vez que no se trata de una mera potestad del agente del mercado de atenderlos, sino que se erige como una orden que tiene como finalidad verificar una situación que puede o no estar poniendo en riesgo los derechos de los consumidores.

En ese sentido, una vez analizados tanto el oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022, como la respuesta allegada por la investigada mediante consecutivo número 22-193718-13 del 13 de julio de 2022, se considera que la conducta que sustento esta parte de la imputación está llamada a prosperar.

- **Respecto los argumentos expuestos en sus escritos de descargos y de alegatos de conclusión, identificados con los radicados números 22-162984-59 del 15 de septiembre de 2022 y 22-162984-71 del 17 de mayo de 2023, respectivamente.**

Al respecto, la indagada adujo que el presente cargo debe ser desestimado teniendo en cuenta que todos los requerimientos realizados por esta Superintendencia, a su juicio, fueron contestados de manera íntegra como consta en el expediente y en las consideraciones del pliego de cargos.

El línea con lo expuesto, el sujeto pasivo afirmó que *“el hecho de que no se reconociera en dichas contestaciones que CONSTRUIR COMUNDO SAS es el responsable de las presuntas vulneraciones a los derechos de los consumidores de los usuarios de las plataformas POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO, como este Despacho lo concluye erróneamente, no obedece a la voluntad de incumplir deberes, instrucciones y requerimientos impartidos, sino a la imposibilidad de remitir información con la que no cuenta mi representada, al ser una persona jurídica totalmente independiente a las mencionadas plataformas”.*

Pues bien, en primer término, llama la atención de esta Dirección que la indagada sostuviera como argumento de defensa que *“todos los requerimientos realizados por esta Superintendencia a mi representada fueron contestados de manera íntegra”*; sin embargo, no aportó prueba alguna dentro de la presente investigación administrativa tendiente a sustentar sus manifestaciones<sup>32</sup>, pese a que en el ordenamiento jurídico colombiano cada parte tiene la carga de probar sus afirmaciones, con las excepciones que establece la ley. En consecuencia, tales apreciaciones por parte de la investigada no son aceptadas por el Despacho.

<sup>32</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-086 de 2016. Expediente D-10902. Magistrado Ponente: PALACIO PALACIO, Jorge Iván. 24 de febrero de 2016. *“Algunas excepciones son derivadas del reconocimiento directo de un acontecimiento por cualquiera que se halle en capacidad de observarlo debido a su amplia difusión (hechos notorios). Otras se refieren a aquellos hechos que por su carácter indeterminado de tiempo, modo o lugar hacen lógica y ontológicamente imposible su demostración para quien los alega (afirmaciones o negaciones indefinidas) [87]. Y otras son consecuencia de la existencia de presunciones legales o de derecho, donde “a la persona el sujeto procesal favorecido con la presunción solo le basta demostrar el hecho conocido que hace creíble el hecho principal y desconocido, de cuya prueba está exento”.*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De otra parte, y frente a que la investigada no es la responsable de las vulneraciones a los derechos de los usuarios de las plataformas denominadas **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO** y, en consecuencia, estaba imposibilitada de remitir la información solicitada por este Despacho, se deben reiterar los argumentos expuestos en el acápite de consideraciones previas del presente acto administrativo, toda vez que durante la etapa de averiguaciones preliminares, el propio sujeto pasivo reconoció de manera expresa y voluntaria su vínculo con las aplicaciones mencionadas, razón por la cual mal podría ahora pretender restarle validez a sus propias afirmaciones.

Asimismo, es oportuno precisar que, en ninguna de las respuestas suministradas por la indagada, ésta afirmó no tener ningún vínculo con las citadas aplicaciones, al contrario, suministró información frente a las mismas, razón más que suficiente para acreditar el vínculo que tiene el sujeto pasivo con tales plataformas.

En consecuencia, se debe destacar que las órdenes que efectúa esta Autoridad son de obligatorio cumplimiento y, por lo tanto, estas deben ser obedecidas en los términos y dentro de la oportunidad concedida por la administración, toda vez que no se trata de una mera potestad del agente del mercado de atenderlas, sino que se erige como una orden que tiene como finalidad verificar una situación que puede o no estar poniendo en riesgo los derechos de los consumidores, so pena de las sanciones administrativas a que haya lugar por la desatención de lo ordenado, de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

En este sentido y teniendo en cuenta que, la investigada no probó el cumplimiento total y en debida forma de lo ordenado por el Despacho a través de los numerales cuarto, décimo, vigésimo primero y vigésimo quinto de los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022; los numerales tercero, sexto, octavo, noveno, décimo, décimo primero, décimo tercero y décimo cuarto de los oficios números 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022; los numerales tercero, sexto y décimo primero del oficio número 22-47986-4 del 20 de abril de 2022 y los numerales cuarto, octavo, décimo y décimo segundo del oficio número 22-193718-7 del 28 de junio de 2022, respectivamente, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor encuentra demostrado el incumplimiento de las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9 del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, razón por la cual impondrá las sanciones administrativas a que haya lugar.

### **TRIGÉSIMO OCTAVO: Sanción administrativa**

Encontrándose demostrado el incumplimiento por parte de **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, a lo previsto en el numeral 1.3 del artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 23 de la misma normativa, en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, en el artículo 42 del Estatuto del Consumidor y en los numerales 1º, 2º y 4º de artículo 43 de la misma norma, en los literales f), g) y en el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 y, además, las órdenes impartidas por esta Dirección en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1º del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, en el numeral 9º del artículo 59 y en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor<sup>33</sup>.

Para efectos de la graduación de la multa deberá atenderse a las particularidades del presente caso, de cara a los criterios establecidos en el párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 del 2011, que corresponden a: **i)** el daño causado a los consumidores; **ii)** la persistencia en la conducta infractora; **iii)** la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor; **iv)** la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores; **v)** la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes; **vi)** el beneficio económico que se hubiere obtenido para

<sup>33</sup> Reglamentado por el **Artículo 1º del Decreto 074 de 2012: Criterios para graduar las sanciones administrativas**. "Para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará los criterios establecidos para la graduación de las multas, previstos en el párrafo 1º del mismo artículo".

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

el infractor o para terceros por la comisión de la infracción; **vii)** la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos; y **viii)** el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

Teniendo que, aunque este Despacho revisará los ocho (8) criterios para fijar una sanción ajustada a derecho, y que se observan los principios de proporcionalidad y razonabilidad, la participación de los mismos dependerá de su pertinencia frente a los hechos probados. De manera que, en la tasación de la multa, algunos afectarán directamente el valor de la misma y otros serán descartados por su incapacidad de alterar la estimación cuantitativa.

Así, teniendo en cuenta que el régimen sancionatorio aplicable se rige por lo establecido en la Ley 1480 de 2011, es imperativo para este Despacho especificar la razón del monto de la sanción a imponer a la parte investigada. Dicha decisión se basa en el criterio de **daño a los consumidores**, conforme lo estipula el numeral 1º del párrafo 1º del artículo 61 del Estatuto del Consumidor, y se justifica de la siguiente manera:

### Omisión de información

Este Despacho encontró que la indagada no suministró información clara, veraz, verificable y precisa respecto del plazo en el que se debía realizar el pago de los créditos otorgados a través de las aplicaciones **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**. Asimismo, se evidenció que el sujeto pasivo suministró información que careció de veracidad, claridad y suficiencia frente a la posibilidad de que el cobro por servicio o uso de las aplicaciones fuera opcional y el valor cobrado por dicho concepto.

Lo anterior, no solo transgrede disposiciones legales específicas destinadas a garantizar transparencia y seguridad jurídica en las transacciones comerciales, sino que también priva a los consumidores de la posibilidad de tomar decisiones informadas y ejercer sus derechos en debida forma.

### Falta de calidad en la prestación del servicio

Se ha constatado que el sujeto pasivo presentó fallas de calidad en la prestación del servicio relacionado con el proceso de cobranza que adelantó frente a los créditos otorgados a través de las aplicaciones denominadas **POPCASH, EASTBAY y 360 CRÉDITO**, toda vez que el mismo no correspondió a las condiciones ofrecidas ni a las habituales del mercado, pues se realizó de forma agresiva y difundiendo información del crédito con los contactos de los consumidores.

De igual forma, este Despacho encontró una falla de calidad en la prestación del servicio de desembolso de las operaciones de crédito otorgadas mediante comercio electrónico, en tanto la indagada no cumplió con las características atribuidas con la información suministrada sobre dicho servicio, pues desembolsó una suma inferior a la aprobada.

### Vulneración a la protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas

Quedó demostrado que el sujeto pasivo incluyó en los “*Términos y condiciones generales del uso de la aplicación*” estipulaciones que implicaron, por una parte, un traslado al consumidor de una responsabilidad que le correspondía a la investigada, como lo es aquella de adoptar medidas de seguridad que garantizaran la protección de la información personal del usuario y de la transacción y, por otra, una exclusión de responsabilidad a cargo de la indagada frente a obligaciones que por Ley le correspondían, que conllevaron la renuncia de los consumidores al derecho de seguridad e indemnidad, específicamente en lo que se refiere al derecho de ser protegidos contra consecuencias nocivas para su integridad.

En línea con lo expuesto, esta Dirección encontró que la indagada en los “*Términos y*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*condiciones generales del uso de la aplicación”* incluyó estipulaciones que limitaron su responsabilidad respecto de las consecuencias o daños que se generaron con ocasión del uso de sus aplicaciones móviles y, además, implicaron la renuncia de los derechos que por Ley le correspondían a los consumidores, como lo es el derecho a recibir información de manera oportuna, transparente y clara respecto del servicio ofrecido.

### Vulneración en el marco del comercio electrónico

Aunado a lo anterior, se acreditó que la investigada incumplió los deberes legales que le asisten en el marco del comercio electrónico, toda vez que (i) no adoptó mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garantizaran la protección de la información personal del consumidor y de la transacción misma; (ii) no dispuso en sus aplicaciones móviles **POPCASH**, **EASTBAY** y **360 CRÉDITO** de un mecanismo para que los consumidores pudieran radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que quedara constancia de la fecha y hora de radicación, permitiendo el seguimiento a las PQRS presentadas y, además, (iii) no tiene en sus aplicaciones **POPCASH** y **EASTBAY** un enlace visible y fácilmente identificable que le permitiera al consumidor ingresar a la página de esta Superintendencia como autoridad de protección al consumidor de Colombia.

### Omisión frente a las órdenes impartidas por esta Autoridad

Quedó demostrado que la investigada no acreditó el cumplimiento total de las órdenes que le fueron impartidas mediante los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022; 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022; 22-47986-4 del 20 de abril de 2022 y 22-193718-7 del 28 de junio de 2022, respectivamente, lo cual le impidió a esta Dirección ejercer sus funciones de inspección, control y vigilancia, a efectos de velar por la observancia de las disposiciones en materia de protección al consumidor, situación que potencialmente pudo perjudicar a los consumidores.

De esta manera, era claro que la indagada tenía la obligación legal de dar cumplimiento total a las órdenes impartidas por esta Autoridad. Esta obligación es fundamental para permitir a las autoridades verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor y asegurar que no se están cometiendo infracciones que puedan perjudicar a los consumidores. La falta de respuesta en los términos dispuestos impide que se lleven a cabo estas verificaciones. Así, al no responder los oficios números 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022; 22-162984-7 y 22-162984-8 del 12 de mayo de 2022; 22-47986-4 del 20 de abril de 2022 y 22-193718-7 del 28 de junio de 2022, respectivamente, el sujeto pasivo restringió la capacidad de esta Autoridad de llevar a cabo actuaciones eficaces. Esto afecta directamente la capacidad de identificar y corregir posibles infracciones, lo que puede resultar en la continuación de prácticas que amenacen o perjudiquen a los consumidores.

En este sentido, para esta Dirección resulta claro que, la sola existencia de potencialidad del daño frente a los consumidores corrobora la necesidad de protegerlos, en el sentido de que estos reciban protección, en los términos en que establece el Estatuto del Consumidor.

En lo relacionado con la **persistencia de la conducta infractora** debe tenerse en cuenta, que el concepto “*persistencia*” hace alusión a la duración en el tiempo que se puede predicar respecto del actuar desplegado por un productor o proveedor que resulta contrario a las normas de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor—.

En ese sentido, debe ponerse de presente que no se evidencia que hayan cesado las conductas infractoras objeto de análisis, motivo por el cual las mismas siguen latentes y, por ello, se tendrá en cuenta este criterio para la dosificación de la sanción en su contra por persistir el comportamiento infractor.

Ahora bien, en lo que atañe a la **reincidencia en la comisión de las infracciones**

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**en materia de protección al consumidor**, este Despacho no encontró que la investigada haya sido previamente sancionada por conductas semejantes, razón por la cual este criterio no será tenido en cuenta al momento de la graduación de la sanción, en tanto el mismo no se configuró.

Por otra parte, y en lo que respecta a la **disposición de buscar una solución adecuada a los consumidores**, la Dirección no encuentra que dicho criterio se haya configurado, toda vez que la investigada no demostró cumplir con todas las normas que regulan el régimen general de protección al consumidor, motivo por el cual este criterio será valorado en su contra al momento de tasar la sanción.

Ahora, en lo que respecta al **beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción**, esta Dirección no pudo establecer la existencia de un beneficio económico, pues no existe prueba en el plenario que permita su valoración al caso concreto, razón por la cual no se tendrá en cuenta dicho criterio de dosificación en el presente caso.

Acerca de la **utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos**, es de anotar que el criterio resulta aplicable cuando en efecto se logra demostrar, y como quiera que dentro del plenario no se pudo establecer el que la investigada hubiere empleado medios fraudulentos en la comisión de la infracción, el señalado criterio tampoco resulta aplicable.

De otra parte, respecto del criterio de la **disposición o no de colaborar con las Autoridades**, este Despacho debe poner de presente que, en este caso no existe prueba en el plenario que permita su valoración de cara al incumplimiento aquí evidenciado, razón por la cual, este criterio no tiene facultad de alterar la graduación de la sanción.

Ahora, frente a lo anterior, debe indicarse que, si bien el marco normativo respecto de la dosimetría sancionatoria en protección al consumidor en lo referente a dicho criterio no ha sido decantado, esta Entidad en desarrollo de la discrecionalidad dispuesta en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, ha entendido que tal dosimetría permite conceder beneficios a las personas naturales o jurídicas que hubieren cometido una conducta que viole las normas de protección al consumidor. Ejemplo de lo anterior es en el caso de que los investigados **informen a la autoridad de protección al consumidor acerca de la existencia de la conducta infractora, así como también en aquellos casos en los cuales exista aceptación de cargos dentro del término de traslado del acto administrativo que inicia la investigación.**

Para esta Autoridad dentro del modelo de beneficios podrá determinarse si es o no procedente la aplicación de la sanción administrativa contenida en el numeral 1º del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, de conformidad con las circunstancias particulares del caso, el material probatorio y la gravedad de la conducta, por lo que, en caso de que la misma no sea aplicable a la situación específica, deberá la administración en desarrollo de sus obligaciones y competencias aplicar alguna de las sanciones expuestas en los numerales 2, 3, 4, 5 o 6 del mismo artículo.

En todo caso este Despacho ha entendido que establecerá si hay lugar a la obtención de los beneficios anteriormente descritos de manera armónica con lo establecido en el párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, el cual, refiere a otros agravantes y atenuantes en el desarrollo del poder sancionatorio en materia de protección al consumidor.

La aplicación del beneficio anteriormente descrito deberá ser estudiado de manera armónica con la cesación de los efectos producidos a los consumidores en razón al problema jurídico en estudio, así como el esclarecimiento de los hechos y la represión de las conductas, entendiéndose que dicha colaboración con las autoridades deberá sumarse no solo a la aceptación de cargos, sino al suministro de información y de pruebas que permitan establecer la existencia, modalidad, duración y efectos de la

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

conducta, lo cual deberá ser estudiado a su vez de acuerdo a la oportunidad procesal en que las autoridades reciban dicha colaboración.

Finalmente, es importante señalar que, para este Despacho el modelo anteriormente descrito de beneficios es también aplicable al atenuante descrito en el numeral 8 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, correspondiente al **grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes**, respecto del cual esta Autoridad ha entendido que la prudencia y diligencia podrá ser aplicada a favor, con la demostración de inclusión en su modelo de negocio respecto de la conducta imputable de buenas prácticas comerciales, los cuales deben ser debidamente comprobadas, actualizadas e implementadas previo a la conducta presuntamente violatoria de los derechos de los consumidores, y que en todo caso deberá ser estudiado de acuerdo con la naturaleza del modelo expuesto para ser valorado.

Con ocasión a lo anterior, para el presente caso, esta Dirección debe indicar que, con base en las pruebas obrantes en el plenario y tal y como se expuso a lo largo del presente acto administrativo, la investigada no actuó con diligencia en la aplicación del marco normativo correspondiente al desarrollo de sus negocios en el mercado, razón por la cual, este criterio no puede valorarse a favor de la investigada para dosificar la sanción.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio por la infracción a las normas de la presente ley, así como por inobservancia a las órdenes impartidas, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del *sub-examine*, le impone una multa a **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, por **CIENTO TRES (103) salarios mínimos mensuales legales vigentes, equivalentes a 11948 UVB** que corresponde a la suma de **CIENTO TREINTA MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$130.842.548)** a la fecha de la presente resolución.

### TRIGÉSIMO NOVENO: Consideración final

De conformidad con lo establecido en el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo, entre otros, cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas, actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario —UVT—, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico —UVB—, conforme lo dispuesto en este artículo.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad tiene en cuenta para la monetización del valor de la multa, tanto lo establecido en el radicado número 24-19575<sup>34</sup> como la metodología establecida en el numeral 4 de la Circular N° 005 de 19 de febrero de 2024, emitida por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio<sup>35</sup>.

En mérito de lo expuesto el Despacho,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: CORREGIR** el considerando **30.5.1.** de la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022, el cual quedará así:

*"30.5.1. Que esta Dirección mediante los oficios No. 22-162984-0 y 22-162984-1 del 25 de abril de 2022, solicitó a CONSTRUIR COMUNDO SAS en el cuarto punto, que: "4. Adjuntar la totalidad de la publicidad usada para el*

<sup>34</sup> Concepto emitido por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica dirigido a la Coordinadora del Grupo de Notificaciones y Certificaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

<sup>35</sup> Igualmente, concepto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público del 14 de marzo de 2024, radicado 1-2024-012569.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*ofrecimiento de servicios (indistinto del medio, a modo de ejemplo, redes sociales, página web, app, etc), indicando para el efecto la frecuencia, los medios a través de los cuales se anuncia y última fecha de emisión de la misma.”, frente a lo cual, la investigada únicamente presentó como respuesta, lo siguiente:  
(...)”.*

**ARTÍCULO SEGUNDO: DESESTIMAR Y ARCHIVAR** parcialmente la imputación N° 4 formulada en la Resolución N° 55013 del 17 de agosto de 2022, contra **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, concretamente, en lo que tiene que ver con la presunta vulneración de lo establecido en el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo señalado en el presente acto administrativo.

**ARTÍCULO TERCERO: IMPONER** una multa a **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, por **CIENTO TRES (103)** salarios mínimos mensuales legales vigentes, equivalentes a **11948 UVB** que corresponde a la suma de **CIENTO TREINTA Y OCHO MILLONES VEINTITRÉS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$138.023.296)** a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo dispuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá ser pagado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, los cuales serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual. Para el efecto, podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

1. A través del Botón de Pagos PSE en el enlace <https://serviciolinea.sic.gov.co/sic.multas.pagos/payform> efectuada la transacción podrá descargar automáticamente el recibo de caja.
2. Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá a la cuenta corriente N° 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio Nit:800.176.089-2 y código rentístico 03. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la Resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Carrera 13 # 27 - 00, piso 3 Bogotá.

**ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR** personalmente el contenido de la presente resolución a **CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN**, identificada con NIT 901.237.347-7, a través de su Liquidador, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 8 de enero de 2025

**LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR,**



**NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ**

## RESOLUCIÓN NÚMERO 148 DE 2025

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

### NOTIFICACIONES

Investigada:	<b>CONSTRUIR COMUNDO S.A.S. EN LIQUIDACIÓN</b>
Identificación:	NIT 901.237.347-7
Liquidador:	<b>SHENG HUANG</b>
Identificación:	C.E. 6605016
Dirección de notificación judicial:	AC 26 N° 92 - 32 <sup>36</sup>
Ciudad:	Bogotá D.C.
E-mail de notificación judicial:	construircomundo1@gmail.com <sup>37</sup>

Proyectó: BARR  
Revisó: LFCG/LMAR  
Aprobó: NBR

---

<sup>36</sup> De conformidad con la información que reposa actualmente en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada.

<sup>37</sup> *Ibíd.*