

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RESOLUCIÓN NÚMERO 55197 DE 2023

(18 de septiembre de 2023)

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Radicación No. 22-166863

VERSIÓN ÚNICA

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

CONSIDERANDO

Que mediante el presente acto administrativo se determinó que, **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, incumplió lo dispuesto en el numeral 1.3. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, así como al numeral 2 del artículo 45 y literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 y el numeral 1 del art 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015; al numeral 4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015; al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 y 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; por lo que se impuso una multa por la suma de **QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE (\$569.560.000)** equivalentes a **CUATROCIENTOS NOVENTA Y ÚN (491)** salarios mínimos mensuales legales vigentes, que corresponden **13429,22 UVT** a la fecha de la presente resolución.

Asimismo, se estableció que la sociedad investigada no incumplió el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015. También se concluyó que se debían desestimar y archivar parcialmente las imputaciones referentes al numeral 2 del artículo 45 y la presunta configuración de la conducta del literal c) del art 55 de la Ley 1480 y el numeral 1 del art 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015, toda vez que el sub cargo N° 4 formulado en su contra, se realizó con base en una simulación de crédito realizado por esta Autoridad y no con créditos proferidos y otorgados por la indagada, así como lo contemplado en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, respecto de su página web, por las razones que se exponen en este acto administrativo.

Por último, esta Dirección emitió órdenes a **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, en ejercicio de las facultades administrativas conferidas en los numerales 9° y 11° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011. En ese orden, se proceden a exponer las razones que sustentan la expedición del presente acto administrativo.

1. Antecedentes.....	2
2. Marco Jurídico.....	6
3. Problema Jurídico.....	8
4. Estudio de las imputaciones fácticas	8
16.1 Frente al presunto incumplimiento al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 1-:	8
16.1.1. Generalidades en torno a la calidad en la prestación del servicio.....	8
16.1.2. Frente a las pruebas y consideraciones que sirvieron de sustento a la imputación fáctica:	9
16.1.3. Frente al argumento expuesto por la investigada referente al “contexto del caso”.....	10
16.1.4. Frente a los canales de atención al cliente que dispone la sociedad investigada:	13

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

16.1.5. En cuanto a la presunta falla en la calidad del servicio de desembolso y cobro por aparentemente no cumplir con las características inherentes e informadas frente al mismo-supuestos fáctica i), ii) y iii)-:	14
16.1.6. Frente a las presuntas fallas de calidad en el servicio en los canales de atención al cliente-Supuesto fáctico iv)-:	16
16.2. Frente a la posible infracción al numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 2-:	20
16.3. Frente a la presunta vulneración al numeral 2 del artículo 45 y presunta configuración de la conducta del literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015-Imputación fáctica N°3-:	24
16.3.1. Cálculo de la tasa de interés cobrada en los créditos otorgados por la investigada:	25
16.3.2. Análisis de créditos con radicado número 21-435816-11 del 14 de julio de 2022:	27
16.3.3. Análisis de créditos con radicado número 21-447134-7 del 15 de julio de 2022:	28
16.3.4. Análisis de créditos con radicado número 22-166863-66 del 4 de junio de 2022:	29
16.3.5. Análisis de simulación de créditos que reposa en el radicado 22-166863-70 del 14 de julio de 2022:	31
16.3.6. Frente a los argumentos de defensa de la sociedad investigada:	32
16.3.7. Conclusiones de la Imputación fáctica No. 3:	36
16.4. Frente al presunto incumplimiento a los numerales 4 y 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015-Imputación fáctica N° 4-:	44
16.4.1. Frente al presunto incumplimiento al numeral 4 del 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:	45
16.4.2. Frente a la presunta vulneración de lo establecido en numeral 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:	49
16.4.3. Conclusiones de la imputación fáctica No. 4:	51
16.5. Frente al presunto incumplimiento del literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 5-:	52
16.5.1. Frente a lo evidenciado en la aplicación HOLACREDY de acuerdo con la información aportada en el radicado 22-166863-3 del 05 de mayo de 2022:	52
16.5.2. Frente a lo evidenciado en la visita de inspección administrativa realizada en la página web https://www.holacredy.com/ :	54
16.5.3. Conclusiones de la imputación fáctica No. 5:	56
16.6. 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-Imputación fáctica N° 6-:	56
16.6.1. Conclusiones de la imputación fáctica No. 6:	58
5. Sanción Administrativa	58
6. Órdenes Administrativas:	61
18.1. ORDEN DE ACATAR.	62
18.2. ORDEN DE INFORMAR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO	63
18.3. ORDEN DE DEVOLVER	63
18.4. ORDEN DE INFORMAR.	65
18.5. ORDEN DE CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES DE RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1:	66
7. Comunicación a la Fiscalía General de la Nación	67
RESUELVE:	67
NOTIFICACIONES	74
COMUNICACIONES	74

1. Antecedentes

PRIMERO: Que, en ejercicio de las facultades administrativas conferidas a la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor, se dio inicio a una averiguación preliminar de oficio por medio de la cual se requirió a **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con NIT. 901.314.258-1, en adelante la investigada, mediante los radicados números 22-166863-0 y 22-166863-1 del 27 de abril de 2022, para que allegara en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, la información y documentación allí descrita.

1.1. Que la investigada el 05 de mayo de 2022 allegó su escrito de respuesta a los oficios antes mencionados y anexó unos soportes documentales, a través del radicado número 22-166863 consecutivos 3 al 60.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

1.2. Que posteriormente, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor requirió a la investigada mediante los oficios identificados con los números 22-166863-61 y 22-166863-62 del 11 de mayo de 2022, para que en un plazo máximo de tres (3) días hábiles allegara lo relacionado con sus operaciones de crédito.

1.3. Que la investigada el 18 de mayo de 2022, allegó respuesta al requerimiento inmediatamente anterior, mediante el radicado número 22-166863-64, a través de la cual manifestó, entre otras cosas, que no generaba planes de pago de los cupos de créditos, ya que el pago estaba establecido a una cuota con una fecha límite, la cual el usuario escogía en el momento de su solicitud de desembolso a 7, 14 o 21 días, según fuera el caso. Sin embargo, indicó que el usuario podía hacer pagos parciales antes de su fecha límite sin recargo adicional. Por otro lado, frente a la información otorgada al consumidor, manifestó que era suministrada por medio de la aplicación Holacredy.

1.4. Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, con el propósito de verificar la información consignada en relación a los productos y/o servicios ofrecidos por el sujeto pasivo, realizó el 20 de mayo de 2022 visita de inspección administrativa a su página web y sus redes sociales la cual quedó radicada con el número 22-166863-65, correspondientes a:

- <https://www.holacredy.com/>
- <https://www.facebook.com/Holacredy.Colombia>
- <https://www.instagram.com/holacredy.colombia/?hl=es>
- <https://twitter.com/HolacredyColom1>

1.5. Que esta Dirección el 2 de junio de 2022, realizó a través del Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, un informe con el objetivo de evaluar la información contenida y las tasas de interés cobradas por la investigada en los contratos que cumplan con los parámetros establecidos en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y el mismo fue radicado con el consecutivo 66 del 3 de junio de 2022. Asimismo, dicho a dicho análisis se le realizó un ajuste que se encuentra en el consecutivo 67 del 17 de junio de 2022.

1.6. Adicionalmente, bajo el radicado número 22-166863-70 del 14 de julio de 2022, el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto realizó un análisis con el objetivo de evaluar que la información contenida y las tasas de interés cobradas por la sociedad, cumplieran con los parámetros establecidos en el Decreto 1074 de 2015, para lo cual se tuvo en cuenta la simulación de crédito realizada, mediante el radicado número 22-166433, por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.

SEGUNDO: Que por otra parte, esta Dirección mediante el radicado 22-166433-0 del 27 de abril de 2022, solicitó al **COORDINADOR DEL GRUPO DE TRABAJO DE INFORMÁTICA FORENSE Y SEGURIDAD DIGITAL** de la Superintendencia de Industria y Comercio, lo siguiente:

“(...) preservación a la aplicación móvil (APP): Nombre: HOLACREDY Razón social: RUSH GLOBAL COLOMBIA SAS NIT. 901.314.258-1 Página web: holacredy.com Aplicación móvil: HOLACREDY (...)”

2.1. Que el Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital (GTIFSD) de la Superintendencia de Industria y Comercio, bajo el número 22-166433-1 del 07 de junio de 2022, radicó el “*acta de preservación de página web – pre investigación*” del del sitio web <https://holacredy.com/> y de la aplicación móvil “*HOLACREDY*”, de propiedad de la investigada que tuvo como propósito “*(...) preservar las pruebas que puedan llegar a ser indicios de prácticas en contra del régimen de protección al consumidor por parte de dicho sitio web.*”

TERCERO: Que de otra parte, esta Dirección conoció la queja presentada radicada bajo el número 21-233859-0 del 10 de junio de 2021, en la que se denunciaron posibles irregularidades en las que podría estar incurriendo la investigada, respecto al régimen de protección al consumidor y particularmente, lo correspondiente a operaciones mediante sistemas de financiación.

3.1. Que esta Dirección en ejercicio de sus facultades, requirió a la investigada mediante el radicado 21-233859-2 del 16 de diciembre de 2021, para que allegara la información y documentación allí descrita.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

3.2. Que la investigada el 30 de diciembre de 2021, a través del radicado número 21-233859 consecutivos 4 al 39, allegó una información y documentación. Sin embargo, no fue posible su visualización porque los documentos adjuntos se encontraban en formato .rar y al intentar abrirlos se informó que *“el archivo tiene un formato desconocido o está dañado.”*

3.3. Que esta Dirección, mediante el radicado número 21-233859-41 del 31 de mayo de 2022, ordenó al sujeto pasivo, allegar la información y documentación solicitada mediante el radicado 21-233859-2, en formatos que permitieran su visualización.

3.4. Que la investigada el 01 de junio de 2022, a través del radicado 21-233859- 42, presentó su respuesta al requerimiento a través de radicación física, en la que indicó:

“(…) mediante el presente documento dejo constancia de la entrega de la memoria USB que contiene los archivos relativos a la publicidad de la compañía en el marco del proceso de la referencia. Lo anterior dado el volumen de la información y para evitar cualquier problema tecnológico en el acceso a los archivos.”

3.5. Que el 02 de junio de 2022, se radicó con el número 21-233859-43, el correo electrónico de parte de la sociedad investigada, en el que informó haber radicado en las oficinas de esta Entidad, una USB con la información solicitada. Asimismo, aportó un enlace (https://1drv.ms/u/s!Anb_wze4uJ-1lquyT-g7FW_4eD0d?e=uEVrJU), donde aseguró que se encontraban la totalidad de los archivos.

CUARTO: Que por otro lado, esta Dirección conoció la queja radicada bajo el número 21-435816-0 del 03 de noviembre de 2021¹, en la que se denunciaron posibles irregularidades en las que podría estar incurriendo la investigada, respecto al régimen de protección al consumidor y particularmente, lo correspondiente a operaciones mediante sistemas de financiación.

4.1. Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, requirió a la investigada, mediante el radicado 21- 435816-4 del 10 de diciembre de 2021, para que allegara la información y documentación relacionada allí.

4.2. Que la investigada el 30 de diciembre de 2021, a través del radicado número 21-435816 consecutivos 5 al 8, allegó su respuesta al requerimiento otorgando información, relacionada, entre otras cosas, con el funcionamiento de la aplicación Holacredy, la tasa de interés, los plazos y los requisitos que maneja, el tiempo de desembolso.

4.3. Que en la respuesta anteriormente referenciada, el sujeto indagado aportó cinco (05) contratos por cada línea ofrecida, adjuntando: plan de amortización, pagaré, carta de instrucciones, libranza y cualquier otro documento relacionado con el crédito, sin embargo, solo se advirtieron cinco (5) documentos denominados *“Declaración voluntaria de origen y destino de fondos”* y cinco (5) documentos denominados *“Pagaré y carta de instrucciones”*, sin los respectivos planes de amortización de los créditos otorgados.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección mediante el radicado 21-435816-9 del 31 de mayo de 2022, le ordenó a la investigada allegar las tablas de amortización de los créditos aportados mediante el radicado 21-435816-7.

4.4. En atención a lo anterior, la investigada mediante el radicado 21-435816-10 del 7 de junio de 2022, allegó cinco (5) tablas de amortización.

4.5. Que el 14 de julio de 2022, bajo el radicado número 21-435816-11, el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto realizó un análisis de la documentación allegada por la investigada con el objetivo de evaluar que la información contenida y las tasas de interés cobradas por la sociedad en los contratos, cumplieran con los parámetros establecidos en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

QUINTO: Que por otro lado, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, conoció la queja radicada bajo el número 21-447134-0 del 10 de noviembre de 2021, en la que se denunciaron posibles irregularidades en las que podría estar incurriendo la investigada, particularmente, relacionadas con eventos de usura.

¹ Que bajo los números 21-435816-1 y 21-435816-2 del 08 de noviembre de 2021 se radicó el traslado efectuado por la Superintendencia Financiera de Colombia de la queja presentada por la misma quejosa, la cual contiene el mismo escrito y documentación radicada bajo el radicado 21-435816-0.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

5.1. Que esta Dirección en ejercicio de sus facultades, requirió a la investigada, mediante el radicado 21-447134-2 del 20 de diciembre de 2021, con el fin de que aportara la información y documentación allí descrita.

5.2. Que la investigada por medio de los radicados 21-447134-3 y 21-447134-4 del 30 de diciembre de 2021, allegó su respuesta al requerimiento otorgando información, relacionada, entre otras cosas, con el funcionamiento de la aplicación Holacredy, la tasa de interés, los plazos y los requisitos que maneja, el tiempo de desembolso.

5.3. Que en atención a que en respuesta al requerimiento de allegar cinco (05) contratos por cada línea ofrecida, adjuntando: plan de amortización, pagare, carta de instrucciones, libranza y cualquier otro documento relacionado con el crédito, solo se advirtieron cinco (5) documentos denominados “*Declaración voluntaria de origen y destino de fondos*” y cinco (5) documentos denominados “*Pagaré y carta de instrucciones*”, sin los respectivos planes de amortización de los créditos otorgados; esta Dirección mediante el radicado 21-447134-5 del 31 de mayo de 2022, ordenó a la investigada allegar las tablas de amortización de los créditos allegados mediante el radicado 21-447134-4.

5.4. Que a través del radicado 21-447134-6 del 07 de junio de 2022, la investigada allegó cinco (5) tablas de amortización.

5.5. Que el 15 de julio de 2022, bajo el radicado número 21-447134-7, el Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto realizó un análisis con el objetivo evaluar que la información contenida y las tasas de interés cobradas por la sociedad en los contratos que ésta allegó y así revisar que se cumplieran con los parámetros establecidos en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

SEXTO: Que, esta Dirección a través de la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022 “*por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos*”, procedió a acumular las actuaciones administrativas identificadas con los radicados 21-233859, 21-435816, 21-447134 y 22-166863 a la presente actuación (**22-166863**)², toda vez que se encontró que se cumplían con los requisitos propios de tal procedimiento (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.

SÉPTIMO: Que, en atención a la información recaudada en la etapa preliminar, esta Dirección por medio de la Resolución N° 50101 del 29 de julio de 2022³ “*Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos*”, inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, en donde las imputaciones fácticas endilgadas, fueron las que a continuación se transcriben:

“12.1. Imputación fáctica N.1: Posible incumplimiento al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

12.2. Imputación fáctica N.2: Posible infracción al numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

12.3. Imputación fáctica N.3: Posible incumplimiento al numeral 2 del artículo 45 y presunta configuración de la conducta del literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015.

12.4. Imputación fáctica N.4: Posible incumplimiento a los numerales 4 y 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015.

12.5. Imputación fáctica N.5: Posible incumplimiento al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

12.6. Imputación fáctica N.6: 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”.

OCTAVO: 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

² “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”.

³ Notificada en debida forma a la investigada mediante el aviso N°18478 del 10 de agosto de 2022, tal y como lo acredita el consecutivo número 22-166863-82 del 19 de agosto de 2022

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

conformidad con el inciso 3° del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOVENO: Que en el plazo señalado para presentar descargos a la Resolución N° 50101 del 29 de julio de 2022, la investigada por conducto de su apoderado general **HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ DÍAZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 1.017.141.591 y tarjeta profesional No. 181.832 del C.S.J.⁴ presentó escrito de defensa mediante correo electrónico radicado con el número 22-166863 consecutivos 83, 84, 85, 86 y 87 del 31 de agosto y 1 de septiembre de 2022, a través de los cuales expuso sus argumentos de hecho y de derecho frente a las imputaciones fácticas endilgadas.

DÉCIMO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 76748 del 31 de octubre de 2022⁵ *"Por la cual se ordena la apertura del período probatorio, se incorporan unas pruebas y se decretan otras de oficio"*, ordenó la apertura del período probatorio, incorporó y otorgó valor probatorio a los documentos recaudados en la etapa de averiguación preliminar, así como las allegadas con los descargos, reconoció personería jurídica para actuar al apoderado de la investigada en la presente actuación administrativa y decretó pruebas de oficio con el fin de que ésta en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, aportara las pruebas allí descritas.

DÉCIMO PRIMERO: Que la investigada allegó mediante el consecutivo número 22-166863-92 del 17 de noviembre de 2022, las pruebas decretadas de oficio en dicho acto administrativo. También, allegó un poder otorgado por el representante legal de la investigada, a **PEDRO NOVOA SERRANO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.592.192 y T.P. No. 100.709 del C.S.J., y a **PAULA ANDREA ZAPATA BÁEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.094.941.893 y T.P. No. 334.267 del C.S.J.,

Asimismo, se aportó la revocatoria de poder concedido al señor **HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ DIAZ** identificado con cédula de ciudadanía No. 1.017.141.591 y tarjeta profesional No. 181.832 del C.S.J., teniendo en cuenta que cesó su relación laboral con la sociedad investigada.

DÉCIMO SEGUNDO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N°506 del 16 de enero de 2023⁶ *"Por la cual se incorporan unas pruebas, se ordena el cierre del período probatorio y se corre traslado para alegar de conclusión"*, incorporó y otorgó valor probatorio a todas y cada una de las pruebas recaudadas en las etapas del procedimiento administrativo sancionatorio, cerró el término probatorio y corrió traslado a la investigada para presentar sus alegatos de conclusión.

Así mismo, le fue reconocida la personería jurídica al señor **PEDRO NOVOA SERRANO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.592.192 y T.P. No. 100.709 del C.S.J., y a la señora **PAULA ANDREA ZAPATA BAEZ**, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.094.941.893 y T.P. No. 334.267 del C.S.J., como apoderados de la investigada, en los términos y para los efectos del poder conferido.

DÉCIMO TERCERO: Que mediante el consecutivo 21-166863-96 del 31 de enero de 2023, la indagada allegó un escrito a través del cual manifestó que reiteraba los argumentos presentados en el escrito de descargos y en consecuencia solicitó el archivo de la presente actuación.

2. Marco Jurídico

DÉCIMO CUARTO: A continuación, se expone el marco jurídico dentro del cual se resolverá la presente investigación administrativa en contra de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, teniendo en cuenta para ello, la imputación fáctica que fue formulada.

De esta manera, debe mencionarse que la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la

⁴ De conformidad con el poder que obra en el consecutivo 83.

⁵ Comunicada en debida forma a la investigada 31 de octubre de 2022, tal y como lo acredita el consecutivo número 22-166863-91 del 15 de noviembre de 2022.

⁶ Comunicada en debida forma a la investigada el 16 de enero de 2023, tal y como lo acredita el consecutivo número 22-166863-97 del 31 de enero de 2023.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

protección de los derechos de los consumidores, en virtud de lo señalado en los numerales 22, 39, 57, 62 y 63 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011.

Asimismo, 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, el numeral 2 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 dicha ley, en aras de que realicen elecciones bien fundadas.

Asimismo, el Estatuto del Consumidor en su artículo 6 referente a la calidad, idoneidad y seguridad de los productos, establece en cabeza de los productores y/o proveedores la obligación de asegurar la calidad ofrecida respecto de los bienes y servicios que pongan a disposición en el mercado, señalando que la omisión en el cumplimiento de dicha obligación acarrea, entre otros, responsabilidad administrativa ante las autoridades de supervisión y control.

Por otro lado, el numeral 1.3 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor consagra como uno de los derechos generales de los consumidores, el de obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos ofrecidos, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

En consonancia con ello, el artículo 23 del mismo cuerpo normativo, establece la información mínima que deban suministrar los proveedores y productores, y asimismo que serán responsables de todo daño ocasionado en consecuencia de la inadecuada o insuficiente información.

Por otra parte, el numeral 2 del artículo 45 de la Ley 1480 establece que, en las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberán fijar la tasas de interés que seguirán las reglas generales y le serán aplicables los límites legales.

Así mismo, establece el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 que para los fines de la citada ley se entenderá usura el recibir o obrar de manera directa o indirecta, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios mediante sistemas de financiación o a plazos, utilidad o ventaja que exceda en la mitad el interés bancario corriente que para el periodo correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Financiera, con independencia de la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla.

Aunado a lo precedente, el artículo 2.2.2.35.7 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, establece las reglas generales para la celebración de contratos mediante sistemas de financiación, de manera que en su numeral 1, establece que una de ellas es la libertad de tasar la tasa de interés tanto remuneratoria como moratoria que será cobrada al consumidor. Asimismo, que las tasas de interés pactadas en la celebración del contrato, no podrán sobrepasar en ningún período de la financiación, el límite máximo legal de acuerdo con lo establecido en el numeral 11 del artículo 2.2.2.35.3 del presente capítulo.

Por otro lado, el artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 modificado por el artículo 2 del Decreto 1702 de 2015, describe la información que debe constar por escrito cuando el consumidor adquiera bienes o servicios mediante sistemas de financiación u operación de crédito, de manera que, en su numeral 4 dispone que en caso de operación de crédito se expresará, mediante facturas o documentos separados que se anexen al contrato, la modalidad en la que fue clasificado el crédito según las características señaladas en el artículo del Decreto 11.2.5.1.2 del Decreto 2555 de 2010. Asimismo, se deberá informar, el valor total a financiar.

Ahora, en su numeral 10, consagra que si cómo mecanismo de respaldo de la obligación se extienden títulos valores, se deberá dejar constancia de ello en el contrato, identificando su

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

número, fecha de otorgamiento, vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el título.

Por último, el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, establece que los proveedores y expendedores que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deberán, entre otras cosas, disponer en el mismo medio que lo realiza, 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, tal y como lo señala el literal g) de dicho artículo.

Finalmente, 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.

3. Problema Jurídico

DÉCIMO QUINTO: La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar si la conducta desplegada por **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, configura o no el incumplimiento al artículo 6, el numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23, el numeral 2 del artículo 45, el literal g) del artículo 50 y el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015; los numerales 4 y 10 del artículo 2.2.2.35.5 del decreto antes mencionado; y por el 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.

4. Estudio de las imputaciones fácticas

DÉCIMO SEXTO: Que esta Dirección procede a realizar el estudio de fondo el cargo que le fue endilgado a la investigada en el acto de dio inicio a la presente investigación administrativa, de la siguiente manera:

16.1 Frente al presunto incumplimiento al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 1-:

16.1.1. Generalidades en torno a la calidad en la prestación del servicio.

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 vulneración a lo que establece el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011.

De esta manera, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, 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 normativa.

Así las cosas, esta Dirección considera necesario señalar 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 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 los mismos, así como la calidad ofrecida.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

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 producto 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 producto; **ii)** la información que suministró el productor y/o proveedor respecto del producto y **iii)** las características inherentes del bien o servicio de que se trata.

Ahora, como quiera que los consumidores se encuentran en un marco de información asimétrica y desigualdades fácticas con respecto a comercializadores y productores al momento de adquirir bienes y servicios, pues los primeros, depositan la confianza en el prestigio de la marca, la novedad del producto o el éxito mediático obtenido a través de las campañas publicitarias desplegadas en el mercado, se hace imperativo una especial protección⁷.

De igual modo, es pertinente señalar que hace parte de la calidad, la entrega completa, adecuada y oportuna de los bienes y servicios, en la medida en que se configura como una de sus características inherentes, por lo que, si el productor o proveedor de un bien se compromete a entregar un producto en una fecha o plazo cierto, pero no cumple, pues entrega el pedido incompleto, diferente, en mal estado o por fuera del término informado, el consumidor tendrá derecho a solicitar la devolución del dinero pagado y a rescindir el contrato.

Lo anterior, teniendo en cuenta que, de varias de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, se desprende que la adquisición de un producto incluye la entrega del mismo, la cual se da con posterioridad al acuerdo frente a la cosa y el precio que se consolida entre el consumidor y el proveedor y/o expendedor, esto es, luego de efectuada la venta misma, por lo que el surgimiento y el perfeccionamiento de esa relación de consumo no solo está dado porque los consumidores adquieran los bienes y/o servicios ofrecidos, sino porque se dé la efectiva entrega de los mismos.

De allí que se afirme que el acto de entrega es inherente a la adquisición del bien y no puede desligarse del proceso de comercialización y distribución que se desarrolla para satisfacer una necesidad de consumo, pues no puede perderse de vista que la actividad de la investigada en este caso, no solo se limita a ofrecer bienes y/o servicios, sino que tiene a su cargo la efectiva distribución y entrega de lo que se adquiere.

Así mismo, cabe destacar que *“las fallas en la calidad e idoneidad no solo se presentan ante un desempeño defectuoso o deficiente (...) sino también cuando las expectativas del consumidor se defraudan por la falta de conformidad entre lo que se promete y lo que realmente se entrega o porque no cumplen con ellas”*⁸.

En tal entendido, debe indicarse que en la prestación de un servicio que deriva de una relación de consumo en la que los usuarios adquieren bienes para satisfacer sus necesidades, existen condiciones particulares, mínimas e intrínsecas de calidad en la ejecución de dicha prestación, en virtud de la cual, los consumidores no solo resultan expectantes del efectivo cumplimiento de las obligaciones generales derivadas del contrato a cargo del prestador del servicio, sino además de que se garanticen aquellas prestaciones que aunque no fueron expresamente pactadas, son inherentes al mismo, o son atribuidas por el productor o proveedor, como lo son por ejemplo, la contestación oportuna de las solicitudes de información efectuadas por los consumidores, la aclaración de aspectos inherentes a los negocios jurídicos celebrados con el sujeto pasivo.

16.1.2. Frente a las pruebas y consideraciones que sirvieron de sustento a la imputación fáctica:

⁷ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-749 de 2009. Expediente D-7686. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C. 21 de octubre de 2009.

⁸ SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N°63352 de 5 de octubre de 2017. Expediente N°13-220948.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

A propósito de lo anterior, este Despacho dio inicio a la presente investigación administrativa, con fundamento en lo siguiente:

i) En el radicado número 21-233859-0 del 10 de junio de 2021, se advirtió que hubo una inconformidad de un usuario porque la investigada presuntamente no cumplió con las características inherentes a su servicio, ya que la por la operación de crédito celebrada con ésta le estaban cobrando más de lo que se debía, esto es \$3000 más IVA por día de atraso.

ii) En el radicado número 21-435816 del 3 de noviembre de 2021, se advirtió que la investigada otorgó un crédito por \$102.00 y al parecer descontó \$22.000 por un bono, por lo que se indicó que finalmente el valor desembolsado correspondió a \$80.000. en ese orden, se señaló que los cobros que realizaba la investigada eran abusivos y no correspondían los intereses con los permitidos, razón por la cual se evidenció preliminarmente una inconformidad por parte del usuario respecto del servicio ofrecido por la investigada al no cumplir presuntamente con las características inherentes a informadas frente a las operaciones de crédito.

iii) Teniendo en cuenta la información del radicado número 22-166863-3 del 5 de mayo de 2022 se advirtió que, entre 1 de marzo de 2021 al 30 de abril de 2022, se presentaron ochocientas tres (803) PQR's que tenían como motivo “*Desembolso del dinero en una suma inferior a lo aprobado*” y cinco (5) fueron presentadas con razón a “*Cobros de intereses superiores*”.

Asimismo, este supuesto fáctico también se basó en lo evidenciado en la visita de inspección administrativa realizada a la red social Facebook, identificada con el radicado número 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022, donde se advirtieron comentarios de diversos usuarios que indicaron inconformidades relacionadas con el desembolso de dinero.

Con base en lo anterior, se concluyó que presuntamente se presentó una falla de calidad en la prestación del servicio de desembolso y cobro dentro de la operación de crédito otorgada mediante comercio electrónico por aparentemente no cumplir con las características inherentes al mismo, es decir, por no desembolsar el dinero que fue solicitado por los consumidores; y las atribuidas por la información suministrada sobre dicho servicio, es decir, por desembolsar una suma inferior a la aprobada y por cobrar intereses superiores a los informados. Circunstancias que podrían constituir un incumplimiento al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

iv) Al verificar la visita de inspección administrativa realizada a la red social Facebook, identificada con el radicado número 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022, se observaron presuntas inconformidades por parte de los usuarios en la red social Facebook de la investigada, en relación con el servicio de atención al cliente, porque posiblemente la investigada no atiende las solicitudes presentadas por los consumidores a través de los diferentes canales dispuestos, por ésta, lo que podría constituir una falla en la prestación del servicio al cliente y en ese orden, un incumplimiento al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

Una vez claro el marco jurídico que sustenta la presente imputación, este Despacho previo a realizar el juicio de reproche que corresponde a cada una de las sub imputaciones relacionadas en líneas anteriores, considera pertinente pronunciarse respecto de lo siguiente:

16.1.3. Frente al argumento expuesto por la investigada referente al “contexto del caso”

La investigada en su escrito de descargos indicó cuál era su objeto social y señaló que el mismo se desarrollaba en un ecosistema de Fintech (tecnología financiera) y que por ello se originaban créditos en sus distintas modalidades, entre esos, los cipos de crédito rotativo bajo la línea de crédito de consumo de pequeños montos a través de su marca “Holacredy”, utilizando recursos propios y sin efectuar captación de recursos del público.

Asimismo, indicó que los servicios ofrecidos los realizaba a través de un aplicativo móvil identificado con dicha marca y que ésta era una plataforma que le permitía a los clientes acceder a ese tipo de créditos de manera ágil y expedita, cumpliendo para ello lo dispuesto en la Ley 527 de 1999. Asimismo, señaló la cantidad de trabajadores vinculados, el número de clientes a lo largo de su operación y clientes activos quienes manifestó se beneficiaron con los cupos de crédito rotativo que otorgaba hasta \$1.500.000.

De igual manera, señaló que se podían solicitar y obtener múltiples desembolsos en 24 horas hábiles luego de la solicitud, que estaba disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana a

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

través de su página web www.holacredy.com y su aplicativo móvil. Asimismo, indicó sus alianzas estratégicas con bancos y oficinas de recaudo, con data crédito, entre otros.

A su turno, señaló que las ventajas de su servicio, consistía en que estaba basado en la tecnología para realizar estas actividades y no se necesitaba de un trámite presencial ni codeudores y que por ello generaba una solución financiera a aquellos que no contaban con tarjeta de crédito o que tenían algún tiempo de reporte en centrales de riegos, así como también a los que no contaban con el tiempo de desplazarse ante una entidad financiera e incluso quienes prefieren un servicio fácil.

Frente al particular, debe indicarse que, este Despacho procedió a consultar el Certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada y concuerda con ésta respecto de su objeto social y en ámbito del mercado en que ésta desarrolla sus actividades, toda vez que, en el mismo se evidenció, entre otras cosas, lo siguiente:

“(...) La sociedad tendrá como objeto la prestación de todo tipo de servicios, de manera concurrente si así lo considere viable o conveniente, a personas naturales y/o jurídicas, por medio de plataformas tecnológicas, servicios web, aplicaciones y cualquier otro medio que posibilite el objetivo social de la realización de actividades que permitan y promuevan la inclusión financiera a través de soluciones tecnológicas y que incentiven o multipliquen el desarrollo del ecosistema Fintech (tecnología financiera), en Colombia y el extranjero. Al igual que el levantamiento, procesamiento y tratamiento de datos con finalidades estadísticas, publicitarias y de mercadeo. servicios a través plataformas tecnológicas, aplicaciones y páginas web (...)”.

Asimismo, también al revisar el plenario se encuentra acreditado que la investigada ofrece sus servicios a través de los medios tecnológicos antes indicados y que se identifican con la marca “Holacredy”, particularmente, en los consecutivos 22-166863-65, 22-166433-1, 21-435816 consecutivos 5 al 8, 21-447134-3 y 21-447134-4, así como lo indicado en su escrito de defensa coincide con las manifestaciones realizada por ésta en la etapa de averiguación preliminar, respecto de su modelo de negocio y como son las operaciones de crédito que realiza y celebra con los consumidores.

Ahora bien, precisado lo anterior, esta Dirección debe indicar que reconoce la importancia de la creciente industria Fintech en Colombia, tanto por lograr el acceso a servicios financieros por parte de miles de personas gracias a que dichos servicios que se realizan a través de internet y aplicativos móviles, como también la introducción de tecnología e innovación en los mercados colombianos.

Sin embargo, se debe aclarar que los importantes desarrollos tecnológicos descritos por la investigada no la exoneran del cumplimiento de las normas de protección al consumidor, como lo son la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor- y las normas concordantes a ella, como el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

En ese orden, resulta importante poner de presente que el Estatuto del Consumidor regula los derechos y las obligaciones surgidas entre los consumidores y productores y/o proveedores y la responsabilidad de éstos tanto sustancial como procesalmente, conforme lo dispone el artículo 2°; asimismo, los usuarios tienen derechos, entre otros, a recibir información, tal y como lo establece el artículo 3° de la Ley 1480 de 2011:

“Artículo 3. 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:

Derechos:

Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

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.

Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

Derecho a la reclamación: Reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, en los términos de la presente ley. Las reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante representante o apoderado.

Protección contractual: Ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, en los términos de la presente ley.

Derecho de elección: Elegir libremente los bienes y servicios que requieran los consumidores.

Derecho a la participación: Organizarse y asociarse para proteger sus derechos e intereses, elegir a sus representantes, participar y ser oídos por quienes cumplan funciones públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, así como a obtener respuesta a sus peticiones.

Derecho de representación: Los consumidores tienen derecho a hacerse representar, para la solución de las reclamaciones sobre consumo de bienes y servicios, y las contravenciones a la presente ley, por sus organizaciones, o los voceros autorizados por ellas.

Derecho a informar: Los consumidores, sus organizaciones y las autoridades públicas tendrán acceso a los medios masivos de comunicación, para informar, divulgar y educar sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores.

Derecho a la educación: Los ciudadanos tienen derecho a recibir educación sobre los derechos de los consumidores, formas de hacer efectivos sus derechos y demás materias relacionadas.

Derecho a la igualdad: Ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria. (...).”
(Negrilla fuera de texto).

Así mismo e independientemente del modelo de negocio que tenga la investigada, consistente en la utilización de nuevas tecnologías para otorgar créditos a sus clientes, esta Dirección debe resaltar que las normas sobre protección al consumidor contenidas en la Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios, son normas de orden público y, por ende, de obligatorio cumplimiento e irrenunciables. Lo anterior, encuentra sustento en el artículo 4° de la ley en cita, que establece lo siguiente:

“Artículo 4. Carácter de las normas. Las disposiciones contenidas en esta ley son de orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley (...).”

En este sentido, es menester reiterar que esta Dirección reconoce y comparte el uso de nuevas tecnologías en los mercados, específicamente de la industria Fintech y de las actividades que realiza la investigada respecto de la colocación de créditos a sus clientes, sin embargo, esto no implica que se puedan desconocer las normas de orden público sobre la protección del consumidor, toda vez que dicho régimen es de obligatorio cumplimiento para los productores y proveedores que actúan en el mercado colombiano, como es el caso de la investigada.

Así, se resalta la importancia del cumplimiento de las disposiciones sobre protección al consumidor, en tanto que los consumidores tienen unos derechos que deben ser respetados para el buen funcionamiento de los mercados.

Conforme con lo expuesto, la investigada tiene el deber de asegurar el cumplimiento de las obligaciones que se encuentran a su cargo, toda vez que el ordenamiento jurídico vigente está dispuesto para proteger al consumidor de los agentes de comercio que tienen una posición dominante en las relaciones de mercado, razón por la que les es exigible la mayor diligencia al momento de aplicar las normas.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Lo anterior, por cuanto, la finalidad de la norma es proteger al consumidor de los abusos de los empresarios, ya que lo que se busca es salvaguardar los derechos de los consumidores frente a la desventaja en la que se encuentran, por su falta de conocimiento técnico. Así, entre los principios generales que orientan el régimen de protección del consumidor, la Ley 1480 de 2011 en su artículo 1° dispone como objetivo o criterio orientador *“El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas. (...)”*. Así mismo, la mencionada normativa en su artículo 3°, relativo a los derechos de los consumidores, dispone en el numeral 1.3 que los consumidores tienen derecho a *“obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación (...)”*.

Así las cosas y expuesto lo anterior, esta Dirección considera pertinente aclarar, que en este caso no se desconoce tal industria y su desarrollo respecto de las operaciones mediante sistemas de financiación, sino que por el contrario lo que se busca es establecer si en el desarrollo de la misma, la investigada se encuentra en consonancia con las obligaciones legales existentes en la materia.

16.1.4. Frente a los canales de atención al cliente que dispone la sociedad investigada:

Por otro lado, en la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2023 se advierte que esta Dirección en la presente imputación fáctica y, particularmente en las sub imputaciones iii) y iv) antes expuestas, se basaron en algunos comentarios evidenciados en la visita de inspección administrativa realizada a la red social Facebook, identificada con el radicado número 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022, donde de acuerdo con lo proyectado en las imágenes No. 1 a la 11 de dicho acto administrativo, se evidenciaron al parecer una serie de inconformidades por parte de diferentes usuarios que ponen de presente presuntas infracciones en la calidad del servicio de la sociedad investigada por diversos motivos.

Al respecto, la sociedad investigada en su escrito de descargos identificado con el radicado 22-166863-83 y 22-166863-84, puntualizó que el mecanismo con el que cuentan los usuarios para instaurar peticiones, quejas y reclamos son el correo electrónico, la dirección física y el WhatsApp, medios que se encuentran informados en los términos y condiciones de la página web y aplicación móvil. Dicho ello, procedió a explicar el procedimiento del tratamiento que tiene cada comunicación recibida ya sea petición, queja o reclamo.

Frente a las imágenes ilustradas en el pliego de cargos que dan cuenta de los comentarios realizados en la red social Facebook y que fueron advertidos en la visita de inspección administrativa identificada con el radicado número 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022, mencionó que da respuesta a todos los comentarios que se publican en redes sociales y se invita a los usuarios a contactarse con los canales de servicio al cliente para atender la solicitud de una manera adecuada con las validaciones pertinentes que se realizan cuando se instaura una petición, queja o reclamo teniendo la información completa, la cual no se logra obtener por un mensaje publicado a través de una red social.

Adicional a lo anterior, señaló que los comentarios que se observan en las redes sociales, muchas veces no tienen sustento y distan de la realidad y que ello no debería ser un criterio o una prueba siquiera sumaria para señalar que el sujeto pasivo no atiende las solicitudes del usuario puesto que, las redes sociales son abiertas y cualquier individuo puede publicar información y realizar ataques que no son ciertos. Adicionalmente, indicó que analizar casos específicos a través de la misma red social donde los usuarios publican sus inconformidades, atentaría contra la privacidad y podría vulnerar la información personal de los clientes.

También, indicó que adicional a los canales de atención, en la página web dispone de una sección de preguntas frecuentes para facilitar la experiencia del usuario con el servicio y con la finalidad de que la información sea clara, eficiente, de calidad y oportuna.

Teniendo en cuenta los argumentos anteriores, esta Dirección analizó las pruebas que reposan en el plenario, particularmente los términos y condiciones aportados mediante el radicado 22-166863-3, y encontró que en el numeral 8), se señala de manera clara al lector tanto los canales de atención al cliente como el término de respuesta, de la siguiente manera:

• *Correo electrónico de customer@holacredy.com*

• *Por escrito a la dirección postal de Holacredy CL 100 NO. 19 A 10 OF. 501*

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Contenido de la petición, queja o reclamo: Una petición, queja o reclamo presentada correctamente debe especificar al menos:

- Los datos de identificación y notificación del Holacredy (nombre, apellido, documento de identificación, dirección de correo electrónico y dirección de residencia y número de contacto);*
- Descripción del problema subyacente a la queja.*

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término”

También, se verificó lo correspondiente a la visita de inspección administrativa 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022 y en el minuto 1:00 se evidenció que en la parte inferior derecha de la página web www.holacredy.com, la investigada dispone de un banner permanente en donde señala lo siguiente:

“Contáctanos:

Email:

costumer@holacredy.com

Whatsapp:

+57 315 257 4700

(...)

Horarios de atención

Lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM”

Con base en las manifestaciones de la sociedad investigada, así como de la información que le otorga al visitante de la página web, al usuario de la aplicación y al lector de los términos y condiciones, no cabe duda que la investigada únicamente dispone de tres (03) medios de atención al cliente oficiales y que ninguno de ellos resulta ser la Red Social Facebook, pues resulta cierto lo dicho por el sujeto pasivo al afirmar que en los comentarios proyectados en las Imágenes No.1 a la 11, invitan al usuario que comenta, que se comunique a su línea de atención de WhatsApp para verificar la información y solucionar el caso.

En consecuencia y habida cuenta que la red social mencionada no constituye un canal oficial de atención al cliente por parte de la sociedad investigada, al ser claro que informa de manera clara y suficiente a través de varios medios cuales son aquellas vías en las que pueden interponerse peticiones, quejas y reclamos, esta Dirección considerará las imágenes No. 1 a la 11 como meros indicios y no como plena prueba, en aras de determinar si allí hubo o no una falla en la calidad del servicio de desembolso y cobro dentro de la operación de crédito otorgada, respecto de las características inherentes a éste y las atribuidas por la información suministrada sobre dicho servicio o si hubo una desatención en los canales de atención al cliente.

Una vez claro lo anterior, esta Dirección entrará a analizar de fondo cada uno de los sub cargos que hacen parte de la presente imputación, de la siguiente manera:

16.1.5. En cuanto a la presunta falla en la calidad del servicio de desembolso y cobro por aparentemente no cumplir con las características inherentes e informadas frente al mismo- supuestos fáctica i), ii) y iii):-

En atención a la presente imputación, la sociedad investigada tanto en su escrito de descargos radicado bajo el número 22-166863-83 y 22-166863-84 como en sus alegatos de conclusiones identificados con el radicado 22-166863-96 del 31 de enero de 2023, indicó en primer lugar que mediante los términos y condiciones publicados en la página web <https://www.holacredy.com>, así como en la aplicación móvil, los cuales deben ser aceptados por el usuario al realizar la solicitud y aprobación del cupo de crédito rotativo, especifica que el costo de administración será descontado de los desembolsos que se realicen y por tanto se verá reflejado como un menor valor en los mismos.

Añadió que este costo de administración es generado por aprobar y mantener a favor del cliente un cupo de crédito rotativo para su utilización, siendo totalmente independiente del monto desembolsado y únicamente cobrado cuando el cliente tiene desembolsos activos sobre su cupo.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Posteriormente citó lo relatado en el concepto identificado con el Radicado No. 20-229899- - 00000-00 del 13 de julio de 2020 y No. 11-168902 de septiembre de 2012 de esta Entidad, que trata de la libertad contractual como expresión principal de autonomía de la voluntad privada; ello, para decantar que, es el usuario quien luego de leer cuidadosamente los términos y condiciones del servicio prestado y es en él quien recae la decisión de desistir o no de la solicitud del cupo de crédito rotativo.

16.1.5.1. En este punto, esta Dirección procedió a revisar los términos y condiciones aportados mediante el radicado 22-166863-3 y allí se advirtió que, frente al cobro por gastos de administración, lo siguiente:

Imagen No. 1 – Rad. 22-166863-3

5) COSTOS

a. **ADMINISTRACIÓN:** la Empresa cobrará al **USUARIO REGISTRADO** un cargo administrativo por la apertura y disponibilidad del cupo del crédito a su favor, esta cuota de manejo será generada en el momento que el **USUARIO REGISTRADO** utilice total o parcialmente su cupo de crédito. En el caso que se presenten incrementos en las tarifas, éstas serán dadas a conocer previamente al **USUARIO REGISTRADO** a través de los canales que disponga la Empresa . El cargo administrativo será descontado del valor del crédito el cual se verá reflejado como un menor valor del desembolso que se haga al **USUARIO REGISTRADO** .

En la anterior imagen se observa que se les informa a los usuarios y potenciales clientes respecto de la definición del costo de administración y que el mismo será descontado del valor del crédito, el cual se verá reflejado con un menor valor del desembolso que se haga al usuario registrado.

Una vez claro ello, esta Dirección encuentra un motivo apenas razonable para comprender la razón por la cual los usuarios reciben un valor menor al cupo aprobado por la sociedad investigada, pues dicha circunstancia podría responder a una falta de comprensión de lectura detallada de los términos y condiciones o simplemente una omisión de revisarlos.

Sin embargo, en aras de tener plena claridad que las inquietudes o quejas radicadas por los usuarios obedecían únicamente a dudas infundadas y que en efecto el monto del dinero depositado era inferior únicamente por el cobro de administración enunciado por la investigada, esta Dirección se remitió a las peticiones, quejas y reclamos aportadas mediante el Anexo 11, allegado mediante el radicado 22-166863-3, sin embargo, se evidenció que en la columna de “*Solicitud*” no se advertía el mensaje particular de cada uno de los quejosos o solicitante, sino que únicamente se depositaba un comentario general para todos aquellos que enviaran una comunicación frente al desembolso, el cual menciona lo siguiente: “*Desembolso del dinero en una suma inferior a lo aprobado*”.

Ahora, frente al trámite dado, tampoco se advierte la respuesta personalizada otorgada a cada uno de los usuarios, dado que únicamente se observa que se comenta “*Respuesta directa al usuario*” o “*Verificación interna del caso con las áreas correspondientes, posteriormente se responde al usuario*”, sin que esta Dirección hubiese podido verificar que la queja del usuario era fundada y válida o si por el contrario se trató de una confusión de su parte ante el desconocimiento del cobro de administración informado en los términos y condiciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta inviable para esta Dirección precisar, analizar, determinar y concluir si la investigada tuvo o no una falla en la calidad del servicio prestado al no cumplir con las características inherentes al servicio, no depositar el dinero aprobado o por haber desembolsado de manera injustificada una suma menor a la informada, pues dicha circunstancia no fue posible verificarla, **motivo por el cual se deberá archivar y desestimar parcialmente el sub cargo iii) que fundamentó el presunto incumplimiento del artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.**

16.1.5.2. Por otro lado, esta Dirección en el pliego de cargos también advirtió que presuntamente hubo una falla en la calidad del servicio debido a que con base en los comentarios de Facebook advertidos en la visita de inspección administrativa identificada con el número 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022 y las quejas presentadas mediante los radicados 21-233859-0 del 10 de junio de 2021 y 21-435816-0 del 03 de noviembre de 2021 **-sub cargos i), ii) y iii)-**, la investigada estaba cobrando intereses superiores a los informados, circunstancia que podría constituir un incumplimiento al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

En ese sentido, resulta importante indicar que la imputación fáctica endilgada no fue señalada con precisión y claridad frente a la normatividad imputada con relación a los hechos que la originaron,

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

en la medida que, si bien en el cargo se indicó en un principio que la investigada presuntamente prestó una mala calidad en el servicio al cobrar intereses superiores a los informados, lo cierto es que por la forma en que se realizó el juicio de reproche, se advierte que la conducta de la investigada se enmarca en la infracción de una norma especial, dado que el cobro de intereses superiores a la tasa máxima legal se encuentra definido en el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 como usura⁹, en concordancia con lo contemplado en el artículo 2.2.2.35.7. del Decreto 1074 de 2015, normativas que se encuentran imputadas en la imputación fáctica No. 3 de la presente investigación administrativa y que se resolverá de acuerdo con los elementos materiales probatorios que repose en el expediente.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección considera que se realizó un de reproche que no fue sustentado o argumentado debidamente, dado que las quejas frente al cobro de un interés superior no obedecen estrictamente a una falla en la calidad del servicio.

De tal manera y si bien la norma creadora de las conductas que devienen en obligaciones legales para el sujeto pasivo se encuentra vigente y contempla el régimen sancionatorio por su infracción, lo cierto es que en este caso existe una inconsistencia respecto del aspecto fáctico y no se configura una congruencia con el fundamento jurídico, y en ese sentido, el presente cargo no está fundamentado conforme lo que determina el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que es aplicable a este tipo de actuaciones administrativas.

Así las cosas y frente a las inconsistencias e irregularidades evidenciadas, esta Autoridad en aras de garantizar el derecho al debido proceso, el de defensa y contradicción que le asiste a la investigada, en este caso se debe dar prevalencia al principio del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, encontrando tanto en jurisprudencia como en doctrina que toda actuación debe apegarse a las formas que fueron establecidas para guiarla, y que, al incumplirse las normas que rigen cada proceso, bien sea judicial o administrativo, se genera una violación y un desconocimiento al mismo, fundándose entonces dicho derecho en el conjunto de garantías que buscan una decisión estricta y apegada a la ley respecto de sus solicitudes frente a las autoridades.

En concordancia con lo anterior, la efectividad del derecho de defensa y el de contradicción en las instancias administrativas “(...) supone la posibilidad de que el administrado interesado en la decisión final que se adopte con respeto de sus derechos e intereses, pueda cuestionarla y presentar pruebas, así como controvertir la que se alleguen en su contra (C.P. art. 29), pues, a juicio de la Corte, de esta forma se permite racionalizar el proceso de toma de decisiones administrativas, en tanto que ello evidentemente constituye un límite para evitar la arbitrariedad del poder público(...)”¹⁰.

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones y en virtud del principio de economía procesal¹¹ y celeridad que rigen la presente Actuación, este Despacho no se pronunciará respecto de los argumentos de defensa esgrimidos por la investigada en su escrito de descargos y alegatos de conclusión presentados, puesto que dejó de existir la causa que los originó.

En ese orden y a fin de garantizar los derechos que le asisten a la investigada, este Despacho considera procedente desestimar y archivar los primeros tres sub cargos, por lo que, en la parte resolutive del presente acto administrativo, se plasmará de manera expresa dicha decisión.

16.1.6. Frente a las presuntas fallas de calidad en el servicio en los canales de atención al cliente-Supuesto fáctico iv)-:

En el sub cargo **iv)** relacionado al inicio del estudio de esta imputación, esta Dirección con base en los comentarios depositados en la red social Facebook, que fueron advertidos en la visita de

⁹ Se considera usura recibir o cobrar, directa o indirectamente, a cambio de préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes o servicios mediante sistemas de financiación o a plazos, utilidad o ventaja que exceda en la mitad del interés bancario corriente que para el periodo correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Financiera, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla.

¹⁰ CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Octava de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia T-1341 de 2001. Expediente T-463.211. Magistrado Ponente: TAFUR GALVIS, Álvaro. 11 de diciembre de 2001.

¹¹ ARTÍCULO 3o. 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”.

(...) 12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas (...).”

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

inspección administrativa identificada con el número 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022, consideró que la investigada posiblemente no atendía las solicitudes presentadas por los consumidores, a través de los diferentes canales dispuestos por ella, situación que podría constituir una falla en la prestación del servicio al cliente, lo que podría configurar un incumplimiento al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

En relación con el presente sub cargo, la sociedad investigada en sus descargos identificados con el número 22-166863-83 y 22-166863-84 y en los alegatos de conclusiones identificados con el radicado 22-166863-96 del 31 de enero de 2022, puntualizó que cuenta con un equipo que se encuentra contratado específicamente para atender todas las peticiones, quejas o reclamos que se reciban y darles el trámite pertinente.

También, indicó que el término de respuesta era de máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y cuando no era posible atender la consulta dentro de dicho término, se informaban los motivos de retraso y nueva fecha de respuesta al usuario, sin que se superaran los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, de acuerdo con lo contemplado en la ley 1755 de 2015.

Adicionalmente, señaló que en Facebook también realizan comentarios sobre el buen servicio que les presta la compañía y para ello aportó el anexo No. 5.

Una vez relacionados los argumentos de defensa, se reitera lo decantado por esta Dirección en el numeral **16.1.4**, referente a que los comentarios realizados en la Red social Facebook, que fueron proyectados en la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022, no se tomará como plena prueba para determinar si hubo o no infracción al artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, sino que únicamente se mirarán como indicios de una posible infracción.

Sin embargo, en aras de verificar si la sociedad investigada atiende o no las peticiones, quejas o reclamos radicados por los usuarios, este Despacho se remitió al documento aportado por la investigada en el numeral 20-166863-3, denominado “Anexo N. 11 Relación de todas las peticiones, quejas y reclamos recibidas durante el último año 2”.

Es importante señalar que los casos que se relacionan a continuación son una muestra representativa con base en lo evidenciado por esta Dirección, en aras de verificar si la sociedad investigada atiende las comunicaciones presentadas por los usuarios, las cuales son, entre otras, las siguientes:

Tabla No. 1 – Información extraída del documento en formato Excel “Anexo N. 11 Relación de todas las peticiones, quejas y reclamos recibidas durante el último año 2” – Rad. 166863-3

Num. de petición	Fecha de radicación	Fecha de respuesta	Solicitud	Canal de radicación	Trámite dado	Comentarios de la Dirección
15	3/03/21	5/03/21	Desembolso del dinero en una suma inferior a lo aprobado	WhatsApp	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada.
151	30/03/21	30/03/21	Dudas respecto a la App	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
190	8/04/21	8/04/21	Acuerdo de pago	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

247	29/04/21	29/04/21	Desembolso del dinero en una suma inferior a lo aprobado	WhatsApp	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
286	21/05/21	21/05/21	Solicitud de P&S	Email	Verificación interna del caso con las áreas correspondientes, posteriormente se responde al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
344	15/06/21	28/06/21	Dudas respecto a la App	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
347	15/06/21	28/06/21	Solicitud de soporte tecnico	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
756	14/08/21	8/09/21	Dudas respecto a la App	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
942	7/09/21	25/09/21	Dudas respecto a la App	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
1310	4/10/21	8/10/21	Eliminación de cuenta	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
1485	7/10/21	12/10/21	Solicitud de estudio de caso	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

3213	11/02/22	11/02/22	Desembolso del dinero en una suma inferior a lo aprobado	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
3335	18/02/22	5/03/22	Solicitud de estudio de caso	WhatsApp	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
3449	24/02/22	24/02/22	Desembolso del dinero en una suma inferior a lo aprobado	WhatsApp	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
3480	26/02/22	13/03/22	Solicitud de estudio de caso	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
3714	10/03/22	25/03/22	Cancelación de desembolso	Email	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
3866	15/03/22	30/03/22	Dudas respecto a la App	WhatsApp	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
3992	20/03/22	4/04/22	Solicitud de estudio de caso	Email	Verificación interna del caso con las áreas correspondientes, posteriormente se responde al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada
4332	27/04/22	27/04/22	Desembolso del dinero en una suma inferior a lo aprobado	WhatsApp	Respuesta directa al usuario	Se observa que la petición del usuario fue atendida, la cual fue radicada mediante los canales de atención dispuestos por la sociedad investigada

Teniendo en cuenta las peticiones radicadas entre los meses de marzo de 2021 y abril de 2022, esta Dirección advirtió que contrario a lo que se presumió en la apertura de la presente investigación, la sociedad investigada si atendió la totalidad de las cuatro mil trescientas treinta y dos (4332) quejas presentadas en dicho interregno, toda vez que cada una de ellas tiene una

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

fecha de radicación y una fecha de respuesta. En consecuencia, la sociedad investigada no infringió lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

Aunado a ello, las solicitudes presentadas por los consumidores estaban relacionadas con dudas frente a los desembolsos y respecto de la cual, la misma estaba establecida en los términos y condiciones, así como se referían al desarrollo del trámite para la obtención de los créditos o para poder eliminar la cuenta o incluso dudas frente al manejo de la aplicación. En ese orden, dado que no se advirtió un incumplimiento a la normatividad imputada, esta Dirección no encuentra motivos de hecho y de derecho que conlleven a una eventual sanción administrativa, motivo por el cual el sub cargo iv) está llamado a ser desestimado y archivado, toda vez que no se advierte una vulneración de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011.

16.1.7. Conclusiones de la imputación fáctica No. 1:

De conformidad con el análisis realizado dentro del presente cargo, este Despacho concluye que la presente imputación fáctica debe ser desestimada y archivada en su integridad, toda vez que, se comprobó que la investigada no vulneró lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, de conformidad con lo expuesto en los sub cargos i), ii), iii) y iv) relacionados al inicio del presente estudio. En consecuencia, dicha decisión será plasmada en la parte resolutive del presente acto administrativo.

Finalmente, en consideración a las razones previamente expuestas, este Despacho debe indicar que no hay lugar a pronunciarse sobre los demás argumentos esgrimidos por la investigada, toda vez que dejó de existir la causa que los originó y, por tanto, carece de objeto cualquier pronunciamiento de fondo respecto de los mismos.

16.2. Frente a la posible infracción al numeral 1.3 del artículo 3 y al artículo 23 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica 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 vulneración a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3 y en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

De esta manera, esta Dirección procederá al análisis de la presente imputación fáctica, 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 normativa.

Así las cosas, esta Dirección considera necesario señalar que, el numeral 1.3 del artículo 3° 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 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, conforme a las reglas jurídicas del artículo 23 de la norma en cita, en efecto que la misma debe ser clara, veraz, suficiente, comprensible, precisa e idónea.

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

Claridad y comprensibilidad: *“Que no dé lugar a dudas, inteligible, fácil de comprender”¹², “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”.¹³*

Veracidad: *“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*

¹² VILLALVA, J. “Introducción al derecho del Consumo”, Universidad Militar Nueva Granada, Pág. 171.

¹³ Resolución SIC No. 43142 de 24 de julio de 2012.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del bien y los que efectivamente se otorgan al consumidor”.¹⁴

Suficiencia: *“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”*.¹⁵

Oportunidad: 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 (...)”*¹⁶.

Verificabilidad: 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”*.¹⁷

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

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.

Justamente, con fundamento en lo antes expuesto esta Dirección formuló la presente imputación fáctica con base en el documento denominado “términos y condiciones” que allegó la investigada en la etapa de averiguación preliminar mediante el radicado número 22-166863-3 del 5 de mayo de 2022 y del que se observó en su numeral 5, la información relativa a los costos que debía asumir el usuario, que corresponden a: a) Administración, b) Intereses remuneratorios, c) Intereses moratorios, d) Gastos de cobranza y e) IVA.

En ese sentido, frente al requerimiento de indicar si existían cobros adicionales, la sociedad indicó que dicha información se encontraba en los términos y condiciones mencionados, los cuales estaban disponibles en la página web de la compañía, en el simulador de crédito, y que eran informados al momento de solicitar el crédito y en la sección final del trámite, cuando el desembolso se ha hecho efectivo. Al respecto, este Despacho reprodujo la siguiente imagen:

Imagen No. 13. Imagen aportada por la investigada, mediante el radicado 22-166863-3.



De conformidad con lo anterior, la Dirección determinó que, la investigada informaba la naturaleza de los cobros adicionales y su valor, sin embargo, se advirtió preliminarmente que sobre el

¹⁴ Superintendencia de Industria y Comercio. Folleto “Guía General de Protección al Consumidor”, Pág. 39.

¹⁵ Ibídem.

¹⁶ VILLALVA, J. “Introducción al derecho del Consumo”, Universidad Militar Nueva Granada. Pág. 171.

¹⁷ Diccionario de la Real Academia Española RAE <http://lema.rae.es/drae/?val=verificable>

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

concepto de “*Descuento*”, presuntamente no se suministró información **clara, precisa y suficiente** dentro de la aplicación y en los “*términos y condiciones*”, toda vez que, no se advierte que indique la razón específica por la que se realiza ese valor de descuento a determinado consumidor, dado que dicha disminución en la cuota puede aplicarse en dos (2) supuestos (buen comportamiento o campañas promocionales). Tampoco se advirtió que se informe el límite mínimo o máximo que podría darse como descuento, por lo que ésta al parecer pudo haber incumplido con la normativa en mención.

Al respecto, la sociedad investigada en su escrito de descargos identificado con el número 22-166863-83 y 22-166863-84 del 31 de agosto y 1 de septiembre de 2022, respectivamente y en los alegatos de conclusión identificados con el radicado 22-166863-96 del 31 de enero de 2023, frente a la presente imputación indicó que, la información relativa al “*Descuento*” se encuentra estipulada en el literal j) del numeral 3 de los términos y condiciones aportados; situación que podrá corroborarse en el video realizado por el equipo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital (GTIFSD) de la Superintendencia de Industria y Comercio, radicado bajo el número 22-166433-1 del 07 de junio de 2022, denominado “*Acta de preservación de página web – pre investigación*” del sitio web <https://holacredy.com>.

Continuó relatando que el descuento hace referencia al buen comportamiento de pago de los usuarios y a la inclusión financiera que pretende realizar la compañía con el modelo de negocio, que se muestran de forma personalizada a cada usuario y depende del perfil de crédito. Que el mismo oscila a entre el 11% y el 67%, de acuerdo con los criterios señalados.

Adicionalmente, señaló que éste obedece a una acción propia, unilateral y de mera liberalidad por parte de la compañía aplicable en cualquier momento a favor de alguno de sus clientes, de acuerdo con sus decisiones internas, y que no corresponden a una actividad promocional de cara a lo definido por esta Superintendencia en el Artículo 33 de la Ley 1480 de 2011; toda vez que afirmó que “*los descuentos no son generales ni uniformes en menores valores a pagar y no se realizan al momento del ofrecimiento del servicio sino como un beneficio puntual al momento de realizarse un desembolso sobre un determinado cupo de crédito rotativo y siempre están vigentes por lo que no constituyen en ninguna ocasión una imposición para la compañía*”.

Dicho lo anterior, tildó de infundada la imputación, ya que lo que busca la sociedad indagada con el descuento es beneficiar a los usuarios que cumplen de manera adecuada con sus obligaciones y por deferencia comercial otorga un descuento para el pago de su desembolso debido al buen comportamiento en sus transacciones, motivo por el cual indicó que cumplirá con todas las reglas en el evento en que realmente hagan actividades promocionales de aplicación general o para ciertos clientes que cumplan con una característica especial.

En primer lugar y en lo referente a lo aducido por la indagada en lo atinente a que el descuento otorgado no corresponde a una actividad promocional, debe indicársele que la imputación endilgada obedece únicamente a que presuntamente infringió la precisión, claridad y suficiencia, atributos que hacen parte de la información mínima que debe otorgársele al consumidor, de manera que la misma no va dirigida a tildar su actuar como una infracción cometida frente a la normatividad que regula y define las actividades promocionales, motivo por el cual aquellos argumentos tendientes a desacreditar el “*Descuento*” como una promoción u oferta, no tienen asidero jurídico frente a lo que aquí se estudia.

Una vez claro lo anterior, esta Dirección en ejercicio de sus facultades, realizó un estudio de las pruebas recaudadas con ocasión a la presente investigación, particularmente el documento denominado “*TÉRMINOS Y CONDICIONES*”, identificado con el consecutivo 22-166863-3¹⁸, en el cual se logra evidenciar que en el acápite de definiciones se indica lo siguiente:

“3. DEFINICIONES:

(...)

j) DESCUENTO: *este rubro hace referencia al valor que se rebaja del precio del cargo por administración, y se le otorga al USUARIO REGISTRADO por buen comportamiento de pago o por inclusión financiera de Holacredy a favor de sus USUARIOS REGISTRADOS”.*

Asimismo, se analizó el “*Acta de preservación de página web – pre investigación*” del sitio web <https://holacredy.com>, radicada bajo el número 22-166433-1 del 07 de junio de 2022 en aras de corroborar lo manifestado por la investigada en su escrito de descargos, sin embargo esta

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Dirección no evidenció que allí se haya consignado información alguna respecto de los descuentos que otorga. No obstante, esta Dirección verificó lo concerniente a la visita de inspección administrativa radicada bajo el número 22-166863-65 del 19 de mayo de 2022 y advirtió que, en efecto, en el minuto 1:18 del video incorporado a la diligencia, se observa que la sociedad investigada en el numeral 3) informa lo relativo al descuento que otorga, del mismo modo en cómo se citó en líneas anteriores.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección advierte que si bien la investigada, de acuerdo con lo manifestado en su escrito de descargos, por medio de los términos y condiciones, así como en el resumen de costos que aparece en la simulación de crédito, sí informa a qué hace referencia el “*Descuento*”, así como las dos situaciones en las cuales podrá aplicarse (buen comportamiento o inclusión financiera de Holacredy), lo afirmado por ésta respecto de que dichas situaciones eran informadas de forma personalizada a cada usuario dependiendo del perfil de crédito derivado de su compartimiento de pago y a las políticas de riesgo y crédito de RUSH GLOBAL, carecen de sustento probatorio y aun en gracia de existir tal circunstancia, resulta evidente que la investigada únicamente hace alusión general a la definición de dicho beneficio, omitiendo indicar de manera clara, precisa y suficiente las situaciones que son consideradas “*buen comportamiento*” para que el usuario tenga derecho al descuento y de igual manera sucede con la “*inclusión financiera de Holacredy*”.

Aunado a lo anterior, al revisar los soportes documentales en mención, tampoco se advierte que se informe de manera general el monto mínimo y máximo del descuento a aplicar sobre el cargo por administración.

Así las cosas, la información adoleció del atributo de la **claridad**, ya que los consumidores al remitirse a los términos y condiciones o al realizar la simulación del crédito, no supieron sin lugar a dudas en qué escenarios podrá considerarse que tienen “*buen comportamiento*” dentro de la aplicación Holacredy de acuerdo con los productos y servicios crediticios ofrecidos, así como tampoco quedó claro, sin lugar a dudas y de manera incuestionable cuáles eran los eventos en los que podrían recibir el descuento frente al encontrarse en la “*inclusión financiera de Holacredy*”. Mucho menos, pudieron conocer el monto mínimo o máximo al cual podría serle aplicado dicho beneficio.

Asimismo, dicha información adoleció de **precisión**, dado que no resultó ser concreta y exacta, pues únicamente se enuncia de manera genérica que el descuento se aplicará sobre el cargo de administración y los dos supuestos en que puede aplicarse (buen comportamiento e inclusión financiera de Holacredy), sin que se haya indicado o enlistado de manera precisa y expresa los eventos que darán aplicabilidad a dichos aspectos, así como el monto mínimo y máximo al que podrán tener derecho.

De igual manera, la información suministrada no fue **suficiente**, toda vez, que la misma fue proporcionada en forma incompleta en consideración a la totalidad de la información que resulta necesaria para este caso, pues solo se indicó al consumidor que tendrá derecho a un descuento sobre el cargo de administración, pero no se le suministró todos los elementos de juicio necesarios para elegir si realizaba la operación de crédito con la investigada o un tercero, por lo que al omitirse tal circunstancia se pudo afectar la decisión razonable de consumo.

Como consecuencia de lo anterior, es de suma importancia reiterarle a la investigada que el suministro de información a los consumidores sin respetar las exigencias y rigurosidad mínima, exigida por las normas de protección al consumidor tienen la virtud de concretar la vulneración de los derechos de los consumidores, particularmente, el derecho a acceder a información en cumplimiento de las características exigidas por la norma analizada en la presente imputación.

En este punto, es importante señalarle a la sociedad investigada que en calidad de experto en su negocio, tiene el deber legal de proteger a los consumidores de información inexacta, confusa o insuficiente, pues esta es una herramienta para preservar la dignidad de aquellos y garantizar la protección, la promoción y la garantía efectiva del libre ejercicio de sus derechos y demás intereses económicos, como parte débil en la relación contractual del consumo, por lo cual, el presente cargo debe prosperar.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección señala que se encuentra acreditada la infracción del numeral 1.3 del artículo 3 y del artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, razón por la cual la imputación fáctica N° 2 está llamada a prosperar en su integridad y por ello, se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que determina el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

16.3. Frente a la presunta vulneración al numeral 2 del artículo 45 y presunta configuración de la conducta del literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 y el numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015-Imputación fáctica N°3-:

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 de lo previsto en el numeral 2° del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, el literal c) del artículo 55 de la misma ley y el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7. del Decreto 1074 de 2015.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación fáctica 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 infringió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, debe indicarse que el artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 establece las disposiciones especiales que deben incluirse en las operaciones de crédito y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, y concretamente el numeral 2° preceptúa que se deben fijar las tasas de interés a las que les serán aplicables los límites legales.

Asimismo, el literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011, hace referencia al fenómeno de la usura¹⁹, entendida como el recibir o cobrar, directa o indirectamente, a cambio de un préstamo de dinero o por concepto de venta de bienes y/o servicios mediante sistemas de financiación, una utilidad que excede en la mitad del interés bancario corriente, que para el periodo correspondiente estén cobrando los bancos de conformidad con los límites que certifique la Superintendencia Financiera, cualquiera sea la forma utilizada para hacer constar la operación, ocultarla o disimularla.

Por otra parte, el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.7. del Decreto 1074 de 2015 contempla como regla general para la celebración de contratos mediante sistemas de financiación que las partes podrán pactar libremente la tasa de interés remuneratoria y moratoria que será cobrada, no obstante, que la misma en ningún periodo de financiación podrá sobrepasar el límite máximo legal de acuerdo con lo establecido en el numeral 11 del artículo 2.2.2.35.3 del mismo cuerpo normativo.

Precisado lo anterior, en el presente cargo habrá que determinarse si la investigada realizó o no cobros a diferentes consumidores que superaron la tasa de interés máxima fijada en los créditos otorgados en el desarrollo de sus operaciones mediante sistemas de financiación.

Justamente y con base en lo señalado, este Despacho analizó los contratos de crédito otorgados por la investigada a unos consumidores, de acuerdo con la información que se encuentra dentro de los radicados **(i)** número 21-435816 en los consecutivos 7 y 10 del 30 de diciembre del 2021 y del 7 de junio del 2022 respectivamente, **(ii)** número 21-447134-6 del 7 de junio de 2022, **(iii)** número 22-166863-3 del 5 de mayo de 2022, **(iv)** así como la simulación efectuada mediante el radicado número 22-166863-70 del 14 de julio de 2022, documentación de la cual encontró que en unos determinados contratos, al parecer se superó la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia para la modalidad de crédito de consumo de bajo monto.

Así las cosas, el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad del Producto de esta Entidad realizó una simulación de los referidos créditos y se radicó dicha actuación mediante el informes que reposan en los radicados **(i)** número 21-435816-11 del 14 de julio de 2022, **(ii)** número 21-447134-7 del 15 de julio de 2022 y **(iii)** número 22-166863-66 del 4 de junio de 2022, **(iv)** así como una simulación de créditos que reposa en el radicado número 22-166863-70 del 14 de julio de 2022, en los que se indicó que el valor por concepto de administración se reputó como interés, debido a que el mismo, es de carácter obligatorio tal y como se evidenció en los citados documentos, conforme a lo establecido en el artículo 68 de la Ley 45 de 1990.

Ahora, para abarcar el análisis de la presente imputación fáctica, esta Dirección procederá en primer lugar a precisar lo referente al cálculo de la tasa de interés cobrada en los créditos, para

¹⁹ JIMÉNEZ MUÑOZ, Francisco Javier. La usura. Evolución histórica y patología de los intereses. Colección Monografías de Derecho Civil. II. Obligaciones y Contratos. Editorial Dykinson. Madrid, España. 2010. P. 23.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

así proceder con el análisis de cada uno de los créditos estudiados en la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022.

16.3.1. Cálculo de la tasa de interés cobrada en los créditos otorgados por la investigada:

En este punto, sea lo primero precisar que, teniendo en cuenta las aseveraciones de la investigada en su respuesta 22-166863-3 al informar que a través de la aplicación Holacredy pone a disposición de los usuarios cupos de créditos desde los \$100.000 pesos hasta \$1.500.000 en plazos de 7, 14 y 21 días, esta Dirección procedió a realizar un nuevo análisis de cada uno de los créditos estudiados en la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022, toda vez que, en dicho acto administrativo se tuvo en cuenta una tasa de interés nominal mensual, pero en razón de que los créditos realizados por la investigada sólo constan de unos días, por ser estos créditos rotativos, esta Dirección comenzó por aplicar la fórmula para calcular la tasa efectiva diaria utilizada para cada uno de los créditos. Dicha fórmula es la siguiente:

En donde:

- i_{eq} es la tasa de interés equivalente que se va a calcular, esto es, la tasa efectiva diaria (E.D.);
- i es la tasa de interés conocida, es decir, la tasa máxima legal en términos efectivos anuales (E.A.);
- n es el período de la tasa conocida, es decir, años, y
- m es el período de la tasa desconocida que se quiere calcular, esto es, en días.

Así, para calcular la tasa máxima legal para los diferentes periodos en los que RUSH GLOBAL hizo préstamos de dinero con sus clientes, se utilizó la siguiente fórmula:

$$i_{eq} = (1 + 1,5 \times IBC)^{1/365} - 1$$

$$i_{eq} = (1 + i)^{n/m} - 1$$

Ahora, para abarcar el análisis de la presente imputación fáctica, esta Dirección procederá de la siguiente forma: i) se hará un estudio respecto de qué se entiende por interés y qué conceptos constituyen el cobro de intereses, examinando los descargos y alegatos de la investigada en este sentido; ii) se responderá a los argumentos de la investigada en cuanto a los cobros por administración, tecnología, seguro e IVA, analizando cuáles de estos cobros corresponden a intereses, y iii) se calculará la tasa de interés cobrada en los créditos otorgados por la investigada vistos en la tabla No. 2 que se reproducirá más adelante dentro del presente acto administrativo, utilizando para ello los datos suministrados por la sociedad investigada a través de sus descargos.

En dicha fórmula se tuvo en cuenta el máximo interés legal que se puede cobrar para las operaciones de crédito de consumo y ordinario, esto es, el 1,5 del Interés Bancario Corriente (IBC), el cual lo certifica la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicho IBC está en términos efectivos anuales, por lo que la anterior fórmula calcula la tasa equivalente diaria de este límite. Nótese que los valores de n y m corresponden a 1 y 365, por cuanto el periodo del IBC está en años, y la tasa que se quiere calcular está en días, es decir, 365 días equivalentes a 1 año.

Por último, para calcular la tasa de interés efectiva diaria utilizada por la investigada, se hizo uso de las fórmulas de matemáticas financieras de Excel, en específico la fórmula de TASA.

Dicha fórmula tiene los siguientes argumentos: TASA($nper$, $pago$, va , $[vf]$, $[tipo]$, $[estimar]$), donde $nper$ es el plazo en el que se hizo el pago del crédito, $pago$ es una cuota fija (anualidad) que en el presente caso no aplica debido a que la investigada no hace cobros periódicos del dinero prestado, va es el valor prestado o desembolsado por la investigada, $[vf]$ es el valor pagado por el consumidor, y $[tipo]$ y $[estimar]$ se refieren a si la tasa es vencida o anticipada y la estimación de la tasa, siendo que para todos los créditos otorgados por la investigada la tasa es vencida

Cabe aclarar que para el cálculo de la tasa de interés efectiva diaria utilizada por la investigada en cada uno de los créditos que se analizarán a continuación, se incluyó dentro de los intereses el cobro por administración, por cuanto dicho cobro constituye intereses, tal y como se estudiará más adelante al abordar los argumentos de defensa de ésta.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Una vez claras las fórmulas aplicadas, la nueva tabla que corresponde al interés nominal diario de acuerdo con la naturaleza del crédito que otorga la investigada, es la siguiente:

Tabla No. 2 – Análisis de los créditos otorgados por la sociedad con tasa nominal diaria

N° DE CONTRATO	FECHA	MONTO A FINANCIAR	Plazo	Valor Cuota	TASA DIARIA COBRADA	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA			Resolución N°
						TASA DE INTERES CORRIENTE	TASA MÁXIMA LEGAL E.A.	TASA MÁXIMA NOMINAL DIARIA	
202101211645432377	22/01/2021	\$100.000	14	\$141.388	2,505%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202102071350196294	7/02/2021	\$100.000	14	\$144.960	2,688%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202101282005375637	29/01/2021	\$100.000	14	\$133.082	2,062%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202205130943230441	13/05/2022	\$100.000	14	\$293.435	7,993%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
202104101221283987	10/04/2021	\$100.000	14	\$162.744	3,540%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202105182241376216	18/05/2021	\$100.000	14	\$144.982	2,689%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
2021112090828531415	9/12/2021	\$100.000	14	\$159.262	3,380%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
202103121149245373	12/03/2021	\$100.000	14	\$141.412	2,506%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202103151029175661	15/03/2021	\$100.000	14	\$141.344	2,502%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202103151030260109	15/03/2021	\$100.000	14	\$141.360	2,503%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202102151525176586	16/02/2021	\$100.000	14	\$141.412	2,506%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202101281055483194	1/02/2021	\$100.000	14	\$123.562	1,523%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202010051207515471	5/10/2020	\$100.000	14	\$144.918	2,685%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202012231632207686	23/12/2020	\$100.000	14	\$141.337	2,502%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202012102049599228	10/12/2020	\$100.000	14	\$120.663	1,351%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202010201532442582	20/10/2020	\$100.000	14	\$144.969	2,688%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
202012101305518562	10/12/2020	\$100.000	14	\$141.329	2,502%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
1015442507	28/03/2022	\$100.000	7	\$136.153	4,507%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
1030673920	23/12/2021	\$100.000	14	\$141.396	2,505%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
1031134016	10/03/2022	\$100.000	14	\$116.800	1,115%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
17904438	15/03/2021	\$100.000	14	\$141.344	2,502%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
73168687	4/04/2022	\$100.000	14	\$122.513	1,461%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
1003310490	17/07/2021	\$100.000	7	\$136.022	4,493%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
1007659198	26/03/2021	\$100.000	14	\$141.412	2,506%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
1024596676	14/03/2022	\$100.000	7	\$123.350	3,043%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
1065570869	16/02/2021	\$100.000	14	\$141.412	2,506%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
1118551607	8/03/2022	\$100.000	14	\$149.651	2,921%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
1127958118	1/04/2022	\$100.000	7	\$139.746	4,897%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
1193522150	18/02/2022	\$100.000	14	\$147.513	2,816%	30,35%	45,53%	0,10%	1095 DE 2021
4328253	22/01/2021	\$100.000	14	\$141.500	2,510%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
53099056	28/12/2020	\$100.000	7	\$115.000	2,017%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020
88222347	29/01/2021	\$100.000	14	\$134.000	2,113%	32,42%	48,63%	0,11%	869 DE 2020

Ahora bien, previo al pronunciamiento de cada uno de los créditos relacionados en la tabla anterior, este Despacho considera importante precisar el orden en que serán analizados los mismos, obedeciendo a lo estudiado en la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022. Así pues, en dicho acto administrativo se advierte que la presente imputación se dividió en cuatro sub cargos, así:

- Sub imputación No. 1:** Análisis de los créditos aportados mediante el radicado 21-435816-11 del 14 de julio de 2022, que corresponden a los No. 202101211645432377 del 22 de enero de 2021, 202102071350196294 del 7 de febrero de 2021,

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

202101282005375637 del 29 de enero de 2021, 202205130943230441 del 13 de mayo de 2022, 202104101221283987 del 10 de abril de 2021, 202105182241376216 del 18 de mayo de 2021, 202112090828531415 del 9 de diciembre de 2021, 202103121149245373 del 12 de marzo de 2021, 202103151029175661 del 15 de marzo de 2021, 202103151030260109 del 15 de marzo de 2021, 202102151525176586 del 16 de febrero de 2021 y 202101281055483194 del 1 de febrero de 2021.

2. **Sub imputación No. 2:** Análisis de los créditos aportados mediante el radicado 21-447134-7 del 15 de julio de 2022 que corresponden a los No. 202010051207515471 del 5 de octubre de 2020, 202012231632207686 del 23 de diciembre de 2020, 202012102049599228 del 10 de diciembre de 2020, 202010201532442582 del 20 de octubre de 2020, 202012101305518562 del 10 de diciembre de 2020.
3. **Sub imputación No. 3:** Análisis de los créditos aportados mediante el radicado 22-166863-66 del 4 de junio de 2022, que corresponden a los No. 1015442507 del 28 de marzo de 2022, 1030673920 del 23 de diciembre de 2021, 1031134016 del 10 de marzo de 2022, 17904438 del 15 de marzo de 2021, 73168687 del 4 de abril de 2022, 1003310490 del 17 de julio de 2021, 1007659198 del 26 de marzo de 2021, 1024596676 del 14 de marzo de 2022, 1065570869 del 16 de febrero de 2021, 1118551607 del 8 de marzo de 2022, 1127958118 del 1 de abril de 2022, 1193522150 del 18 de febrero de 2022, 43282853 del 22 de enero de 2021, 53099056 del 28 de diciembre de 2020 y 88222347 del 29 de enero de 2021.
4. **Sub imputación No. 4:** Análisis de la simulación de crédito que reposa en el radicado 22-166863-70 del 14 de julio de 2022.

Ahora bien, una vez fijado el orden en que se hará el estudio de los supuestos que fundamentaron el cargo en cuestión, dado que, se observó que la investigada presuntamente cobró tasas superiores a las permitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia respecto de los créditos que se traen a colación a continuación:

16.3.2. Análisis de créditos con radicado número 21-435816-11 del 14 de julio de 2022:

Frente a los créditos aportados por la investigada mediante el radicado número 21-435816 en los consecutivos 7 y 10 del 30 de diciembre de 2021 y 7 de junio de 2022 respectivamente, y que fueron analizados por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto mediante el radicado 21-435816-11 del 14 de julio de 2022, la Dirección observó lo siguiente:

Tabla N° 3. Análisis de créditos – Radicado 21-435816-11

N° Crédito	Plazo	Tasa de interés cobrada	Resolución de la SFC	Tasa de interés permitida
202101211645432377 del 22 de enero de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,505%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.388.	N° 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202102071350196294 del 7 de febrero de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,688%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$144.960.	N° 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202101282005375637 del 29 de enero de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,062%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$133.082.	N° 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202205130943230441 del 13 de mayo de 2022	14 días	Tasa de interés diaria del 7,993%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$293.435.	N° 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
202104101221283987 del 10 de abril de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 3,540%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la	N° 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

		cuota correspondió a \$162.744.		
202105182241376216 del 18 de mayo de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,689%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$144.982.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202112090828531415 del 9 de diciembre de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 3,380%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$159.262.	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
202103121149245373 del 12 de marzo de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,506%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.412.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202103151029175661 del 15 de marzo de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,502%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.344.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202103151030260109 del 15 de marzo de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,503%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.360.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202102151525176586 del 16 de febrero de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,506%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.412.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202101281055483194 del 1 de febrero de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 1,523%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$123.562.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.

Del análisis contenido en la anterior tabla, esta Dirección pudo comprobar que efectivamente la investigada respecto de los doce (12) contratos analizados, realizó el cobro por concepto de interés una tasa diaria superior a la permitida por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de celebración del mismo, por lo que, los consumidores se vieron afectados al realizar el pago de intereses remuneratorios que excedían el límite permitido por la Autoridad correspondiente.

Al respecto, la investigada en su escrito de descargos identificado con el radicado 22-166863-83 y 22-166863-84, manifestó que la tasa de interés cobrada no superó el límite legal establecido, sin embargo, en los cálculos realizados por la investigada, la misma no tuvo en cuenta el cobro de administración dentro de los intereses cobrados, por lo que dichos argumentos se desestiman.

En ese orden de ideas, **el cobro excesivo de intereses remuneratorio configuró la infracción del numeral 2º del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, el literal c) del artículo 55 de la misma ley y el numeral 1º del artículo 2.2.35.7. del Decreto 1074 de 2015**, las cuales establecen que, si bien se tiene libertad para determinar la tasa de interés remuneratoria, la misma no podrá exceder los límites legales, siendo estos, el límite máximo legal certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia, so pena de que tal cobro sea considerado como usura, situación que ocurrió en el caso objeto de estudio.

16.3.3. Análisis de créditos con radicado número 21-447134-7 del 15 de julio de 2022:

En el mismo sentido, dentro de la información aportada por la investigada mediante radicado número 21-447134-6 del 7 de junio de 2022 y que fue estudiada por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto mediante el radicado 21-447134-7 del 15 de julio de 2022, esta Dirección evidenció lo siguiente:

Tabla Nª 4. Análisis de créditos – Radicado 21-447134-7

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Nº Crédito	Plazo	Tasa de interés cobrada	Resolución de la SFC	Tasa de interés permitida
202010051207515471 del 5 de octubre de 2020	14 días	Tasa de interés diaria del 2,685%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.918.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202012231632207686 del 23 de diciembre de 2020	14 días	Tasa de interés diaria del 2,502%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.337.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202012102049599228 del 10 de diciembre de 2020	14 días	Tasa de interés diaria del 1,1351%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$120.663.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202010201532442582 del 20 de octubre de 2020	14 días	Tasa de interés diaria del 2,688%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$144.969.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
202012101305518562 del 10 de diciembre de 2020	14 días	Tasa de interés diaria del 2,502%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.329.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.

Del estudio de la reproducida tabla anteriormente, este Despacho evidenció que la investigada respecto de las cinco (5) operaciones de crédito analizadas, realizó el cobro por concepto de interés con una tasa de interés diaria que excedió el límite máximo legal de conformidad con las resoluciones proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia para tales efectos.

Al respecto, la investigada en su escrito de descargos identificado con el radicado 22-166863-83 y 22-166863-84, manifestó que la tasa de interés cobrada no superó el límite legal establecido, sin embargo, en los cálculos realizados por la investigada, la misma no tuvo en cuenta el cobro de administración dentro de los intereses cobrados, por lo que dichos argumentos se desestiman.

De manera que, **su conducta configuró el incumplimiento del numeral 2º del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, el literal c) del artículo 55 de la misma ley y el numeral 1º del artículo 2.2.2.35.7. del Decreto 1074 de 2015**, puesto que, dichas normas prevén que la tasa de interés remuneratoria libremente pactada no puede ser superior a los límites legales, esto es, el límite máximo legal certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia, so pena de que tal cobro sea considerado como usura.

Lo anterior, queda demostrado por cuanto en efecto, los consumidores debieron proceder al pago de intereses remuneratorios por un valor superior al que hubiera correspondido en caso de cumplirse con el límite máximo legal previamente mencionado.

16.3.4. Análisis de créditos con radicado número 22-166863-66 del 4 de junio de 2022:

En línea con lo anterior, de la información recopilada en desarrollo la etapa de averiguación preliminar, particularmente, la aportada por el sujeto pasivo mediante radicado número 22-166863-3 del 5 de mayo de 2022 y que fue estudiada por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto mediante el radicado 22-166863-66 del 4 de junio de 2022, esta Dirección evidenció lo siguiente:

Tabla Nº 5. Análisis de créditos – Radicado 22-166863-66

Nº Crédito	Plazo	Tasa de interés cobrada	Resolución de la SFC	Tasa de interés permitida
1015442507 del 28 de marzo de 2022	7 días	Tasa de interés diaria del 4,507%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

		cuota correspondió a \$136.153.		
1030673920 del 23 de diciembre de 2023	14 días	Tasa de interés diaria del 2,505%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.396.	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
1031134016 del 10 de marzo de 2022	14 días	Tasa de interés diaria del 1,115%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$116.800.	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
17904438 del 15 de marzo de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,502%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.344.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
73168687 del 4 de abril de 2022	14 días	Tasa de interés diaria del 1,461%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$122.513.	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
1003310490 del 17 de julio de 2021	7 días	Tasa de interés diaria del 4,493%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$136.022.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
1007659198 del 26 de marzo de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,506%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.412.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
1024596676 del 14 de marzo de 2022	7 días	Tasa de interés diaria del 3,043%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$123.350.	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
1065570869 del 16 de febrero de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,506%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.412.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
1118551607 del 8 de marzo de 2022	14 días	Tasa de interés diaria del 2,921%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$149.651.	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
1127958118 del 1 de abril de 2022	7 días	Tasa de interés diaria del 4,897%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$139.746.	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
1193522150 del 18 de febrero de 2022	14 días	Tasa de interés diaria del 2,816%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$147.513.	Nº 1095 de 2021	Tasa máxima nominal mensual del 3,18%, que en términos diarios corresponde a 0,10%.
43282853 del 22 de enero de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,510%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$141.500.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.
53099056 del 28 de diciembre de 2020	7 días	Tasa de interés diaria del 2,017%, dado que el	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

		capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$115.000.		diarios corresponde a 0,11%.
88222347 del 29 de enero de 2021	14 días	Tasa de interés diaria del 2,113%, dado que el capital era la suma de \$100.000 y el valor de la cuota correspondió a \$134.000.	Nº 869 de 2020	Tasa máxima nominal mensual del 3,36%, que en términos diarios corresponde a 0,11%.

De la información contenida en documentación allegada por la investigada mediante radicado número 22-166863-3 del 5 de mayo de 2022, analizada por esta Autoridad a través del informe con radicado número 22-166863-66 del 4 de junio de 2022, traída a colación en la anterior tabla Nº 5, se evidenció que, en las citadas quince (15) operaciones de crédito celebradas por la investigada los consumidores se vieron vulnerados en su derecho a pagar intereses en estricto cumplimiento de los límites máximos legalmente permitidos, pues, contrario a ello, se les cobró una tasa de interés que superó el máximo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia para la modalidad de crédito celebrada.

Al respecto, la investigada en su escrito de descargos identificado con el radicado 22-166863-83 y 22-166863-84, manifestó que la tasa de interés cobrada no superó el límite legal establecido, sin embargo, en los cálculos realizados por la investigada, la misma no tuvo en cuenta el cobro de administración dentro de los intereses cobrados, por lo que dichos argumentos se desestiman.

En virtud de lo anterior, se demuestra que, **la investigada al incumplir los límites máximos legales previstos para interés remuneratorio por la Autoridad competente, configuró el incumplimiento del numeral 2º del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, el literal c) del artículo 55 de la misma ley y el numeral 1º del artículo 2.2.2.35.7. del Decreto 1074 de 2015**, habida cuenta que, en ellas se establece que la tasa de interés pactada no puede exceder el límite máximo legal certificado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

16.3.5. Análisis de simulación de créditos que reposa en el radicado 22-166863-70 del 14 de julio de 2022:

En este punto, el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto mediante el radicado 22-166863-70 del 14 de julio de 2022, realizó un análisis teniendo en cuenta la simulación de crédito realizada mediante el radicado 22-166433-1 por parte del Grupo de Trabajo de Informática Forense y Seguridad Digital de esta Entidad, sin embargo, se encontró que en el monto de la cuota se incluyen los siguientes valores adicionales: “Interés”, “Administración” e “IVA”, de la siguiente manera:

Tabla No. 6 - 22-166863-70 del 14 de julio de 2022

ID	FECHA	MONTO A FINANCIAR	CUOTA	TASA DE INTERÉS COBRADA	SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA			Resolución N°
					TASA DE INTERES CORRIENTE	TASA MÁXIMA LEGAL E.A.	TASA MÁXIMA NOMINAL	
SIMULACIÓN 1	3/05/2022	780.000	890.813	14,21%	30,35%	45,53%	3,18%	1095 DE 2021
SIMULACIÓN 2	3/05/2022	100.000	136.176	39,34%	30,35%	45,53%	3,18%	1095 DE 2021

Con base en lo anterior, esta Dirección consideró que la tasa de interés cobrada por el sujeto pasivo, aparentemente supera la tasa de interés máxima legal vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, situación que podría vulnerar lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 45, al literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 de 2011 y al numeral 1 del artículo 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015.

No obstante, se advierte que como bien se refleja en la tabla, el presente sub cargo se basó en una simulación realizado por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, mas no obedeció a un ejercicio de un crédito propiamente dicho que haya otorgado la sociedad investigada a uno de sus clientes.

Así las cosas, no se advierte que en dicha simulación se identifique un usuario, un crédito y las condiciones que lo componen, motivo por el cual, esta Dirección no puede determinar que se infringieron las normas imputadas, puesto que, se reitera, los resultados arrojados responden a un

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

ejercicio realizado por el Grupo en mención con base en lo evidenciado en el radicado 22-166433-1.

Teniendo en cuenta lo anterior y atendiendo a los principios que soportan la presente investigación administrativa y al debido proceso que tiene derecho la sociedad investigada, el presente sub cargo correspondiente al último en que se fundamentó la imputación, no está llamado a prosperar y en consecuencia se desestimarán aquellos juicios de reproche que se hicieron en contra de la investigada.

16.3.6. Frente a los argumentos de defensa de la sociedad investigada:

Una vez claras las anteriores consideraciones y las infracciones cometidas por el sujeto pasivo frente a lo dispuesto en el numeral 2º del artículo 45 de la Ley 1480 de 2011, el literal c) del artículo 55 de la misma ley y el numeral 1º del artículo 2.2.2.35.7. del Decreto 1074 de 2015, se abordarán los argumentos de defensa, así:

16.3.6.1. Frente a lo que se entiende por interés y el carácter rotativo que componen los créditos:

En primer lugar, la investigada citó lo establecido por la Superintendencia Financiera en el Concepto 2006000164-001 del 15 de febrero de 2006, donde se define que el interés es *“La utilidad o ganancia periódica que produce un capital se conoce con el nombre de intereses o frutos civiles.”*, definición que fue reiterada en el Concepto 2010017499-001 del 12 de abril de 2010, expedido por la entidad mencionada.

Continuó citando lo definido en el numeral 3.1., del Capítulo Tercero, Título Segundo de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Industria y comercio, donde se hace referencia a la definición de interés, interés remuneratorio, e interés moratorio.

Con base en lo anterior, arguyó que la simulación de intereses efectuada por esta Entidad y la conclusión de que aparentemente supera la tasa de interés máxima legal establecida por la Superintendencia Financiera, no es exacta, pues las diferentes autoridades han sido claras al señalar que el interés corresponde a la utilidad por el préstamo de dinero y los servicios que no están asociados a la utilidad que genera dicho préstamo no se deben reputar como tal.

Teniendo en cuenta lo anterior, señaló que este Despacho basó su imputación en la presunta existencia de un crédito, ignorando que la operación que realiza la sociedad investigada, no es un crédito individualmente considerado, sino que corresponde al otorgamiento de cupos de crédito rotativos a favor de sus clientes, cuya aprobación el cliente cuenta con la posibilidad de disponer del cupo aprobado y solicitar diferentes desembolsos por cuanto su cupo se lo permita, de esta manera, cada vez que realice el pago del desembolso solicitado, se contará con la disponibilidad de su cupo hasta el monto del valor aprobado.

Al respecto, luego de citar lo establecido por la Superintendencia Financiera en el Concepto 2001023303-1 de abril 23 de 2001, al definir que la disponibilidad del crédito podrá ser rotatoria en el caso en que los reembolsos verificados por el cliente serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato y sobre quienes están facultados para desarrollar este tipo de operaciones, concluyó que tanto las entidades sujetas a su vigilancia como aquellas que no lo están, se encuentran facultadas para realizar operaciones de cupo de crédito rotativo.

Ahora bien, indicó que al estar claro el concepto de interés y la actividad que desarrolla la sociedad investigada - poner a disposición de sus clientes un cupo de crédito rotativo para su utilización en uno o varios desembolsos, se pronunció sobre los casos analizados en la Resolución N. 50101 del 29 de julio de 2022.

Una vez decantados los argumentos de la sociedad investigada, esta Dirección considera de suma importancia traer a colación que, sobre el tema de los intereses, la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Básica Jurídica, dentro del numeral 1.4. del Capítulo I del Título I de la Parte II estableció que, la tasa de interés puede ser libremente pactada por las partes siempre que se respeten los límites legales, siendo el límite máximo la tasa de usura, correspondiendo esta, en los términos del numeral 1.4.3. de la citada circular, a aquella tasa que exceda en la mitad el interés bancario corriente que para el período correspondiente estén cobrando los bancos, según certificación de la Superintendencia Financiera de Colombia, de

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

conformidad con el artículo 305 del CP, y que, finalmente, se tendrá en cuenta la tasa prevista para la fecha del desembolso, tal y como lo indica el acá sujeto pasivo.

Ahora bien, en segundo lugar, continuando con el tema de los intereses, citó lo establecido en el numeral 3.1. del Capítulo Tercero, Título Segundo de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, respecto de lo que, se evidencia que, los argumentos elevados por el sujeto pasivo se ajustan al marco jurídico aplicable, no obstante, resulta evidente que los mismos no están dirigidos a controvertir la imputación endilgada, por cuanto no tienen como propósito acreditar que la conducta estudiada se ajusta a las normas invocadas en sus escritos de intervención.

Ahora bien, frente a lo argüido por la investigada tendiente a contra argumentar que esta Dirección consideró que los créditos otorgados a los clientes se consideraron como créditos individuales y no como cupos de créditos rotativos, este Despacho no desconoce la naturaleza de los créditos que otorga a los usuarios, como cupos de créditos rotativos y comprende que cuando a un usuario le es aprobado el crédito, la sociedad indagada libera un cupo de crédito del que puede disponer.

No obstante lo anterior, dentro de los estudios realizados por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto de esta Dirección, se consideró, que independientemente del crédito rotativo, cada vez que un usuario dispone de su cupo, se presenta una variación en la cuota, toda vez independientemente de que su carácter sea rotativo, cada monto del que dispone el usuario dentro de su cupo aprobado se considera como un crédito individual, dado que la cuota está basada sobre un monto a financiar. De manera que, si el usuario opta por solicitar otro crédito dentro del cupo aprobado, este correspondería a un nuevo crédito puesto que las condiciones son diferentes.

Teniendo en cuenta lo anterior, los anteriores argumentos, la metodología utilizada por el Grupo de Trabajo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto de esta Dirección, no fue inexacta o errónea como lo pretende exponer la sociedad investigada, motivo por el cual sus alegaciones no serán acogidas por esta Dirección.

16.3.6.2. Frente a los costos de administración que cobra la sociedad investigada:

El sujeto pasivo, en su escrito de descargos identificados con el número 22-166863-83 y 22-166863-84 del 31 de agosto y 1 de septiembre de 2022, respectivamente, y en los alegatos de conclusión radicados bajo el consecutivo 22-166863-96 del 31 de enero de 2023, manifestó que, el costo de cuota de administración del cupo de crédito rotativo no se incluye al no hacer parte de los intereses, pues encuentra su fundamento en el otorgamiento y sostenimiento del cupo de crédito rotativo.

Afirmó que así lo ha precisado la Superintendencia Financiera de Colombia en el Concepto 2012075680-001 del 4 de octubre de 2012, cuando indica que el sustento de las cuotas de manejo se encuentra en la administración y gestión que debe realizarse, pues para ello deben utilizarse *“los recursos humanos, técnicos y operativos que le permitan brindar al cliente una debida y diligente atención en materia de información, registros, contabilización, producción y envío de extractos, recepción de depósitos y pagos, atención de retiros, consultas de saldos, transferencias, entre otras funciones”*.

Teniendo en cuenta lo anterior, expresó que el cobro de administración responde al costo por tener habilitado una suma de dinero durante un periodo de tiempo determinado, situación recurrente dentro de las entidades que ofrecen cupos rotativos de créditos, sin tarjetas de crédito, pero que aun así genera una cuota de manejo o administración, como lo son, Bancolombia, Colpatria, BBVA, AV Villas, Serfinanza, GNB Sudameris, Banco Caja Social, Itaú, Fincomercio y Comfandi.

Con base en lo manifestado, aclaró que el cargo por administración corresponde a una contraprestación distinta a la del cupo de crédito otorgado, pues corresponde al costo por los servicios prestados, donde no aplica la disposición legal del artículo 55 de la ley 1480 de 2011, traída a colación en la imputación fáctica.

Sobre el particular, resulta relevante traer a colación que, en lo que corresponde al interés, este se refiere a los cobros realizados por el préstamo de una cantidad de dinero determinada, es

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

decir, el interés es el precio del dinero. En este sentido, la Corte Suprema de Justicia explicó lo siguiente:

“Ese medio de producción tiene dos aspectos correlativos: negativo uno y positivo el otro. El primero es la renuncia que hace el dueño a consumir su capital durante cierto tiempo. El segundo es la utilización por el prestatario de ese mismo capital durante igual tiempo. -El interés no es otra cosa que el precio que se paga por la disponibilidad del capital, el cual, dentro de los factores de la oferta y la demanda del capital disponible, se halla determinado por el tiempo que se preste y por una prima de compensación a los riesgos inherentes al préstamo.”²⁰

Así, el numeral 1° del artículo 2.2.2.35.3. del Decreto 1074 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 1702 de 2015, establece:

“Artículo 2.2.2.35.3. Definiciones. Para la correcta aplicación e interpretación de este decreto se entenderá por:

1. *Interés: el concepto de interés se someterá a las disposiciones legales y/o reglamentarias que lo definen para el crédito otorgado por entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (...).”*

Entonces, en el entendido que el interés corresponde al cobro por el préstamo de un capital, esta Dirección analizará en detalle qué conceptos constituyen o no interés dentro de la operación de un crédito. En este sentido, el artículo 68 de la Ley 45 de 1990 establece lo siguiente:

“Artículo 68. Sumas que se reputan intereses. Para todos los efectos legales se reputarán intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. Así mismo, se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento.”

De la norma anterior se desprende que las sumas que se consideran intereses son: (i) las que reciba el acreedor del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado y (ii) las que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito en exceso de las sumas que señale el reglamento.

Así, como regla general se reputan a intereses todas aquellas sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por otros conceptos. En este mismo sentido, el numeral 1.5. del Capítulo I del Título I de la Parte II de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia establece:

“1.5. Cobros que conforman intereses

Dado que los intereses son réditos de un capital, debe entenderse incluidos en ellos tanto lo que se cobra por ceder el beneficio de hacer uso del dinero, como por asumir el riesgo que ello representa y en general, todas las cargas de tipo accesorio que se derivan para el acreedor respectivo, con excepción de los impuestos directos que se causen, como podrían ser los estudios de crédito y los costos de control y cobranza normal u ordinaria, resultando así remunerada con tales réditos y en su integridad, la operación financiera.

Así las cosas, para efectos de lo dispuesto en el art. 1168 del C. Co y el art. 68 de la Ley 45 de 1990, debe entenderse comprendido en el concepto de interés, toda suma que reciba el acreedor directamente o por interpuesta persona, teniendo como causa la entrega de dinero, a título de depósito o de mutuo, así como aquellas sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito (...).”

Conforme con lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, se entiende que, dentro del concepto de interés están comprendidas las sumas que reciba el acreedor directamente o por interpuesta persona, teniendo como causa la entrega de dinero, a título de depósito o de mutuo, así como aquellas sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito.

Por otra parte, la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del numeral 3.1. del Capítulo III del Título II de la Circular Única, estableció lo siguiente:

“3.1. Definiciones

Para la correcta aplicación e interpretación de este capítulo se entenderá por:

²⁰ Corte Suprema de Justicia, Sala Plena, sentencia del 25 de febrero de 1937.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

a) Interés: Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 717 del código civil, el interés corresponde a la renta que se paga por el uso del capital durante un periodo determinado. Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 68 de la ley 45 de 1990, se reputarán también como intereses, las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. En esa medida, los seguros contratados que protejan el patrimonio de los deudores o de sus beneficiarios no se reputan como intereses.

También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc. Los cobros correspondientes a IVA, bien sea que se deriven del cobro de intereses o de seguros contratados, no se reputan como intereses. (...).”

Así, se puede concluir que dentro del interés se constituyen todas aquellas sumas que el deudor pague al acreedor por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, es decir, que tienen como causa la entrega de dinero (sin contraprestación distinta al crédito otorgado). Entre estos conceptos se pueden incluir todos aquellos cobros de administración, estudio del crédito, papelería, cuotas de afiliación, etc., **vinculados directamente con el crédito**.

Por otro lado, se excluyen los cobros de IVA y seguros, por cuanto estos cobros tienen una contraprestación distinta al crédito otorgado, siendo que el cobro del IVA luego lo recauda la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, y el cobro por seguros luego es transferido a una aseguradora legalmente autorizada para ello.

En razón de lo expuesto, en primera medida, esta Dirección reconoce que de cara a lo previsto en las normas jurídicas de naturaleza imperativa que regulan las tasas de interés citadas en sus escritos de intervención y que adicionalmente han sido previamente analizadas por este Despacho en la presente resolución, resulta evidente que la tasa de interés puede comprender además los servicios vinculados al otorgamiento del crédito, como lo son el estudio del crédito, las cuotas de afiliación, comisiones y demás conceptos relacionados directamente con el crédito, esto en concordancia con la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, la Circular Única de esta Superintendencia, el Código de Comercio y la Ley 45 de 1990.

No obstante, resulta de suma importancia resaltar que, si bien la tasa de interés puede comprender valores adicionales, ello no habilita a las entidades que celebran operaciones de crédito, para que el porcentaje total cobrado por concepto de intereses, con inclusión de valores adicionales cobrados en dicha cuota, supere la tasa máxima constitutiva de usura certificada por la Superintendencia Financiera.

Es decir que, pese a que la tasa de interés pactada puede comprender el pago de valores adicionales que estén directamente relacionados con el crédito otorgado, dicha tasa siempre debe encontrarse dentro de los límites máximos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para la fecha de la celebración del negocio jurídico, por lo que, el hecho de que la tasa de interés comprenda valores adicionales al mero interés no tiene la virtud de relevar al sujeto pasivo del cumplimiento de los límites legales que se estudian en el cargo formulado, y en ese sentido, los argumentos no son de recibo por esta Autoridad.

Así las cosas, evidenciando que, en los créditos otorgados por la investigada el valor solicitado por el usuario es desembolsado una vez aprobado y debe cancelarlo en su totalidad al vencimiento del mismo; el cobro por concepto de “administración” no encuentra una contraprestación distinta al crédito, pues, desde el momento del desembolso, quien presta el dinero, que en este caso es la investigada, conoce la fecha en que recuperará su dinero de acuerdo a los plazos de 7, 14 y 21 días concedidos y podrá disponer de éste.

En otras palabras, no sacrifica la posibilidad de prestar ese dinero a otra persona, porque al momento de aprobar el crédito desembolsa el dinero y surge la obligación para el usuario, de reintegrarlo en la fecha pactada; de manera que, el argumento esgrimido por la investigada en este sentido no tiene facultad de prosperar y será desestimado.

Por otro lado, esta Dirección evidenció que en los pagaré suscritos por los diferentes usuarios, títulos valores que sirvieron de base para realizar los diversos estudios que arribaron a la conclusión de que la tasa de interés cobrada por la sociedad investigada, supera la tasa de interés máxima legal vigente establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, allí se

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

entrevén los conceptos el deudor se obliga a pagar en virtud de la suscripción del mismo, sin embargo, en dicho título valor no existe prueba de que en efecto el valor relacionado como “costo de administración” en las tablas de amortización aportadas por la sociedad investigada, se hayan pagado efectivamente bajo ese concepto y no por interés, motivo por el cual, dicho monto se consideró como una contraprestación del crédito más y por tal motivo, se reputó como interés.

16.3.7. Conclusiones de la Imputación fáctica No. 3:

En resumen, y en atención a las pruebas que obran en el expediente, particularmente la información contenida en los radicados (i) número 21-435816 en consecutivos 7 y 10, analizada en el número 21-435816-11, (ii) número 21-447134-6, analizada en el número 21-447134-7 y, (iii) número 22-166863-3, analizada en el número 22-166863-66, esta Dirección pudo comprobar que la investigada celebró créditos en los cuales se pactaron y se cobraron tasas de interés superiores a la máxima legal permitida para cada uno de ellos, como se observa a continuación:

(i) Contratos aportados mediante el radicado número 21-435816 en consecutivos 7 y 10, y analizados en el número 21-435816-11.

- En cuanto al crédito **Nº 202101211645432377 del 22 de enero de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.388. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de dos punto quinientos cinco por ciento (**2,505%**), por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202102071350196294 del 7 de febrero de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.960. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **2,688%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202101282005375637 del 29 de enero de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$133.960. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **2,062%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202205130943230441 del 13 de mayo de 2022**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$293.435. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **7,993%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202104101221283987 del 10 de abril de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$162.744. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **3,540%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202105182241376216 del 18 de mayo de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$144.982. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **2,689%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202112090828531415 del 09 de diciembre de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$159.262. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **3,380%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y el 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202103121149245373 del 12 de marzo de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.412. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **2,506%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202103151029175661 del 15 de marzo de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.344. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **2,502%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202103151030260109 del 15 de marzo de 2022**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.360. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **2,503%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202102151525176586 del 16 de febrero de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.412. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **2,506%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202101281055483194 del 01 de febrero de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$123.562. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue del **1,523%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

(ii) Contratos aportados mediante el radicado número 21-447134-6, y analizados en el número 21-447134-7.

- En cuanto al crédito **Nº 202010051207515471 del 5 de octubre de 2020**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.918. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,685%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202012231632207686 del 23 de diciembre de 2020**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.337. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,502 %**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202012102049599228 del 10 de diciembre de 2020**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$120.663. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **1,351%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202010201532442582 del 20 de octubre de 2020**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$144.969. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,688%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 202012101305518562 del 10 de diciembre de 2020**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$ 141.329. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,502%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

(iii) Contratos aportados mediante el radicado número 22-166863-3, y analizados en el número 22-166863-66.

- En cuanto al crédito **Nº 1015442507 del 28 de marzo de 2022**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a siete (7) días, cuya cuota total ascendió a \$136.153. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **4,507%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,10%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1030673920 del 23 de diciembre de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.396. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,505%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y 30

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,10%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1031134016 del 10 de marzo de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$116.800. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **1,115%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,10%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 17904438 del 15 de marzo de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.344. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,502%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 73168687 del 4 de abril de 2022**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$122.513. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **1,461%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,10%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1003310490 del 17 de julio de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a siete (7) días, cuya cuota total ascendió a \$136.022. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **4,493%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021,

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1007659198 del 26 de marzo de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.412. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,506%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1024596676 del 14 de marzo de 2022**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a siete (7) días, cuya cuota total ascendió a \$123.350. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **3,043%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,10%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1065570869 del 16 de febrero de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.412. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,506%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1118551607 del 08 de marzo de 2022**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$149.651. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,921%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,10%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1127958118 del 01 de abril de 2022**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a siete (07) días, cuya cuota total ascendió a \$139.746. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **4,897%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,10%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 1193522150 del 18 de febrero de 2022**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$ 147.513. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,816%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 1095 de 2021 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y 30 de septiembre de 2022, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 30,35% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 45,53% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,10%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 43282853 del 22 de enero de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$141.500. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,510%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 53099056 del 28 de diciembre de 2020**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$115.000. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,017%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

- En cuanto al crédito **Nº 88222347 del 29 de enero de 2021**, otorgado por un valor de \$100.000, se observó que el mismo fue pactado a catorce (14) días, cuya cuota total ascendió a \$134.000. Así y al realizar el cálculo de la tasa de interés cobrada por la investigada, se observó que dicho interés cobrado fue de **2,113%**, por lo que, al revisar la tasa de interés máxima legal vigente para el momento en que se llevó a cabo la operación crediticia, se encontró que la Superintendencia Financiera de Colombia mediante Resolución Nº 869 de 2020 estableció para el periodo entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, la tasa de interés bancario corriente para la modalidad de consumo de bajo monto era del 32,42% efectivo anual, equivalente a una tasa máxima legal vigente para esta modalidad correspondiente al 48,63% E.A., que en términos nominales diarios representa el **0,11%**.

En ese sentido, al comparar la tasa de interés cobrada respecto de la que fue certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, se advierte que la investigada, se encuentra inmersa en un evento de usura.

Como consecuencia de lo previamente expuesto, este Despacho encuentra que la imputación fáctica Nº 3, está llamada a prosperar salvo respecto del sub cargo cuatro correspondiente a una simulación de crédito y no a créditos expedidos y otorgados por la investigada.

Sobre esto último en la parte resolutive del presente acto administrativo, esta imputación será desestimada y archivada únicamente frente a la sub imputación cuarta.

En consecuencia, se procederá a imponer una sanción administrativa, de conformidad con lo que determina el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

16.4. Frente al presunto incumplimiento a los numerales 4 y 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015-Imputación fáctica Nº 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 una infracción a los numerales 4º y 10º del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio de la imputación fáctica 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 incumplió o no la mencionada normatividad.

Asimismo, el artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, determina cuál es la información que las personas naturales y/o jurídicas que desarrollan operaciones mediante sistemas de financiación, deben suministrar por escrito, ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y ser entregada a éstos a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente.

En ese sentido, debe constar por escrito, entre otros aspectos, lo correspondiente a la modalidad del crédito según la clasificación contemplada en el artículo 11.2.5.1.2. del Decreto 2555 del 2010, la cual puede informarse a través de facturas o documentos separados. Así mismo, en caso de que se extiendan títulos valores deberá dejarse constancia de ello, indicando además el número del título, la fecha de otorgamiento y de vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenido en él.

Precisamente y con base en lo señalado, esta Autoridad inició la presente investigación administrativa mediante la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022, con base en dos sub cargos así:

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

- 1. Sub imputación No. 1:** Cobró sustento en la documentación aportada que se suscribe con los consumidores, donde no se encontró que aparentemente se informe la modalidad en que fue clasificado el crédito, motivo por el cual, dicha conducta se enmarcaría en una infracción a lo contemplado en el numeral 4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- 2. Sub imputación No. 2:** Se evidenció que para el otorgamiento de la operación de crédito, los consumidores suscribieron un pagaré y al analizar nuevamente la documentación aportada por la investigada, no se advirtió que, frente a dicho título valor, se deje constancia en el contrato del número del título, la fecha de otorgamiento, el vencimiento y demás datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en el mismo, lo cual presuntamente podría vulnerar lo contenido en el numeral 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Una vez claro el marco jurídico que sustenta la presente imputación, este Despacho procederá en primer lugar con el análisis del primer sub cargo, así:

16.4.1. Frente al presunto incumplimiento al numeral 4 del 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:

El presente sub cargo se basó en la documentación aportada que se suscribe con los consumidores como lo es: i) Declaración voluntaria de origen y destino de fondos y ii) Pagaré con la carta de instrucciones, así como las políticas que debe aceptar el consumidor, como lo son: i) Términos y condiciones de Holacredy, ii) Política de protección de datos personales, iii) Autorización de datos personales y iv) Autorización de consulta en centrales de riesgo, sin embargo, este Despacho únicamente evidenció que frente a los términos y condiciones aportados mediante el radicado 22-166863-3 del 5 de mayo de 2022, en su punto 2 “*Descripción general*”, haciendo alusión al crédito, indica lo siguiente:

“(...) es una empresa privada que comercializa productos y otorga cupo de créditos rotativo con recursos propios, en adelante referido como “crédito” por medio de su aplicación Holacredy, Holacredy Lit y HolacredyPro (...)”

Asimismo, dentro los términos y condiciones mencionados, la sociedad investigada, al hacer alusión a la solicitud de crédito menciona lo siguiente:

“6) FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN

6.1. PARA LA SOLICITUD DEL CRÉDITO

La empresa brinda la posibilidad de adquirir cupo de crédito e línea por medio de su aplicación (...)”

Con base en lo anterior, se detectó que la sociedad investigada no informa a los consumidores la modalidad en que fue clasificado el crédito que está otorgando, situación que conllevó a esta Dirección a iniciar la presente investigación administrativa mediante la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022.

La investigada en su escrito de descargos identificados con el número 22-166863-83 y 22-166863-84, indicó que a lo largo de todo el proceso de solicitud del cupo de crédito es transparente con los clientes, tal como se demuestra en la presentación que se anexa donde se refleja el paso a paso del proceso de solicitud de cupo de crédito rotativo y la suscripción del pagaré como título valor para lo cual allegó el “*Anexo 7*”, el cual corresponde a una grabación de pantalla que refleja el paso a paso del registro del usuario a la aplicación Holacredy y posteriormente realiza su solicitud de crédito, la cual fue aprobado.

Suma a lo anterior, manifestó que a todos los clientes se les envía el contrato con los términos y condiciones particulares de su propio cupo de crédito rotativo antes de que lo acepten, independientemente de cualquier desembolso que soliciten sobre su cupo aprobado.

Frente a lo expuesto, este Despacho para resolver de fondo la presente imputación, estima pertinente en primer lugar destacar que, la investigada en respuesta al requerimiento de información No. 22-166863-1 del 27 de abril de 2022, frente al interrogante de allegar la

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

información que le es suministrada a los consumidores y/o usuarios durante la etapa precontractual, contractual y de cobranza, indicó lo siguiente:

“4.2. En la etapa CONTRACTUAL:

- Declaración voluntaria de origen y destino de fondos
- Pagaré y carta de instrucciones para diligenciar pagaré con espacios en blanco
- Autorización de Datos personales
- Aceptación de Términos y Condiciones
- Aceptación de Política de Protección de Datos
- Autorización de Consulta en Centrales de Riesgo”

Una vez clara la relación de aquella documentación entregada al consumidor en la etapa contractual, este Despacho procedió a analizar cada una de ella y encontró lo siguiente:

Tabla No. 7 – Información extraída de los documentos aportados por la investigada mediante el radicado 22-166863-3 del 5 de mayo de 2022

DOCUMENTO ANALIZADO	NATURALEZA	INFORMA MODALIDAD EN QUE FUE CLASIFICADO EL CRÉDITO
DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN Y DESTINO DE FONDOS ANEXO 7	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de entrega de documentos para comprobar situación financiera • Declaración de que el origen de bienes y fondos provienen de actos lícitos • Autorización de consulta de datos en las listas de la Superintendencia de Sociedades y demás entidades • Autorización de terminación de contratos con RUSH GLOBAL, en caso de haber suministrado información o documentación falsa, errónea o inexacta. 	NO
PAGARÉ Y CARTA DE INSTRUCCIONES ANEXO 7	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las partes y sus condiciones. • Compromiso de pago del DEUDOR respecto de la suma y fecha señalada allí. • Renuncia de los requerimientos para ser constituido en mora • Aceptación de cualquier endoso o cesión que hiciere el ACREEDOR 	NO
AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES ANEXO 10	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración de responsabilidad del tratamiento de daos personales • Finalidad de la recolección y tratamiento de datos personales. • Declaración de haber informado los derechos al titular de los datos personales. • Aceptación del tratamiento de datos personales y lo que incluye. 	NO
ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS (SE ENCUENTRA EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES) ANEXO 10	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los productos que comercializa la investigada “<i>otorga cupo de créditos rotativos con recursos propios</i>” • Definiciones • Objeto • Costos • Funcionamiento de la aplicación • Canales de atención de peticiones, quejas o reclamos. • Aceptación de términos y condiciones • Uso de la aplicación • Marcas comerciales • Reporte de autoridades en caso de intentos de fraude. • Requisitos para usar la aplicación • Enlaces a sitios web de terceros. • Política de protección de datos personales • Reporte a las centrales de riesgo • Derechos de autor, propiedad intelectual, marcas y registros. 	NO
AUTORIZACIÓN DE CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGO ANEXO 10	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de consulta de información financiera, crediticia, comercial, de servicios, tanto en Colombia como en el exterior. • Exoneración de responsabilidad por consulta, inclusión o reporte de datos, RUSH GLOBAL. • El diligenciamiento de dicha autorización no obliga a RUSH GLOBAL a aprobar el crédito solicitado o desembolsar dineros. 	NO

Ahora bien, en lo que respecta a la etapa de cobranza, la investigada manifestó haber aportado el “*libreto de los agentes de cobranza*”, mediante el Anexo 9 que se encuentra en el consecutivo 22-166863-3, el cual está compuesto, entre otras cosas, de las siguientes características:

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

- Saludo
- Introducción e identificación: Preguntan por el cliente y se presenta el agente
- Presentación del crédito “A la fecha del día de hoy el sistema me registra con (xxxx) días de mora por un valor total a cancelar de (\$\$\$\$\$) “, “Su obligación venció el día (xx-xx-xxxx) por un valor total a cancelar de (\$\$\$\$\$) “
- Asunto principal: Indagan sobre las dificultades para pagar, le ofrecen opciones y soluciones y le informan los beneficios de ponerse al día con el pago.
- Negociación: Le preguntan al cliente cuál es la capacidad de pago y si tiene para ofrecer alguna propuesta de pago.
- Asunto de cierre: Le indican el número y correo electrónico para contactarse en caso de dudas.
- Cierre: Agradecen por la atención y el tiempo.

Una vez analizados los documentos relacionados anteriormente, esta Dirección advierte que únicamente en la descripción general de los términos y condiciones, hace alusión a que la investigada comercializa productos y “*otorga cupo de créditos rotativos con recursos propios*”. No obstante, al remitirse al artículo 11.2.5.1.2. del Decreto 2555 del 2010, este contempla, además de las modalidades de crédito destinadas al desarrollo de cualquier actividad económica en zonas rurales y/o urbanas, las siguientes:

“5. Crédito productivo de mayor monto: *El crédito productivo de mayor monto es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica cuyo monto sea mayor a veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) y hasta ciento veinte (120) salarios mínimos Regales mensuales vigentes (SMLMV) al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito.*

6. Crédito de consumo y ordinario:

a) *El crédito de consumo es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, incluyendo las efectuadas por medio de sistemas de tarjetas de crédito, en ambos casos, independientemente de su monto;*

b) *El crédito ordinario es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas con personas naturales o jurídicas para el desarrollo de cualquier actividad económica y que no esté definido expresamente en ninguna de las modalidades señaladas en este artículo, con excepción del crédito de vivienda a que se refiere la Ley 546 de 1999.*

7. Crédito de consumo de bajo monto: *Es crédito de consumo de bajo monto es el constituido por las operaciones activas de crédito realizadas en los términos del Título 16 del Libro 1 de la Parte 2 del presente decreto.”*

Ahora bien, bajo el entendido que la investigada en su respuesta identificada en el radicado 22-166863-3 indicó que, en el simulador de su aplicación, el usuario podrá proyectar créditos “*desde 100.000 hasta 1.500.000 (...)*”, se concluye que queda excluido el crédito productivo de mayor monto, teniendo en cuenta su monto mínimo es mayor a veinticinco (25) salarios mínimos legales mensuales vigentes, para lo cual es dable interpretar que los créditos otorgados por el sujeto pasivo se enmarcan dentro del “*crédito de consumo y ordinario*” o “*crédito de consumo de bajo monto*”.

Dada la definición del crédito de consumo de bajo monto, esta Dirección acudió a lo establecido en el artículo 2.1.16.1.1, modificado por el Artículo 2 del Decreto 222 de 2020 ubicado en el Título 16 del Libro 1 de la Parte 2 de dicho decreto, cuya definición es:

“El crédito de consumo de bajo monto es una operación activa de crédito realizada con personas naturales que no hayan accedido con anterioridad a ningún producto crediticio en el sistema financiero diferente a otro crédito de consumo de bajo monto, cuyo monto o cupo máximo es hasta de cuatro (4) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV).

La Superintendencia Financiera de Colombia podrá ampliar de manera general, dicho monto o cupo máximo hasta ocho (8) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV).

Las características del crédito de consumo de bajo monto son:

- a. *Podrá ser de carácter rotativo;*
- b. *No podrá ser ofrecido por medio de sistemas de tarjetas de crédito;*

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

c. La respectiva entidad define la frecuencia de pago;

d. La respectiva entidad debe definir el plazo máximo para el desembolso de los recursos.”

Una vez claro lo anterior y teniendo en cuenta que la investigada a lo largo de la presente investigación ha manifestado que *“otorga cupos de créditos rotativos”*, es pertinente concluir que los servicios financieros que presta se enmarcan entonces dentro de la definición del **crédito de consumo de bajo monto**, dado que el carácter rotativo resulta ser una característica de dicho crédito, adicional a ello, y frente a las demás características que componen la mencionada modalidad; estos no son ofrecidos por sistemas de tarjetas de crédito sino que se otorgan por medio de la aplicación móvil *Holacredy*; frente a la frecuencia del pago, la investigada define que la misma es de *“7, 14 y 21 días”*.

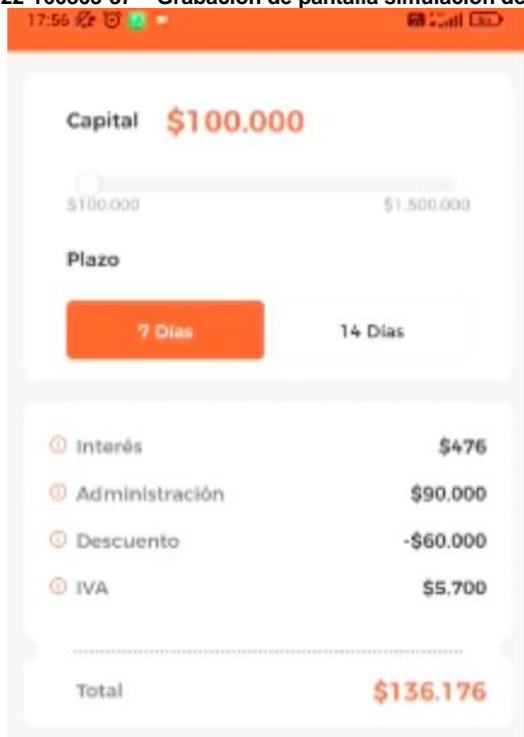
Asimismo, el sujeto pasivo es el que determina el plazo de desembolso de los recursos, puesto que en su respuesta identificada con el radicado 22-166863-3 señaló que una vez diligenciada la totalidad de la documentación **“Holacredy dispondrá de un máximo de 24 horas hábiles para realizar el desembolso del crédito en la cuenta bancaria que el USUARIO hubiere especificado previamente”** (Negrilla y subrayado por fuera del texto original).

En consecuencia, al ser claro que la modalidad de los créditos que otorga la investigada es la denominada **crédito de consumo de bajo monto**, esta Dirección no advierte que la misma sea informada en la diversa documentación que le es aportada al consumidor, aun cuando la sociedad investigada se encuentra obligada a informarla de forma expresa y por escrito.

Asimismo, respecto del libreto allegado, resulta importante señalar que, la norma es clara en indicar que, la información que se suministre al consumidor cuando se realice este tipo de operaciones de crédito, deberá constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente, por lo que dicho soporte documental claramente no se compagina con lo que determina la norma y, en ese sentido, este no tiene relación con lo que aquí se estudia ni tiene la virtualidad de relevar al sujeto pasivo del presente estudio.

Ahora bien, frente a los argumentos de la investigada, encaminados a confirmar que en todo el proceso de solicitud del cupo de crédito ha sido transparente con los clientes y para sustentar ello, aportó el Anexo 7 que contiene a una grabación de pantalla que refleja el paso a paso del registro del usuario a la aplicación *Holacredy* y posteriormente realiza una simulación de solicitud de crédito, que fue aprobada. De dicha grabación, llamó la atención de este Despacho lo siguiente:

Imagen No. 2 – Rad. 22-166863-87 – Grabación de pantalla simulación de compra – Minuto 3:25



De la anterior imagen se logra apreciar el resumen del crédito a otorgar al usuario que está solicitándolo por un valor inicial de \$100.000 pesos, donde se discrimina el valor del interés, cobro por administración, descuento e IVA. Sin embargo, no se advierte que se informe la modalidad del crédito.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Teniendo en cuenta lo anterior, pese a que la sociedad investigada pretendió aportar la grabación de pantalla con la simulación de crédito que se encuentra en el radicado 22-166863-87 para dilucidar que ha sido transparente con sus usuarios respecto de la información que debe suministrarles; esta Dirección evidenció que por el contrario, ni en los documentos aportados, ni en la grabación de pantalla antedicha ocurre dicha situación, puesto que no se advierte en ninguna parte que le sea informado al usuario de manera **expresa** que la modalidad del crédito a otorgar es un **crédito de consumo de bajo monto**.

Continuando con los argumentos de la investigada, también manifestó que a todos los clientes se les envía el contrato con los términos y condiciones particulares de su propio cupo de crédito rotativo antes de que lo acepten. Pese a ello, es menester reiterar que en los términos y condiciones aportados mediante el consecutivo 22-166863-3 tampoco se advirtió que se informe la modalidad del crédito. También, es importante recalcar que un “*cupo de crédito rotativo*”, no corresponde a una modalidad de crédito contemplada en el artículo 11.2.5.1.2. del Decreto 2555 del 2010, sino que resulta ser una de las características que hacen parte del **crédito de consumo de bajo monto**.

En este sentido y teniendo en cuenta que, la investigada en los documentos que emplea para llevar a cabo sus operaciones mediante sistemas de financiación con los consumidores no les informa de forma expresa la modalidad en la que fue clasificado el crédito, según las características específicas de cada modalidad señaladas en el artículo 11.2.5.1.2 del Decreto 2555 de 2010 y de conformidad con lo que establece la norma, esto es, que dicha información deberá constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente, **esta Dirección encuentra probado el incumplimiento al numeral 4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015**, razón por la que procederá a imponer las sanciones administrativas a las que haya lugar.

16.4.2. Frente a la presunta vulneración de lo establecido en numeral 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:

Dado que para el otorgamiento de la operación de crédito, los consumidores suscriben un pagaré, el presente sub cargo también se sustentó en la documentación aportada que se suscribe con los consumidores como lo es: i) Declaración voluntaria de origen y destino de fondos y ii) Pagaré con la carta de instrucciones, así como las políticas que debe aceptar el consumidor, como lo son: i) Términos y condiciones de Holacredy, ii) Política de protección de datos personales, iii) Autorización de datos personales y iv) Autorización de consulta en centrales de riesgo, sin embargo, este Despacho evidenció que no deja constancia al parecer de la identificación del número del pagaré, la fecha de otorgamiento, vencimiento y demás datos que identifican a las partes en la obligación contenida en el título; situación que conllevó a esta Dirección a iniciar la presente investigación administrativa mediante la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022.

Frente al particular, la investigada en su escrito de descargos identificados con el número 22-166863-83 y 22-166863-84, indicó que a todos los clientes se les envía el contrato con los términos y condiciones particulares de su propio cupo de crédito rotativo antes de ser aceptado. Precisa que esta Entidad ha cometido un error, dado que el pagaré que es enviado cuenta con “*número del título la fecha de suscripción, los datos de identificación de las partes y la respectiva carta de instrucciones*”, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 622 y 709 del Código de Comercio.

Citado lo anterior, precisó que “*en la carta de instrucciones se reúnen el conjunto de autorizaciones emanadas por el otorgante, es decir el usuario, a favor del acreedor, en este caso RUSH GLOBAL quién se beneficia del título. Para hacer efectiva la obligación solo es permitido diligenciarla conforme a las condiciones aceptadas por el usuario, esto como una forma de proteger al usuario quien es quien suscribe el título; el diligenciamiento del pagaré se hace en el momento en que se deba hacer exigible el derecho contenido en el título*”.

También, agregó que tanto el pagaré como la carta de instrucciones son claras las fechas de conformidad con el Concepto No. 96007775 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Adicionalmente, que el pagaré contiene el número único y frente a los elementos generales, estos se encuentran en la carta de instrucciones.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

En cuanto a la firma, indicó que se realiza en el momento que se introduce el código del usuario para transacciones y se da clic en la casilla de aceptación y posteriormente los documentos se envían diligenciados al correo electrónico. Como ejemplo de ello, aportó el Anexo 8.

Con base en lo expuesto, esta Dirección debe manifestar en primer lugar que la norma objeto de estudio, establece de forma clara que si se emplea como mecanismo que respalda la obligación títulos valores, debe existir una constancia de ello en el contrato y dicha información deberá constar por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente. Lo anterior, en la medida que la norma busca que al consumidor se le proporcione una información clara y completa en desarrollo del negocio jurídico.

Así las cosas y una vez observada la documentación que fundamenta el presente estudio, esta autoridad concluye que, los pagaré suscritos e identificados con los números COBOG22012021582310, COBOG29122020530193, COBOG30012021016858, COBOG19072021139488, COBOG15032021816479, COBOG15032022631868, COBOG16022021383047, COBOG10032022512847, COBOG04042022994998, COBOG21022022136106²¹, son los títulos valores que soporta el negocio jurídico que celebra la investigada con sus clientes con el objeto de financiar la adquisición de bienes que ofrece en el comercio.

Sin embargo, llama la atención de esta Dirección que pese a que la investigada manifestó en su escrito de descargos que el contrato celebrado con los clientes es un contrato de mutuo y que el pagaré hace parte integral de éste y aseguró haber aportado ejemplos de los respectivos contratos junto con el título valor mencionado a través del Anexo 8; no se observa que en efecto la investigada haya aportado dichos contratos.

Idéntica situación ocurrió en la respuesta al requerimiento de información inicial, allegada mediante el consecutivo 22-166863-3, donde afirmó que en el Anexo 7 se encontrará la copia de diez (10) contratos (pagaré y carta de instrucciones junto con la declaración de origen y destinación de fondos) de la línea de crédito ofrecida a través de la aplicación Holacredy, sin embargo, al migrar al mencionado Anexo, únicamente se encuentran los diez (10) títulos valores relacionados en párrafos anteriores, junto con su declaración voluntaria de origen y destinación de fondos.

Teniendo en cuenta que esta Dirección no pudo conocer, estudiar ni analizar los contratos que suscribe el sujeto pasivo con los usuarios de la aplicación Holacredy, en aras de determinar si se dejó o no constancia del título valor que se extendió como mecanismo de respaldo de la obligación en el contrato, en el caso de marras, el pagaré, indicando el número de identificación, fecha de otorgamiento, vencimiento y los datos que identifiquen a las partes de la obligación contenida en él; resulta imposible concluir en ese sentido, si hubo o no una infracción por parte de la sociedad investigada al numeral 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

En ese sentido, resulta importante indicar que en la imputación fáctica endilgada se verificaron los documentos que suscriben con los consumidores y particularmente se analizó la “*Declaración voluntaria de origen y destino de fondos*” y se concluyó que la sociedad indagada no deja constancia en el contrato, del título valor extendido junto con la información que ordena el artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015. Sin embargo, se advierte que el presente cargo no fue imputado con claridad y precisión, pues los documentos analizados no hacían las veces de contrato, sino que eran aquellos que la sociedad hacía firmar a los usuarios y por ende, parte de un paquete de documentos.

En ese orden, el reproche no fue claro y preciso, toda vez que, se hicieron afirmaciones que no fueron sustentadas o argumentadas debidamente, así como se partió de premisas que como ya se anotó previamente, fueron igualmente imprecisas frente a la situación jurídica objeto de estudio, circunstancias que, en suma, no permiten frente al caso así planteado, adoptar una decisión de fondo.

De tal manera y si bien la norma creadora de las conductas que devienen en obligaciones legales para el sujeto pasivo se encuentra vigente y contempla el régimen sancionatorio por su infracción, lo cierto es que en este caso existe una inconsistencia respecto del aspecto fáctico y no se

²¹ Aportados mediante el consecutivo 22-166863-3, en el documento denominado “ANEXO 7”

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

configura una congruencia con el fundamento jurídico, toda vez que no se hizo una descripción clara, expresa, específica e inequívoca de la conducta que era objeto de reproche frente al contenido material de la norma y en ese sentido, el presente cargo no está fundamentado conforme lo que determina el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, que es aplicable a este tipo de actuaciones administrativas.

Así las cosas y frente a las falencias evidenciadas en la presente imputación fáctica, esta Autoridad en aras de garantizar el derecho al debido proceso, el de defensa y contradicción que le asiste a la investigada, en este caso se debe dar prevalencia al principio del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, encontrando tanto en jurisprudencia como en doctrina que toda actuación debe apegarse a las formas que fueron establecidas para guiarla, y que, al incumplirse las normas que rigen cada proceso, bien sea judicial o administrativo, se genera una violación y un desconocimiento al mismo, fundándose entonces dicho derecho en el conjunto de garantías que buscan una decisión estricta y apegada a la ley respecto de sus solicitudes frente a las autoridades.

En concordancia con lo anterior, la efectividad del derecho de defensa y el de contradicción en las instancias administrativas “(...) supone la posibilidad de que el administrado interesado en la decisión final que se adopte con respeto de sus derechos e intereses, pueda cuestionarla y presentar pruebas, así como controvertir la que se alleguen en su contra (C.P. art. 29), pues, a juicio de la Corte, de esta forma se permite racionalizar el proceso de toma de decisiones administrativas, en tanto que ello evidentemente constituye un límite para evitar la arbitrariedad del poder público(...)”²².

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones y en virtud del principio de economía procesal²³ y celeridad que rigen la presente actuación, este Despacho no se pronunciará respecto de los argumentos de defensa esgrimidos por la sociedad investigado en su escrito de descargos y alegatos de conclusión presentados, puesto que los mismos alcanzaban de igual manera el archivo de las diligencias frente al presente cargo, efecto que en igual sentido se aplicará respecto de la situación anteriormente descrita con relación a la imputación que nos ocupa.

En ese orden y a fin de garantizar los derechos que le asisten a la investigada, este Despacho considera procedente desestimar y archivar el presente cargo, por lo que, en la parte resolutive del presente acto administrativo, se plasmará de manera expresa dicha decisión.

16.4.3. Conclusiones de la imputación fáctica No. 4:

De conformidad con el análisis realizado dentro del presente cargo, **este Despacho concluye que la investigada vulneró lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015**, toda vez que, no les informó a los usuarios la modalidad en que fue clasificado el crédito de acuerdo con las características específicas señaladas en el artículo 11.2.5.1.2. del Decreto 2555 del 2010, motivo por el cual se impondrán las sanciones a las que haya lugar.

Por otro lado, esta Dirección determinó que al no reposar en el plenario copia de los contratos firmados con los clientes, en aras de determinar si la sociedad investigada dejó o no constancia de los pagaré que se extendieron como mecanismo de respaldo de la obligación, en aras de determinar si en efecto incumplió lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015; **no encuentra razones suficientes para imponer sanciones en dicho sub cargo y por consiguiente desestimar y archivará parcialmente la presente imputación.**

En todo caso, la imputación fáctica en comento, está llamada a prosperar parcialmente y por ello, se procederá a imponer una sanción administrativa, de conformidad con lo que determina el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

²² CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Octava de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia T-1341 de 2001. Expediente T-463.211. Magistrado Ponente: TAFUR GALVIS, Álvaro. 11 de diciembre de 2001.

²³ ARTÍCULO 3o. 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”.

(...) 12. En virtud del principio de economía, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas (...).”

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

16.5. Frente al presunto incumplimiento del literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011- Imputación fáctica N° 5-:

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 transgresión a lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en consideración lo anterior, este Despacho procederá a realizar un estudio del cargo, atendiendo a las temáticas previstas en las disposiciones normativas presuntamente infringidas por la investigada, para lo cual se tendrá en cuenta, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable establecer si en este caso, se transgredió o no la mencionada normatividad.

Así las cosas, esta Dirección considera necesario señalar en primera medida que, la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, dispuso 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 disponer a través del medio de comercio electrónico empleado, de un canal para la radicación de peticiones, quejas y reclamos en las que conste la fecha y hora de presentación, así como de un mecanismo para su posterior seguimiento.

Teniendo en cuenta el anterior marco jurídico, esta Dirección estableció que la investigada ejerce actos de comercio electrónico para la colocación de créditos por medio de la aplicación HOLACREDY y la página web <https://www.holacredy.com/>, motivo por el cual le imputó el presente cargo, con base en dos situaciones, la **primera** de ellas, en lo evidenciado en las capturas de pantalla de la aplicación HOLACREDY, aportadas por la investigada mediante el radicado 22-166863-3 del 05 de mayo de 2022, de las que se observó que al parecer, ésta no dispone de un mecanismo para la presentación de PQR's que deje constancia de la fecha y hora de radicación, así como tampoco dispone de un mecanismo para el posterior seguimiento.

En **segundo lugar**, la presente imputación se basó en lo observado en la inspección administrativa realizada a la página web <https://www.holacredy.com/>, identificada con el radicado número 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022, de la que se observó que al parecer, ésta no dispone de un mecanismo para la presentación de PQR's que deje constancia de la fecha y hora de radicación, así como tampoco dispone de un mecanismo para el posterior seguimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, este Despacho procederá en primer lugar con el análisis así:

16.5.1. Frente a lo evidenciado en la aplicación HOLACREDY de acuerdo con la información aportada en el radicado 22-166863-3 del 05 de mayo de 2022:

El presente sub cargo se fundamentó al verificar el paso a paso de la solicitud de simulación de crédito y de la solicitud de crédito a través de la aplicación HOLACREDY, en la que la investigada allegó capturas de pantalla mediante el radicado 22-166863-3 del 05 de mayo de 2022 y donde advierte que, al parecer, no dispone de un mecanismo para la presentación de PQR's que deje constancia de la fecha y hora de radicación, así como tampoco dispone de un mecanismo para el posterior seguimiento.

Frente al particular, la investigada en su escrito de descargos manifestó que, frente a la presente imputación, reiteraba los argumentos esgrimidos en los descargos de la imputación fáctica No. 1, donde indicó el proceso de radicación de peticiones, quejas y reclamos, el cual consiste en, radicarlas por correo electrónico, en la dirección física y vía WhatsApp, medios que se encuentran publicados en la página web, términos y condiciones de la aplicación móvil, para lo cual ilustró una captura de pantalla en la que se evidencia que en el botón de “Ayuda” se despliegan las tres (03) opciones que tiene el usuario para presentar su petición, queja o reclamo.

Adicionalmente, citó la información suministrada en el punto 8 de los términos y condiciones publicados, la cual corresponde a:

“8) PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) El USUARIO tiene el derecho a presentar quejas sobre asuntos relacionados con estos Términos y condiciones. Las quejas pueden ser presentadas por medio de:

· Correo electrónico de customer@holacredy.com

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

· Por escrito a la dirección postal de Holacredy CL 100 NO. 19 A 10 OF. 501

Contenido de la petición, queja o reclamo: Una petición, queja o reclamo presentada correctamente debe especificar al menos:

- Los datos de identificación y notificación (nombre, apellido, documento de identificación, dirección de correo electrónico y dirección de residencia y número de contacto);
- Descripción del problema subyacente a la queja.

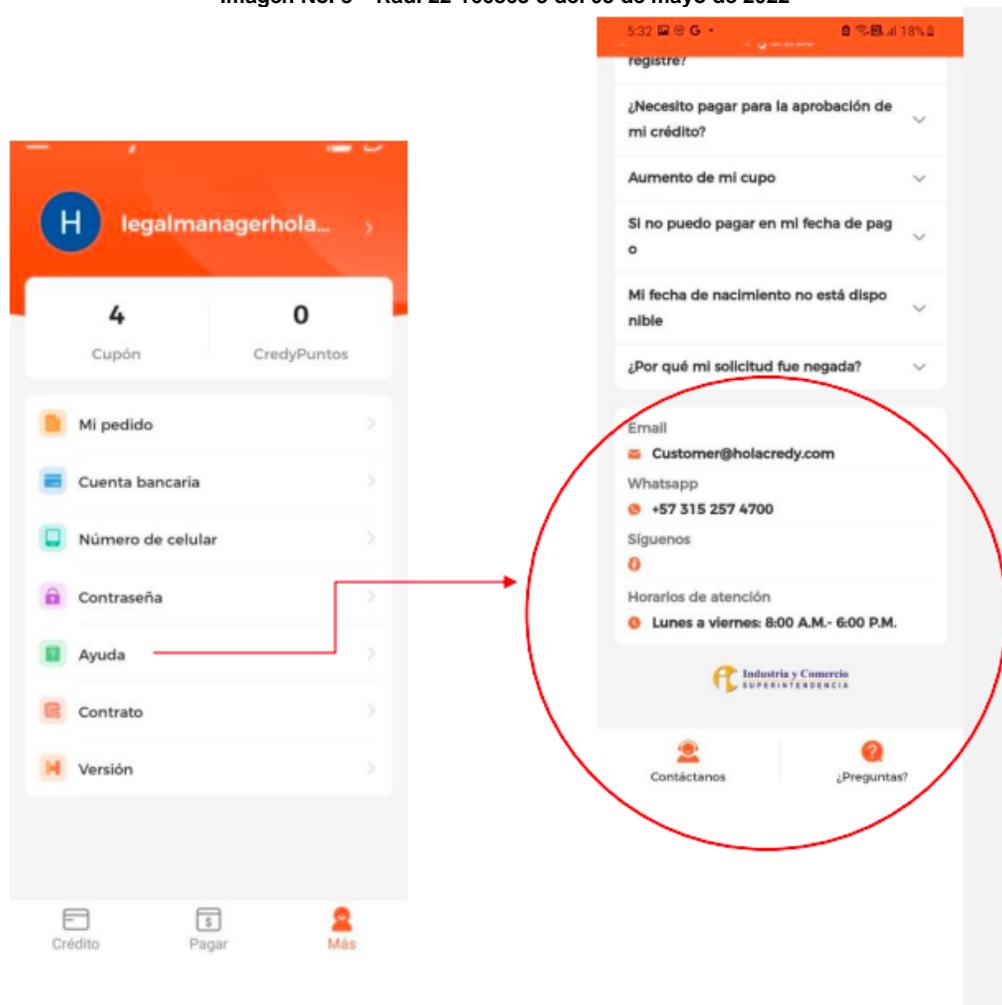
La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término”

Una vez ilustrado lo anterior, explicó el proceso que se lleva a cabo internamente al recibir una petición, queja o reclamo, indicando entre otras cosas que, una vez recibida por el líder del equipo de servicio al cliente, ya sea por medio del correo electrónico customer@holacredy.com, a la dirección física o al WhatsApp, asigna el caso a uno de los miembros del equipo, quien se encargará de e realizar las gestiones pertinentes dependiendo de la naturaleza de la comunicación y posteriormente enviará respuesta final al usuario en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Sin embargo, aclara que cuando no es posible atender la consulta dentro de dicho término, se informa al quejoso, señalando motivo de la demora y fecha de respuesta, asegurando que en ningún caso supera los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Al respecto, esta Dirección evidencia que los argumentos expuestos van encaminados a manifestar que únicamente dispone de tres canales para atender las peticiones, quejas y reclamos, entre ellos se encuentran, vía WhatsApp, correo electrónico o punto físico de atención al cliente.

Teniendo en cuenta lo expuesto, en lo que respecta a la aplicación móvil HOLACERDY, esta Dirección evidenció lo siguiente:

Imagen No. 3 – Rad. 22-166863-3 del 05 de mayo de 2022



De la anterior imagen se observa que la aplicación móvil dispone de una sección denominada “ayuda”, en la cual el usuario al ingresar a ella, podrá encontrar los diferentes medios para

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

ponerse en contacto con la sociedad investigada, esto es, por el correo electrónico customer@holacredy.com, a la línea de WhatsApp +57 315 257 4700 y asimismo indica que los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM.

No obstante lo anterior, se advierte que la sociedad investigada en el mismo medio en el que realiza actividades de comercio electrónico para otorgar los créditos, esto es, a través de la aplicación móvil *Holacredy*, no dispone de un mecanismo para interponer peticiones, quejas y reclamos de tal forma que quede constancia de la fecha y hora de radicación; toda vez que, los medios que tiene dispuestos para que los usuarios radiquen sus PQR's, resultan externos al comercio electrónico, pues además de que el consumidor se ve obligado a migrar hacia la dirección electrónica o al número de WhatsApp indicados, para radicar su comunicación, deberá acudir a dichos medios cada vez que desee hacerle seguimiento a la misma, lo cual desvirtúa en todo sentido lo que pretende reglamentar el literal g) del artículo 50 del Estatuto del Consumidor.

En la medida en que se está en el marco de comercio electrónico, es de suma importancia proteger a los consumidores en los términos que consagran las normas, particularmente la estudiada en la presente sub imputación, debido a que, es indispensable garantizar a los consumidores el acceso al ejercicio de sus derechos de manera simple y expedita, razón por la cual los productores y proveedores de bienes y servicios a través de canales electrónicos se encuentran sometidos al cumplimiento de una serie de cargas, entre ellas la analizada, que atiende al establecimiento de un medio o canal para presentar y hacer seguimiento a las PQR'S que pretendan elevar los consumidores, en la que se cumpla de manera rigurosa lo exigido por la norma, esto es, que además conste la fecha y hora de radicación de la misma.

Teniendo en cuenta que del análisis de los elementos materiales probatorios que obran en el expediente, concretamente, el medio óptico en que se recopiló la visita de inspección efectuada el 28 de septiembre de 2021 al sitio web de propiedad de la investigada, se advirtió que ésta **efectivamente vulneró lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011** y, con ocasión a ello, se advierte que este sub cargo por la vulneración a dicha disposición legal está llamado a prosperar y se impondrán las sanciones dispuestas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

16.5.2. Frente a lo evidenciado en la visita de inspección administrativa realizada en la página web <https://www.holacredy.com/>:

El presente sub cargo se fundamentó en lo evidenciado en la visita de inspección administrativa realizada en la página web <https://www.holacredy.com/>, la cual quedó radicada bajo el número 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022, en el cual esta Dirección consideró que en el numeral 8 de los términos y condiciones, informan los medios para presentar peticiones, quejas y reclamos, tales como el correo electrónico y remitiéndola por escrito a la dirección física.

Asimismo, tuvo fundamento en el acta de preservación del sitio web de la investigada, radicada con el radicado número 22-166433-1 del 07 de junio de 2022, en la que se advirtió que, “(...) *no se relaciona explícitamente como un canal directo para la atención de PQRs. En el documento de Términos y Condiciones se encuentra la información acerca de PQR (...)*”.

Con base en lo anterior, se concluyó que el sujeto pasivo, posiblemente no dispone de mecanismos para que los consumidores puedan 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 su portal web <https://www.holacredy.com/>.

Frente al particular, es menester indicar que la investigada en su escrito de descargos, realizó sus argumentos de defensa de manera conjunta para ambas sub imputaciones, al reiterar lo expuesto en su defensa de la imputación fáctica No. 1.

Dicho lo anterior, esta Dirección realizó un análisis de la página web mencionada y evidenció entre otras cosas, lo siguiente:

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Imagen No. 4 – Visita de inspección 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022 – Minuto 1:31

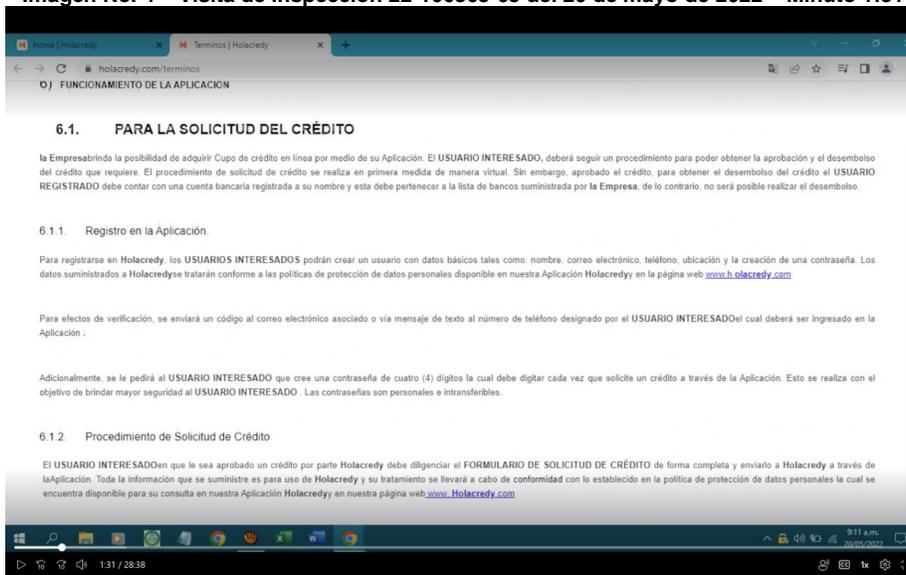
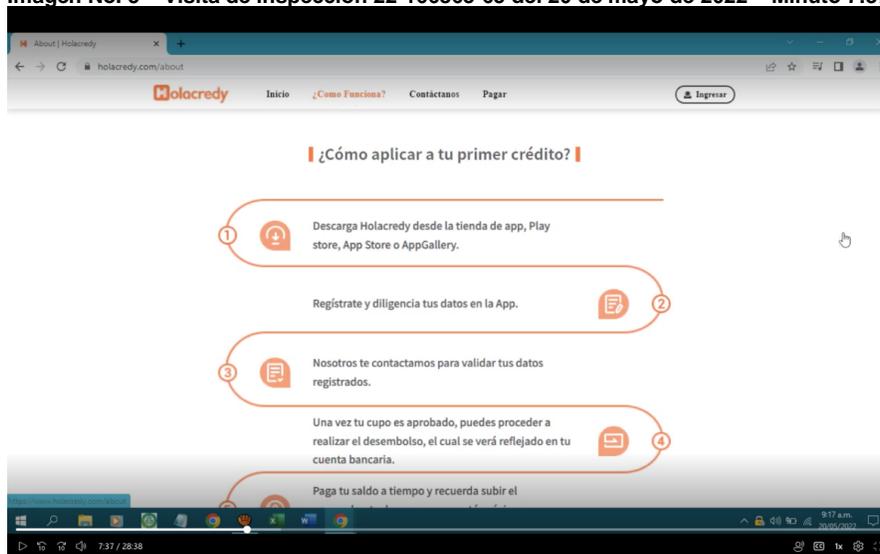


Imagen No. 5 – Visita de inspección 22-166863-65 del 20 de mayo de 2022 – Minuto 7:37



De las anteriores imágenes se logra advertir que, resulta imprescindible que el usuario se registre en la aplicación *Holacredy* a efectos de adquirir un crédito, para lo cual es necesario descargar la misma, registrarse, diligenciar sus datos y cumplir con los requisitos exigidos para aplicar.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Dirección no observa que la investigada realice actos de comercio electrónico a través de la página web, pues la única vía por medio de la cual una persona puede solicitar un crédito es a través de la aplicación móvil mencionada.

Con base en las anteriores evidencias, este Despacho considera oportuno traer a colación las definiciones que sobre el particular contempla la Ley 1480 de 2011 para, posteriormente, realizar un análisis de los medios probatorios obrantes en el plenario en aras de determinar si la página web que aquí se analiza se enmarca dentro de un comercio electrónico.

Por su parte, el artículo 49 del mismo cuerpo normativo 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. Norma que debe ser analizada a la luz de lo dispuesto en el artículo 5 numeral 11 del Estatuto que establece, dentro de sus definiciones, que se entiende como proveedor o expendedor quien de manera directa o indirecta ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos.

De esta manera, debe llegarse a la conclusión de que si ese proveedor concreta sus operaciones a través del intercambio de mensajes cursados telemáticamente, por ejemplo utilizando internet, computadoras personales, portátiles, tabletas, teléfonos móviles y otros dispositivos de acceso a internet, para adelantar sus operaciones mercantiles, se enmarcará dentro de la categoría de proveedor de bienes y servicios a través de una plataforma de comercio electrónico y, en consecuencia, le será aplicable la totalidad de las disposiciones contenidas en el Capítulo VI del Estatuto del Consumidor.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Así las cosas, no se observa que la investigada en el marco de sus relaciones de consumo, desarrolle a través de la página web <https://www.holacredy.com/>, su objeto social, es decir, que no es allí donde ejerce actos de comercio electrónico con los consumidores, para la colocación de crédito, pues se reitera, en dicho portal únicamente invita al visitante a descargar la aplicación móvil para solicitar su crédito, de manera que, dicha página resulta ser meramente informativa.

Teniendo en cuenta los anteriores argumentos y una vez claro que la página web <https://www.holacredy.com/> no es utilizada como comercio electrónico de acuerdo con la definición del artículo 49 de la Ley 1480 de 2011, es dable concluir que en consecuencia, la sociedad investigada no está obligada a cumplir con las obligaciones contempladas en el artículo 50 de dicha ley, motivo por el cual esta Dirección evidencia que no hubo un incumplimiento al literal g) del artículo mencionado, frente a este sub cargo, razón por la cual el mismo será desestimado y archivado y se procederá a plasmar dicha circunstancia en la parte resolutive del presente acto administrativo.

16.5.3. Conclusiones de la imputación fáctica No. 5:

De conformidad con el análisis realizado dentro del presente cargo, este Despacho concluye que la investigada vulneró lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que, en la aplicación móvil denominada HOLACREDY, a través de la cual realiza sus actos de comercio electrónico para la colocación de créditos, no dispuso de un mecanismo para interponer peticiones, quejas y reclamos, que dejara constancia de fecha y hora de radicación, así como tampoco de un mecanismo que permitiera a los consumidores realizar seguimiento de la solicitud presentada, razón por la cual se procederá a imponer una sanción administrativa, de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Por otro lado, la sociedad investigada en su página web <https://www.holacredy.com/>, no incumplió lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que, dicho portal está destinado para fines meramente informativos, razón por la cual dicho sub cargo será desestimada y archivado y la imputación fáctica N° 5 prospera parcialmente, por lo indicado en el párrafo anterior.

16.6. 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-Imputación fáctica N° 6-:

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 Autoridad en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, el numeral 9° del artículo 59 y el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en consideración lo anterior, esta Dirección procederá a realizar un estudio de la presente imputación fáctica 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 la orden impartida por esta Autoridad.

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

Así las cosas, debe indicarse que este Despacho en cumplimiento 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, formuló en primera medida a la investigada un requerimiento de información mediante el oficio número 21- 233859-2 del 16 de diciembre de 2021 y en atención a dicha solicitud, el sujeto pasivo presuntamente allegó la información y documentación requerida mediante los consecutivos 21-233859-4 al 21-233859-39 del 30 de diciembre de 2021, no obstante, no pudo ser visualizada teniendo en cuenta el formato en el que fue aportada.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

En atención a lo anterior, este Despacho requirió nuevamente a la sociedad investigada mediante el radicado 21-233859-41 del 31 de mayo de 2022, en un formato que permitiera su visualización, otorgando como plazo máximo el 14 de junio de 2022.

Con base en el alcance del requerimiento mencionado, la investigada, remitió respuesta mediante los radicados números 21-233859-42 y 21-233859-43 del 01 y 02 de junio de 2022, respectivamente.

Sin embargo, esta Dirección evidenció que aparentemente la información suministrada no fue clara, completa, ni precisa, puesto que únicamente allegó las piezas publicitarias, tanto en la memoria USB allegada de manera física en el consecutivo 42, como en el enlace suministrado mediante el consecutivo 43, que corresponde a https://1drv.ms/u/s!Anb_wze4uJ-1lquyT-g7FW_4eD0d?e=uEVrJU; situación que llevó a esta Dirección a dar inicio a la presente investigación administrativa por medio de la Resolución No. 50101 del 29 de julio de 2022.

Sobre el particular, la investigada mediante los radicados 22-166863-83 y 22-166863-84 del 31 de agosto y 1 de septiembre de 2022, respectivamente, allegó su escrito de descargos, mediante los cuales indicó que ha cooperado de manera diligente entregando la información de manera oportuna, clara, precisa y de calidad cuando ha sido requerida, asimismo, realizó la siguiente síntesis:

“a) Con ocasión al requerimiento de información bajo radicado No. 2021-233859 del 12 de diciembre de 2021 la Superintendencia requiere a RUSH GLOBAL y solicita la siguiente información:

“Adjuntar la totalidad de piezas publicitarias (...)”

b) Con ocasión al requerimiento de información bajo radicado No. 2021 435816 del 10 de diciembre de 2021 la Superintendencia requiere a RUSH GLOBAL y solicita la siguiente información:

“Adjuntar la totalidad de la publicidad con la cual ofrecen los servicios prestados por esa compañía, indicando la frecuencia y los medios a través de los cuales se anuncia.”

c) Con ocasión al requerimiento de información identificado bajo el radicado No. 21-447134 del 20 de diciembre de 2021, la entidad requiere a RUSH GLOBAL y solicita la siguiente información:

“Adjuntar la totalidad de la publicidad con la cual ofrecen los servicios prestados por esa compañía, indicando la frecuencia, los medios a través de los cuales se anuncia y última fecha de emisión de la misma.” (Subrayado fuera del texto)”

Adicional a lo anteriormente citado, indicó que, si bien dichas solicitudes tenían ciertas variaciones, las imágenes y videos que debían ser enviados eran los mismos para las tres solicitudes, motivo por el cual, desde su *“sana lógica e interpretación”*, envió los archivos comunes a las tres solicitudes ante dichas.

De esta manera, citó lo manifestado en la respuesta identificada con el radicado 21-447134-00004, donde expresó que: *“Esta misma delegatura a través de los radicados 21-435816 y 21-233859 ha solicitado información sobre la publicidad con la cual la compañía ofrece sus servicios, razón por la cual enviaremos los documentos soporte, videos e imágenes distribuidos en los 41 correos adicionales para las tres solicitudes, toda vez que son los mismos archivos.”*

Dicho lo anterior, expresó que no encuentra razón de la presente imputación, ya que lo único que faltaba por completar era lo correspondiente a la información de publicidad y por eso solo se allegó esta información, pues aseguró que esta Entidad ya tenía en su poder el resto de la información.

Al respecto, esta Dirección evidencia que, los argumentos de la sociedad investigada van encaminados a reconocer su intención de allegar las piezas publicitarias para el radicado 21-477134 y que ello se entendiera que cumplió con su obligación respecto de la publicidad requerida en los radicados 21-233859 y 21-435816.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

De acuerdo con ello, si bien los requerimientos de información aludidos por la sociedad investigada, esto es, los radicados con los números 21-233859, 21-435816 y 21-477134, solicitaban información similar entre cada uno de ellos, lo cierto es que, ésta estaba en el deber jurídico de atender el llamado de la administración y si esto hubiese sido cierto, debió precisar tal circunstancia, toda vez que los requerimientos que se formulan si bien tienen una causa y un origen común deben ser atendidos individualmente, con el fin de que esta Autoridad pueda verificar el cumplimiento de las normas a las que se haya sujeto. Adicionalmente, el sujeto pasivo tenía la obligación de atenderlos de manera separada, sin pretender o suponer que al tratarse de información similar, podría allegar las piezas publicitarias para que quedaran radicadas en uno de los procesos mencionados (21-47713) y de esta manera interpretar que dicha documentación se entendería como aportada para los otros dos procesos (21-233859 y 21-435816), pues, se reitera, ésta tiene la obligación de suministrar la información y documentación correspondiente, así como tuvo la oportunidad de argumentar lo que ahora manifiesta, sin embargo, como es evidente en este caso, la investigada no hizo ninguna salvedad, sino que indicó que allegaba lo solicitado.

Aunado a lo anterior, es importante destacar que mediante el consecutivo 21-233859-41 del 31 de mayo de 2022, esta Dirección le manifestó a la sociedad investigada que presuntamente mediante los radicados 21-233859-4 al 21-233859-39, allegó la información solicitada en el radicado 21-233859-2, no obstante, dado que la misma se encuentra en formato .rar, no permitió su visualización, puesto que, al intentarlo abrir, arrojaba un mensaje “*El archivo tiene un formato desconocido o está dañado*”. Con base en dicha situación, le fue requerido nuevamente a la sociedad investigada que en un plazo de cinco (05) días hábiles, allegara la **información y documentación solicitada mediante el radicado 21-233859-2.**

Dicho lo anterior, nótese como esta Dirección el 16 de diciembre de 2021, no discriminó de manera alguna que solo allegara las piezas publicitarias, de manera que no son de recibo los argumentos de la sociedad investigada al afirmar que la única documentación faltante por enviar bajo el radicado 21-233859 era la publicidad aludida, puesto que, se reitera, este Despacho solicitó nuevamente la totalidad de información y documentación requerida mediante el radicado **21-233859-2 del 16 de diciembre de 2021,** pues tal y como se advirtió en la USB presentada mediante el consecutivo 21-233859-42 del 1 de junio de 2022 y el enlace aportado mediante el radicado 21-233859-43 del 2 de junio de 2022, solo se advierte la publicidad.

Adicionalmente, este Despacho mediante el oficio 21-233859-41 del 31 de mayo de 2022, fue claro al requerir el modo en el que debía allegarse la información, pues de manera expresa indicó que la información y documentación allegada fuera remitida en “*formato PDF, para imágenes el formato JPEG y para videos el formato MP4*”, pese a ello, la investigada permaneció renuente al allegar parte de ella en un enlace.

Una vez precisado lo anterior y teniendo claro que la investigada sí debía atender la solicitud de información con radicado 21-233859-41 del 31 de mayo de 2022 en su integridad, resulta imperativo mencionar que los requerimientos impartidos deben ser acatados en el tiempo y según lo establecido para el efecto, 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.

Asimismo, debe recordársele a la investigada que los mismos son de obligatorio cumplimiento y, por tanto, los vigilados deben obedecerlos en los términos y dentro de la oportunidad concedida por la administración, pues 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.

16.6.1. Conclusiones de la imputación fáctica No. 6:

En ese orden de ideas se encuentra en este caso probada la inobservancia por parte de la investigada en el sentido de no acreditar el cumplimiento de lo ordenado en el radicado número 21-233859-41 del 31 de mayo de 2022, se procederá a imponer las sanciones administrativas a que haya lugar.

5. Sanción Administrativa

DÉCIMO SÉPTIMO: Encontrándose demostrado el incumplimiento por parte de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, a lo dispuesto en el numeral 1.3. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, así como al numeral 2 del artículo 45 y literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 y el numeral 1 del art 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015; al numeral

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015; al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 y 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, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor²⁴.

Así las cosas y para efectos de la graduación de la multa deberá atenderse a las particularidades del presente caso, de cara a los criterios establecidos en el parágrafo 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 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.

En ese orden de ideas, y en cuanto al **daño a los consumidores**, se tendrá en cuenta que la afectación a que hace referencia este criterio difiere del daño cierto y resarcible, y más bien obedece a la potencialidad con que la conducta infractora puede perjudicar a un universo de consumidores, y que el hecho de infringir el marco jurídico de esta investigación, involucra la vulneración de un interés jurídico tutelado desde la constitución -los derechos de los consumidores-.

Sobre el particular, la investigada desconoció con su conducta el derecho que les asiste a los consumidores a recibir información, toda vez que, en la aplicación *Holacredy* y en los términos y condiciones publicados en la página <https://www.holacredy.com/>, no les informó de forma precisa, clara y suficiente a los consumidores toda la información respecto del descuento que otorga sobre los costos de administración, dado que no señaló los supuestos sobre los cuales puede aplicarse -ya sea por buen comportamiento o inclusión financiera de Holacredy-, así como tampoco informó de manera general el monto mínimo o máximo del mencionado beneficio.

Asimismo, debe indicarse que la conducta de la investigada en el cobro de intereses a los usuarios que desbordan las tasas máximas legales y se incurrió en usura, se afectaron los derechos e intereses económicos de los consumidores, lo cual deviene en la violación de las normas de orden público que los protegen.

De igual forma, la investigada afectó o pudo afectar el derecho que les asisten a los consumidores a recibir la información mínima cuando realizan operaciones de crédito, toda vez que la investigada no les suministró a éstos la modalidad en que fue clasificado el crédito por escrito, firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a este a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente.

De igual manera, debe indicarse que la investigada contrarió los deberes legales que le asistían en el comercio electrónico, toda vez que, no dispuso de un mecanismo que permitiera a los consumidores presentar PQR's en las que se dejara constancia de la fecha y hora de la radicación, así como tampoco dispuso de un mecanismo para realizar su posterior seguimiento. Por último, se evidenció que la conducta de la investigada al no acreditar de forma íntegra lo solicitado en el consecutivo número 21-233859-2 y reiterada nuevamente mediante el radicado número 21-233859-41, 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.

²⁴ 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 parágrafo 1º del mismo artículo”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho tendrá en cuenta en contra de la investigada el criterio de daño a los consumidores, pues se le recuerda a ésta, que de acuerdo con la naturaleza y las características que ostenta el derecho de consumo en sede administrativa y las facultades legales asignadas a esta Dirección, lo que se busca es proteger los derechos de los consumidores considerados como una universalidad, razón por la cual, aquí no se exige que se materialice el daño, sino que lo que se analiza es la potencialidad con que la conducta infractora puede perjudicar los derechos de los usuarios en general.

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, respecto de la segunda imputación fáctica N° 2 la investigada desde el 20 de mayo de 2022 hasta el momento de proferirse el presente acto administrativo, ha mantenido su conducta infractora respecto de no informar de manera clara, precisa y suficiente toda la información respecto del descuento que otorga sobre los costos de administración, dado que no señaló los supuestos sobre los cuales puede aplicarse -ya sea por buen comportamiento o inclusión financiera de Holacredy-, así como ha persistido en no informar de conformidad con los atributos en mención, el monto mínimo o máximo del mencionado beneficio.

Asimismo, en lo que respecta a la imputación fáctica N° 4, ésta si bien allegó con el consecutivo 87 un video en el que indicó que informaba lo relacionado con el numeral 4° del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015, lo cierto es que, ésta no atendió dicho precepto y ha sido persistente en desatenderlo desde la fecha de suscripción del paquete de documentos allegado hasta el 1 de septiembre de 2022 inclusive. Por otro lado, frente a la imputación fáctica N° 5 ésta desde el 4 de mayo de 2022 ha mantenido su conducta infractora respecto de no disponer de un mecanismo para la radicación de PQR's en la que conste la fecha y radicación, así como tampoco de contar con un mecanismo para su posterior seguimiento, a través de su aplicación móvil Holacredy.

Finalmente, en lo que corresponde a la imputación fáctica N° 6, debe indicarse que, la inatención al requerimiento de información 21-233859-41, continúa latente y, por ende, no se evidencia que haya cesado la conducta infractora.

Así teniendo en cuenta lo antes expuesto, se tendrá en cuenta este criterio para la dosificación de la sanción, pues en este caso, el mismo se encuentra configurado.

Ahora bien, en lo que atañe a la **reincidencia en la comisión de las infracciones 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.

Frente a la **disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores y la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes**, la Dirección no encuentra que la investigada antes de la formulación de cargos haya dado una solución adecuada a los consumidores ni haya tenido una disposición de colaborar con esta Autoridad, en tanto se comprobó la comisión de las conductas infractoras, con base en las pruebas que obran en el plenario y de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo, motivo por el cual estos criterios no se configuraron y no se tendrá en cuenta para la dosificación de la sanción administrativa a imponer.

Asimismo, se le recuerda que el hecho de comparecer en la investigación y ejercer sus derechos de defensa y contradicción, no genera la aplicación del criterio de colaborar con las autoridades, toda vez que, dicha conducta corresponde al ejercicio de sus prerrogativas procesales.

En lo que respecta al **beneficio económico que se hubiera obtenido** para el infractor o para un tercero por la comisión de la infracción demostrada, esta Dirección no pudo establecer el valor de dicho beneficio económico, pues no obra prueba en el plenario que permita su valoración respecto del caso concreto, razón por la cual dicho criterio de dosificación no se configuró.

Por otra parte, en lo que atañe a 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**, este Despacho debe indicar que no hay lugar a aplicar dicho criterio de dosificación, toda vez que no existe en el expediente prueba que permita tenerlo en cuenta para la graduación de la sanción administrativa a imponer.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Finalmente, en relación al **grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes**, 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 frente al desarrollo de sus negocios en el mercado, toda vez que, se presentó un incumplimiento de la normativa objeto de estudio en este acto administrativo, razón por la cual, no se tendrá en cuenta este criterio a su favor al momento de la imposición de la sanción.

Finalmente, este Despacho debe señalar que, dadas las circunstancias particulares de la investigación contra de la investigada, no son aplicables los criterios de dosificación comprendidos en los numerales 3° a 8° del párrafo primero del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

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 contenidas en dicha ley, esta Dirección, atendiendo a las circunstancias particulares del sub-examine, le impone una multa a **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, por la suma de **QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE (\$569.560.000)** equivalentes a **CUATROCIENTOS NOVENTA Y ÚN (491)** salarios mínimos mensuales legales vigentes, que corresponden **13429,22 UVT** a la fecha de la presente resolución.

6. Órdenes Administrativas:

DÉCIMO OCTAVO: De acuerdo con las facultades administrativas otorgadas a esta Superintendencia, mediante lo dispuesto en los numerales 9° y 11 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 y en desarrollo del deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, resulta necesario impartir las siguientes órdenes frente a las infracciones relacionadas con **i)** la información mínima suministrada respecto del concepto de “descuento”; **ii)** la información que debe constar por escrito en desarrollo de las operaciones de crédito, que deben ser firmadas a entera satisfacción por los consumidores y entregada a éstos a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente, **ii)** lo correspondiente al evento de usura evidenciado en este caso y **iii)** el 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, la normativa en mención, establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

(...)

11. Ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites legales y la sanción establecida en el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, en los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios mediante sistemas de financiación o en los contratos de crédito realizados con personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia en la actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular (...).”

Por su parte, el artículo 72 de la Ley 45 de 1990, dispuso, a título de sanción, que en el evento de que se cobren intereses que superen los límites legales, los acreedores tendrán el deber de devolver doblado el monto cobrado en exceso. Al respecto, la norma en cita establece lo siguiente:

“Artículo 72. Sanción por el cobro de intereses en exceso. Cuando se cobren intereses que sobrepasen los límites fijados en la ley o por la autoridad monetaria, el acreedor perderá todos los intereses cobrados en exceso, remuneratorios, moratorios o ambos, según se trate, aumentados en un monto igual. En tales casos, el deudor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses, más una suma igual al exceso, a título de sanción (...).”

De esta forma, y como quiera que dentro del plenario está probado que **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, incumplió lo dispuesto en el numeral

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

1.3. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, el numeral 4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015; el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480, esta Dirección considera procedente y necesario **ORDENAR** a la investigada, en virtud del numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 lo siguiente:

18.1. ORDEN DE ACATAR.

ACATAR lo dispuesto en el **numeral 1.3. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011**, en el marco de las operaciones de crédito que pone a disposición de los consumidores a través de la aplicación móvil Holacredy, de conformidad con lo previsto en su objeto social, para lo cual, deberá:

1. INCLUIR de manera clara y expresa en los términos y condiciones actuales y futuros, así como en la aplicación móvil Holacredy incluso sus actualizaciones y cualquier soporte documental relacionado con los costos en su aplicación móvil y su página web <https://www.holacredy.com/>, la información mínima relacionada con el concepto “*descuento*” y, particularmente, la información sobre los supuestos en que el mismo es aplicable, especificando de manera clara, precisa y suficiente lo relacionado con el buen comportamiento o inclusión financiera de Holacredy, para que se haga efectivo el concepto en mención.

En ese orden **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de la **orden N° 1** impartida en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, los términos y condiciones, así como cualquier soporte documental relacionado con los costos y/o mediante soporte idóneo que dé cuenta que tanto en los mismos como en la aplicación *Holacredy* y su página web <https://www.holacredy.com/>, se realizó la inclusión ordenada respecto del concepto “*descuento*”, en los términos antes señalados.

De omitir lo anterior, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

ACATAR lo dispuesto en el **numeral 4° del artículo 2.2.2.35.5. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015**, en el marco de las operaciones de crédito que pone a disposición de los consumidores, de conformidad con lo previsto en su objeto social, para lo cual, deberá:

2. INFORMAR en los contratos actuales y futuros que celebre con los consumidores de forma expresa la modalidad en la que fue clasificado el crédito, según las características específicas de cada modalidad señaladas en el artículo 11.2.5.1.2 del Decreto 2555 de 2010. Se le recuerda que, esta obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato. La clasificación de una operación de crédito en una modalidad particular se hará por parte del otorgante del crédito al momento de la aprobación y permanecerá así hasta su cancelación.

La información antes señalada, deberá constar por escrito, ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a éste a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente. En ese orden **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de la **orden N° 2** impartida en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, un (1) modelo en blanco del contrato y/o documento que soporte el crédito otorgado a los consumidores y diez (10) contratos y/o documentos que soporten los créditos otorgados con posterioridad a la ejecutoria de la presente resolución, debidamente diligenciados por consumidores, adjuntando todos los soportes de cada uno.

De omitir lo anterior, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Nota: Para diligenciar el documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, deberá tener en cuenta lo siguiente: i) la tasa de interés cobrada debe estar expresada en términos de tasa efectiva diaria, y ii) la tasa máxima legal vigente debe estar expresada en términos de tasa efectiva diaria. Aunado a lo anterior, debe tener en cuenta las siguientes fórmulas:

Fórmula 1 “*Intereses máximos legales vigentes*”, **fórmula 2** “*Valor de los Intereses cobrados*”, **fórmula 3** “*Intereses cobrados en exceso*” y **fórmula 4** “*Monto de dinero a devolver*”.

3. Fórmulas para determinar el monto de los intereses cobrados en exceso.

Con base en la información relacionada en el numeral anterior, se calculará el monto de los intereses cobrados en exceso para cada uno de los usuarios, en estricta aplicación de las fórmulas que proceden a explicarse:

Fórmula 1. La tasa de interés máxima legal vigente, expresada en pesos, se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$I_{max} = K (1 + TMED)^n - K$$

En donde:

- I_{max} es el valor en pesos, de los intereses máximos legales que podía cobrar en cada crédito otorgado.
- K es el capital o valor que corresponde al monto desembolsado.
- $TMED$ es la tasa máxima legal vigente, expresada como **tasa efectiva diaria**, calculada a partir de la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en términos de tasa efectiva anual.
- n es el plazo del crédito en días.

Fórmula 2. El valor en pesos de los intereses cobrados se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$I_{cob} = K (1 + TCED)^n - K$$

En donde:

- I_{cob} es el valor de los intereses, en pesos, cobrados a cada consumidor, que corresponden a la suma de los siguientes conceptos: i) valor de interés, ii) cargo de plataforma tecnológica, y iii) administración.
- K es el capital o valor que corresponde al monto desembolsado.
- $TCED$ es la tasa de interés efectiva diaria cobrada por la investigada, teniendo en cuenta la suma de los siguientes conceptos: i) valor de interés, ii) cargo de plataforma tecnológica, y iii) administración.
- n es el plazo del crédito en días.

Fórmula 3. Los intereses cobrados en exceso se calcularán a partir de la siguiente fórmula:

$$EXC = I_{cob} - I_{max}$$

En donde:

- EXC son los intereses cobrados en exceso.
- I_{cob} es el valor de los intereses, en pesos, cobrados a cada consumidor.
- I_{max} es el valor en pesos, de los intereses máximos legales que podía cobrar en cada crédito otorgado.

Fórmula 4. El monto de dinero a devolver corresponde a la suma de los intereses cobrados en

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

exceso, más un monto igual a título de sanción, que se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$MDD = 2 X Exc$$

En donde:

- *MDD* es el monto de dinero a devolver a cada consumidor.
- *Exc* son los intereses cobrados en exceso

RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá remitir, **dentro del mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, el documento en formato Excel, denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, totalmente diligenciado, certificado por contador público y/o revisor fiscal.

La información que aporte la investigada se tendrá en cuenta únicamente para los fines de la presente investigación, y los datos personales en ella contenidos serán custodiados por esta Dirección, y tratados de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, norma que regula la materia.

18.4. ORDEN DE INFORMAR.

1. **CONTACTAR** directamente a cada uno de los usuarios de los créditos suscritos entre **el 5 de octubre de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**, indicándoles de forma clara y expresa que cobró intereses que constituyeron usura y que deberá devolverlos a todos aquellos a los que les cobró en exceso dicho concepto, dejando constancia del medio utilizado para contactar a los consumidores, la fecha en que se realizó la actividad y el resultado obtenido.
2. **PUBLICAR** de manera visible, clara y legible en: **i)** la pantalla inicial de su página web; **ii)** cuentas de redes sociales, **iii)** en su aplicación móvil Holacredy y **iv)** en las instalaciones de atención al público de la sociedad, **dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, el siguiente aviso:

“AVISO IMPORTANTE: La Superintendencia de Industria y Comercio estableció que **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, cobra a sus clientes intereses que constituyen usura. En consecuencia, **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá devolver los intereses cobrados en exceso a todos y cada uno de sus clientes. Si usted adquirió créditos de consumo con esta compañía, deberá comunicarse a los números de teléfono XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX, remitir un correo a la dirección xxxxxxxx@xxxxxxx.com, o diligenciar el formulario dispuesto en la página web www.bancupo.com, denominado “Solicitud de devolución de intereses” para recibir instrucciones sobre lo ordenado por la Superintendencia.”

Los datos marcados con XXXX en el aviso antes citado, deberán reemplazarse con: i) los números de las líneas telefónicas en las que se atenderán llamadas relacionadas con la orden de devolución de intereses impartida por esta Autoridad, para lo cual, se realizarán las capacitaciones del caso a los trabajadores encargados de atender dichas llamadas, y ii) el correo electrónico dispuesto exclusivamente para recibir inquietudes relacionadas con la orden de devolución de intereses impartida por esta Autoridad.

3. **CREAR** un formulario de “Solicitud de devolución de intereses”, e incluirlo en un banner al interior de su página web. El enlace de acceso directo al formulario deberá incluirse en los avisos publicados tanto en la página web, como en las redes sociales y otros canales de comunicación electrónica, de manera que, los consumidores puedan acceder al mismo haciendo clic en el texto “Solicitud de devolución de intereses”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

4. **RESOLVER** las inquietudes o solicitudes que reciba, relacionadas con la orden de devolver los intereses cobrados en exceso impartida por esta Autoridad, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de las mismas; en caso de confirmar que el consumidor tiene derecho a la devolución de dinero de acuerdo con lo establecido en el numeral **19.3.** del presente acto administrativo, la respuesta deberá indicar la fecha en que se reintegrará el dinero correspondiente y el medio de pago que se usará para el efecto.

RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de las órdenes impartida en el presente numeral, remitiendo los medios probatorios idóneos que acrediten tanto la creación del formulario y su inclusión en la página web <https://www.holacredy.com/>, en la aplicación móvil Holacredy, como la publicación de los avisos en las condiciones ordenadas, **dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio. En todo caso, la suma devuelta a cada usuario debe corresponder con la incluida en la casilla titulada “*Monto de dinero al devolver*” del documento antes citado.

5. **ALLEGAR** dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución, un cronograma en donde se especifiquen las actividades que desarrollará mensualmente, para devolver los dineros cobrados en exceso, el cual, no podrá exceder los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo, otorgados para acreditar el cumplimiento de la orden impartida en el numeral **19.3.** del presente acto administrativo.
6. **ALLEGAR** informes mensuales, a partir del segundo mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo, para lo cual, agregará una casilla al final del documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, en donde incluirá la fecha en que reintegró el dinero a los consumidores beneficiados dentro del mes a reportar.

Por lo anterior, el informe mensual deberá contener la siguiente información:

Id crédito	Fecha de solicitud de crédito	Capital (K)	Plazo en días (n)	Valor pagado	Tasa de interés cobrada	Tasa de Interés Máxima legal vigente	Valor de los intereses cobrados	Intereses máximos legales vigentes	Intereses cobrados en exceso	Monto de dinero a devolver	Fecha de devolución

RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de la orden impartida en el presente numeral, **dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, a partir del segundo mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo**, remitiendo, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, además del documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, diligenciado con la fecha en que se reintegró el dinero a los consumidores beneficiados durante el mes a reportar, los soportes documentales de las devoluciones efectuadas, por ejemplo, pero sin limitarse a: certificados de consignación, respaldo de giros realizados por Efecty u otros prestadores similares, comprobantes de entrega de dineros en efectivo, etc. En todo caso, la suma devuelta a cada usuario debe corresponder con la incluida en la casilla titulada “*Monto de dinero al devolver*” del documento antes citado.

Por último, se advierte que, en caso de incumplir las órdenes impartidas en los numerales antes citados, en los términos señalados para el efecto, este Despacho podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio contra **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, por el incumplimiento de lo ordenado, e imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

18.5. ORDEN DE CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES DE RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1:

Como quiera que, se encuentra probado el incumplimiento por parte de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, de lo dispuesto a lo dispuesto en el numeral 1.3. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, así como al numeral 2 del artículo

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

45 y literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 y el numeral 1 del art 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015; al numeral 4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015; al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480, esta Dirección considera procedente y necesario en virtud de la facultad otorgada en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, **ORDENAR** a la mencionada sociedad:

- 1. ORGANIZAR e IMPLEMENTAR** jornadas de capacitación a sus colaboradores, con el propósito de garantizarle a los consumidores conocer plenamente acerca de las reglas generales aplicables en la celebración de contratos mediante sistemas de financiación previstas en la Ley 1480 de 2011 como en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, lo correspondiente a la información mínima que debe recibir el consumidor en los términos de la Ley 1480 de 2011 y lo relacionado con los deberes legales que se deben cumplir en el comercio electrónico, de acuerdo con lo que indica el artículo 50 de la ley en mención, advirtiéndole que esta Dirección en ejercicio de sus facultades, podrá realizar visitas de inspección, con el fin de verificar su cumplimiento, so pena de iniciar una investigación administrativa por el incumplimiento de lo aquí ordenado.

Para acreditar lo anterior, deberá remitir en un **plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo**, el cronograma de las jornadas de capacitación a realizar a sus colaboradores en el año 2023, así como deberá allegar a esta Dirección una vez éstas hayan finalizado, la constancia de que las mismas fueron llevadas a cabo, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

7. Comunicación a la Fiscalía General de la Nación

DÉCIMO NOVENO: Como quiera que del análisis efectuado en la imputación fáctica N° 2 dentro de la presente resolución, se encontró que **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, realizó cobro de intereses por fuera de los límites de la usura, esta Dirección considera pertinente comunicar el presente acto administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia. Para el efecto se ordenará la remisión de copia simple de la presente decisión administrativa contenida en 74 folios útiles.

VIGÉSIMO: CONSIDERACIÓN FINAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019²⁵, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2021, dichos valores en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente.

En cumplimiento de la anterior disposición, esta Entidad a efectos de cumplir con lo antes expuesto, procederá a tener en cuenta respecto del valor de la multa el monto del salario mínimo legal mensual vigente para la presente vigencia fiscal²⁶ así como calculará el equivalente en el valor de la Unidad de valor Tributario vigente²⁷ para el momento de la imposición de la sanción.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ARCHIVAR Y DESESTIMAR la imputación fáctica **No. 1** que fue formulada en contra de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, respecto del presunto incumplimiento al artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, teniendo en cuenta lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: ARCHIVAR Y DESESTIMAR PARCIALMENTE de la imputación fáctica **No. 3**, única y exclusivamente el sub cargo **No. 4**, que fue formulado en contra de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, respecto al presunto

²⁵ “A partir del 1 de enero de 2021, todos los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, actualmente denominados y establecidos con base en el salario mínimo mensual legal vigente (smmlv), deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Tributario (UVT). En adelante, las actualizaciones de estos valores también se harán con base en el valor de la UVT vigente.

PARÁGRAFO. Los cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas, que se encuentren ejecutoriados con anterioridad al 1 de enero de 2020 se mantendrán determinados en smmlv.”

²⁶ El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2023 es de UN MILLÓN CIENTO SESENTA MIL PESOS (\$1.160.000).

²⁷ El valor de Unidad de Valor tributario (UVT) que regirá para el año 2023 es de CUARENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS DOCE PESOS (\$42.412).

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

incumplimiento al numeral 2 del art 45 y presunta configuración de la conducta del literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 y el numeral 1 del art 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015, toda vez que el mismo, se fundamentó en una simulación de crédito realizado por esta Autoridad y no en créditos proferidos y otorgados por la sociedad en mención, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: ARCHIVAR Y DESESTIMAR PARCIALMENTE de la imputación fáctica No. 4, única y exclusivamente el sub cargo que fue formulado en contra de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, respecto del presunto incumplimiento al numeral 10 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015, teniendo en cuenta la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: ARCHIVAR Y DESESTIMAR PARCIALMENTE de la imputación fáctica No. 5 única y exclusivamente el sub cargo que fue formulado en contra de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, respecto del presunto incumplimiento al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 en la página web <https://www.holacredy.com/>, teniendo en cuenta la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO QUINTO: IMPONER una multa a **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, por la suma de **QUINIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE (\$569.560.000)** equivalentes a **CUATROCIENTOS NOVENTA Y ÚN (491)** salarios mínimos mensuales legales vigentes, que corresponden **13429,22 UVT** a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo, en el que se comprobó el incumplimiento al numeral 1.3. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, así como al numeral 2 del artículo 45 y literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 y el numeral 1 del art 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015; al numeral 4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015; al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 y 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

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 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 Avenida Carrera 7 N.º 31ª - 36, piso 3 Bogotá.

ARTÍCULO SEXTO: ORDENAR a **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, lo siguiente:

1. ORDEN DE ACATAR.

ACATAR lo dispuesto en el **numeral 1.3. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011**, en el marco de las operaciones de crédito que pone a disposición de los consumidores a través de la aplicación móvil Holacredy, de conformidad con lo previsto en su objeto social, para lo cual, deberá:

- 1. INCLUIR** de manera clara y expresa en los términos y condiciones actuales y futuros, así como en la aplicación móvil Holacredy incluso sus actualizaciones y cualquier soporte documental relacionado con los costos en su aplicación móvil y su página web

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

<https://www.holacredy.com/>, la información mínima relacionada con el concepto “descuento” y, particularmente, la información sobre los supuestos en que el mismo es aplicable, especificando de manera clara, precisa y suficiente lo relacionado con el buen comportamiento o inclusión financiera de Holacredy, para que se haga efectivo el concepto en mención.

PARÁGRAFO: En ese orden **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de la **orden N° 1** impartida en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, los términos y condiciones, así como cualquier soporte documental relacionado con los costos y/o mediante soporte idóneo que dé cuenta que tanto en los mismos como en la aplicación *Holacredy* y su página web <https://www.holacredy.com/>, se realizó la inclusión ordenada respecto del concepto “descuento”, en los términos antes señalados.

De omitir lo anterior, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

ACATAR lo dispuesto en el **numeral 4° del artículo 2.2.2.35.5. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015**, en el marco de las operaciones de crédito que pone a disposición de los consumidores, de conformidad con lo previsto en su objeto social, para lo cual, deberá:

- 2. INFORMAR** en los contratos actuales y futuros que celebre con los consumidores de forma expresa la modalidad en la que fue clasificado el crédito, según las características específicas de cada modalidad señaladas en el artículo 11.2.5.1.2 del Decreto 2555 de 2010. Se le recuerda que, esta obligación podrá ser cumplida en las facturas o en documentos separados que se anexen al contrato. La clasificación de una operación de crédito en una modalidad particular se hará por parte del otorgante del crédito al momento de la aprobación y permanecerá así hasta su cancelación.

PARÁGRAFO: La información antes señalada, deberá constar por escrito, ser firmada a entera satisfacción por el consumidor y entregada a éste a más tardar en el momento de la celebración del contrato correspondiente. En ese orden **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de la **orden N° 2** impartida en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, un (1) modelo en blanco del contrato y/o documento que soporte el crédito otorgado a los consumidores y diez (10) contratos y/o documentos que soporten los créditos otorgados con posterioridad a la ejecutoria de la presente resolución, debidamente diligenciados por consumidores, adjuntando todos los soportes de cada uno.

De omitir lo anterior, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

2. ORDEN DE INFORMAR EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Por otra parte, y como quiera que dentro del plenario está probado que **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, **incumplió lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011**, esta Dirección considera procedente y necesario **ORDENAR** a la investigada, en virtud del numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, lo siguiente:

- 1. 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.

PARÁGRAFO: Para acreditar el cumplimiento de la **orden N° 1** de este acápite **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá allegar a esta Dirección dentro de los **treinta (30) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, mediante

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

soporte idóneo la información contenida en el aplicativo móvil *Holacredy*, en la que se constata la disposición de los dos mecanismos antes descritos.

De omitir lo anterior, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

3. ORDEN DE DEVOLVER

Por otra parte, esta Dirección encuentra igualmente que, los hechos objeto de la **imputación N°3**, reúnen los requisitos definidos por el citado numeral 11 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, en la medida que **i) los contratos realizados por RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, soportan operaciones de crédito; y **ii) dicha persona jurídica no está sujeta a control y vigilancia de otra autoridad administrativa y vulneró lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 45 y literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 y el numeral 1 del art 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015.** En tal virtud, resulta procedente la medida contenida en el referido numeral que consiste en ordenar la devolución de los intereses cobrados en exceso de los límites establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, para los periodos respectivos.

Por lo anterior, esta Dirección **ORDENARÁ** a la **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1:

- 1. DEVOLVER** los intereses cobrados en exceso a **los consumidores con los cuales suscribió contratos de crédito, desde 5 de octubre de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**, teniendo como punto de referencia el interés máximo legal fijado para el periodo de la celebración del contrato por la Superintendencia Financiera de Colombia. Todo lo anterior, con base en el estudio realizado en la presente resolución.

RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de la orden impartida en este numeral, remitiendo, **dentro de los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, los soportes de la devolución de dinero a los usuarios de los créditos otorgados **desde el 5 de octubre de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**; con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- 2. ELABORAR y DILIGENCIAR** -en su integridad-, el documento denominado **“REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS”**, en formato Excel, el cual deberá estar certificado por contador público y/o revisor fiscal, y contendrá la siguiente información:

Id crédito	Fecha de solicitud de crédito	Capital (K)	Plazo en días (n)	Valor pagado	Tasa de interés cobrada	Tasa de Interés Máxima legal vigente	Valor de los intereses cobrados	Intereses máximos legales vigentes	Intereses cobrados en exceso	Monto de dinero a devolver

Nota: Para diligenciar el documento denominado **“REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS”**, deberá tener en cuenta lo siguiente: i) la tasa de interés cobrada debe estar expresada en términos de tasa efectiva diaria, y ii) la tasa máxima legal vigente debe estar expresada en términos de tasa efectiva diaria. Aunado a lo anterior, debe tener en cuenta las siguientes fórmulas:

Fórmula 1 “Intereses máximos legales vigentes”, **fórmula 2** “Valor de los Intereses cobrados”, **fórmula 3** “Intereses cobrados en exceso” y **fórmula 4** “Monto de dinero a devolver”.

3. Fórmulas para determinar el monto de los intereses cobrados en exceso.

Con base en la información relacionada en el numeral anterior, se calculará el monto de los intereses cobrados en exceso para cada uno de los usuarios, en estricta aplicación de las fórmulas que proceden a explicarse:

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Fórmula 1. La tasa de interés máxima legal vigente, expresada en pesos, se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$I_{max} = K (1 + TMED)^n - K$$

En donde:

- I_{max} es el valor en pesos, de los intereses máximos legales que podía cobrar en cada crédito otorgado.
- K es el capital o valor que corresponde al monto desembolsado.
- $TMED$ es la tasa máxima legal vigente, expresada como **tasa efectiva diaria**, calculada a partir de la tasa máxima legal certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en términos de tasa efectiva anual.
- n es el plazo del crédito en días.

Fórmula 2. El valor en pesos de los intereses cobrados se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$I_{cob} = K (1 + TCED)^n - K$$

En donde:

- I_{cob} es el valor de los intereses, en pesos, cobrados a cada consumidor, que corresponden a la suma de los siguientes conceptos: i) valor de interés, ii) cargo de plataforma tecnológica, y iii) administración.
- K es el capital o valor que corresponde al monto desembolsado.
- $TCED$ es la tasa de interés efectiva diaria cobrada por la investigada, teniendo en cuenta la suma de los siguientes conceptos: i) valor de interés, ii) cargo de plataforma tecnológica, y iii) administración.
- n es el plazo del crédito en días.

Fórmula 3. Los intereses cobrados en exceso se calcularán a partir de la siguiente fórmula:

$$EXC = I_{cob} - I_{max}$$

En donde:

- EXC son los intereses cobrados en exceso.
- I_{cob} es el valor de los intereses, en pesos, cobrados a cada consumidor.
- I_{max} es el valor en pesos, de los intereses máximos legales que podía cobrar en cada crédito otorgado.

Fórmula 4. El monto de dinero a devolver corresponde a la suma de los intereses cobrados en exceso, más un monto igual a título de sanción, que se calculará a partir de la siguiente fórmula:

$$MDD = 2 X Exc$$

En donde:

- MDD es el monto de dinero a devolver a cada consumidor.
- Exc son los intereses cobrados en exceso

PARÁGRAFO: RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá remitir, **dentro del mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, el documento en formato Excel, denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, totalmente diligenciado, certificado por contador público y/o revisor fiscal.

La información que aporte la investigada se tendrá en cuenta únicamente para los fines de la presente investigación, y los datos personales en ella contenidos serán custodiados por esta

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

Dirección, y tratados de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, norma que regula la materia.

4. ORDEN DE INFORMAR.

1. **CONTACTAR** directamente a cada uno de los usuarios de los créditos suscritos entre **el 5 de octubre de 2020 y hasta la fecha de ejecutoria de la presente resolución**, indicándoles de forma clara y expresa que cobró intereses que constituyeron usura y que deberá devolverlos a todos aquellos a los que les cobró en exceso dicho concepto, dejando constancia del medio utilizado para contactar a los consumidores, la fecha en que se realizó la actividad y el resultado obtenido.
2. **PUBLICAR** de manera visible, clara y legible en: **i) la pantalla inicial de su página web; ii) cuentas de redes sociales, iii) en su aplicación móvil Holacredy y iv) en las instalaciones de atención al público de la sociedad, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, el siguiente aviso:

“AVISO IMPORTANTE: La Superintendencia de Industria y Comercio estableció que **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, cobra a sus clientes intereses que constituyen usura. En consecuencia, **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá devolver los intereses cobrados en exceso a todos y cada uno de sus clientes. Si usted adquirió créditos de consumo con esta compañía, deberá comunicarse a los números de teléfono XXXXXXXXXX y XXXXXXXXXX, remitir un correo a la dirección xxxxxxxx@xxxxxxx.com, o diligenciar el formulario dispuesto en la página web www.bancupo.com, denominado **“Solicitud de devolución de intereses”** para recibir instrucciones sobre lo ordenado por la Superintendencia.”

Los datos marcados con XXXX en el aviso antes citado, deberán reemplazarse con: i) los números de las líneas telefónicas en las que se atenderán llamadas relacionadas con la orden de devolución de intereses impartida por esta Autoridad, para lo cual, se realizarán las capacitaciones del caso a los trabajadores encargados de atender dichas llamadas, y ii) el correo electrónico dispuesto exclusivamente para recibir inquietudes relacionadas con la orden de devolución de intereses impartida por esta Autoridad.

3. **CREAR** un formulario de **“Solicitud de devolución de intereses”**, e incluirlo en un banner al interior de su página web. El enlace de acceso directo al formulario deberá incluirse en los avisos publicados tanto en la página web, como en las redes sociales y otros canales de comunicación electrónica, de manera que, los consumidores puedan acceder al mismo haciendo clic en el texto **“Solicitud de devolución de intereses”**.
4. **RESOLVER** las inquietudes o solicitudes que reciba, relacionadas con la orden de devolver los intereses cobrados en exceso impartida por esta Autoridad, dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción de las mismas; en caso de confirmar que el consumidor tiene derecho a la devolución de dinero de acuerdo con lo establecido en el numeral **19.3.** del presente acto administrativo, la respuesta deberá indicar la fecha en que se reintegrará el dinero correspondiente y el medio de pago que se usará para el efecto.

RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de las órdenes impartida en el presente numeral, remitiendo los medios probatorios idóneos que acrediten tanto la creación del formulario y su inclusión en la página web <https://www.holacredy.com/>, en la aplicación móvil Holacredy, como la publicación de los avisos en las condiciones ordenadas, **dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución**, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio. En todo caso, la suma devuelta a cada usuario debe corresponder con la incluida en la casilla titulada **“Monto de dinero al devolver”** del documento antes citado.

5. **ALLEGAR** dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ejecutoria de la presente resolución, un cronograma en donde se especifiquen las actividades que desarrollará mensualmente, para devolver los dineros cobrados en exceso, el cual, no podrá exceder los seis (6) meses siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo, otorgados para acreditar el cumplimiento de la orden impartida en el numeral **19.3.** del presente acto administrativo.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

6. **ALLEGAR** informes mensuales, a partir del segundo mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo, para lo cual, agregará una casilla al final del documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, en donde incluirá la fecha en que reintegró el dinero a los consumidores beneficiados dentro del mes a reportar.

Por lo anterior, el informe mensual deberá contener la siguiente información:

Id crédito	Fecha de solicitud de crédito	Capital (K)	Plazo en días (n)	Valor pagado	Tasa de interés cobrada	Tasa de Interés Máxima legal vigente	Valor de los intereses cobrados	Intereses máximos legales vigentes	Intereses cobrados en exceso	Monto de dinero a devolver	Fecha de devolución

PARÁGRAFO: RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1, deberá acreditar el cumplimiento de la orden impartida en el presente numeral, **dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, a partir del segundo mes siguiente a la ejecutoria del presente acto administrativo**, remitiendo, con destino a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, además del documento denominado “**REGISTRO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A LOS USUARIOS**”, diligenciado con la fecha en que se reintegró el dinero a los consumidores beneficiados durante el mes a reportar, los soportes documentales de las devoluciones efectuadas, por ejemplo, pero sin limitarse a: certificados de consignación, respaldo de giros realizados por Efecty u otros prestadores similares, comprobantes de entrega de dineros en efectivo, etc. En todo caso, la suma devuelta a cada usuario debe corresponder con la incluida en la casilla titulada “*Monto de dinero al devolver*” del documento antes citado.

Por último, se advierte que, en caso de incumplir las órdenes impartidas en los numerales antes citados, en los términos señalados para el efecto, este Despacho podrá iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio contra **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, por el incumplimiento de lo ordenado, e imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

5. ORDEN DE CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES DE RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S. identificada con el NIT. 901.314.258-1:

Como quiera que, se encuentra probado el incumplimiento por parte de **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, de lo dispuesto a lo dispuesto en el numeral 1.3. del artículo 3 y artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, así como al numeral 2 del artículo 45 y literal c) del artículo 55 de la Ley 1480 y el numeral 1 del art 2.2.2.35.7 del Decreto 1074 de 2015; al numeral 4 del artículo 2.2.2.35.5 del Decreto 1074 de 2015; al literal g) del artículo 50 de la Ley 1480, esta Dirección considera procedente y necesario en virtud de la facultad otorgada en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, **ORDENAR** a la mencionada sociedad:

1. **ORGANIZAR** e **IMPLEMENTAR** jornadas de capacitación a sus colaboradores, con el propósito de garantizarle a los consumidores conocer plenamente acerca de las reglas generales aplicables en la celebración de contratos mediante sistemas de financiación previstas en la Ley 1480 de 2011 como en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, lo correspondiente a la información mínima que debe recibir el consumidor en los términos de la Ley 1480 de 2011 y lo relacionado con los deberes legales que se deben cumplir en el comercio electrónico, de acuerdo con lo que indica el artículo 50 de la ley en mención, advirtiéndole que esta Dirección en ejercicio de sus facultades, podrá realizar visitas de inspección, con el fin de verificar su cumplimiento, so pena de iniciar una investigación administrativa por el incumplimiento de lo aquí ordenado.

PARÁGRAFO: Para acreditar lo anterior, deberá remitir en un **plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo**, el cronograma de las jornadas de capacitación a realizar a sus colaboradores en el año 2023, así como deberá allegar a esta Dirección una vez éstas hayan finalizado, la constancia de que las mismas fueron llevadas a cabo, so pena de iniciar un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6° del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

“Por la cual se decide una actuación administrativa y se imparte una orden administrativa de carácter particular”

ARTÍCULO SÉPTIMO: NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución a **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT. 901.314.258-1, por medio de su apoderado especial, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante el Director 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

ARTÍCULO OCTAVO: COMUNICAR el contenido de la presente resolución a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** para lo de su competencia, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 18 de septiembre de 2023

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,


JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ

NOTIFICACIONES

Investigada: **RUSH GLOBAL COLOMBIA S.A.S.**
Identificación: NIT 901.314.258-1
Representante Legal: **JUAN CARLOS VALCARCEL SUÁREZ**
Identificación: C.C. N° 74.301.698
Dirección física de Notificación judicial: Calle 100 No. 19A – 10 Oficina 501
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación judicial: colombia@holacredy.com

APODERADO ESPECIAL: **PAULA ANDREA ZAPATA BÁEZ²⁸**
Identificación: C.C. N° 1.094.941.893
Tarjeta profesional: T.P. N° 334.267 del C.S.J.
Dirección electrónica de Notificación judicial: colombia@holacredy.com

COMUNICACIONES

Entidad: **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**
Identificación: NIT. 800.152.783-2
Fiscal General de la Nación: **Dr. FRANCISCO ROBERTO BARBOSA DELGADO**
Identificación: C.C. N° 80.504.317
Dirección: Avenida Calle 24 No.52 – 01, Ciudad Salitre
Ciudad: Bogotá D.C.
Correo electrónico de notificación judicial: jur.notificacionesjudiciales@fiscalia.gov.co

Proyectó: VBC
Revisó: DCBJ
Aprobó: JPLP