



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 8 6 3 4 7 DE 2015

( 0 4 NOV 2015 )

Por la cual se imparte una orden administrativa

Radicación No. 15-257929

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

En ejercicio de sus facultades legales en especial las conferidas en el Decreto 4886 de 2011, la Ley 1480 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que en virtud de lo establecido en los numerales 22, 39 y 62 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores y para practicar visitas de inspección y decretar pruebas, de la siguiente manera:

*“Artículo 1°. Funciones generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicione las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.*

*La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:*

(...)

**22.** *Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.*

(...)

**39.** *Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales.*

(...)

**62.** *Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley. (...).”*

**SEGUNDO:** Que el numeral 22 del artículo 1 y los numerales 1 y 4 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones generales y específicas de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor, las siguientes:

Por la cual se imparte una orden administrativa

**“ARTÍCULO 1. FUNCIONES GENERALES.** La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

**22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.**

(...)

**“Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor.** Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. 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.

(...)

4. Ejercer la supervisión de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor. (Énfasis fuera del texto)

(...)

**TERCERO:** Que el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia otorga prelación especial a los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, señalando:

**“ARTICULO 44.** Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores.

**Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.**”(EFT).

**CUARTO:** Que la Ley 1480 de 2011, “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”, en el numeral 5 de su artículo 1 y en el numeral 1.3 de su artículo 3, señalan como principios y derechos orientadores en la materia, entre otros los siguientes:

Por la cual se imparte una orden administrativa

**“Artículo 1. Principios generales.** Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a:

(...)

**5. La protección especial a los niños, niñas y adolescentes, en su calidad de consumidores, de acuerdo con lo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia.**

(...)”

**“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:

1. Derechos:

(...)

1.3. **Derecho a recibir información:** Obtener información **completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea** respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (...). (EFT).

**QUINTO:** Que los numerales 1 y 6 del artículo 5 y el artículo 6 de la misma ley, disponen respecto de la calidad e idoneidad de los productos y servicios puestos en el mercado nacional, lo siguiente:

**“Artículo 5°. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

1. **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

(...)

6. **Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

(...)”

**“Artículo 6°. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos.** Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias. (...)”

**SEXTO:** Que respecto de la obligación derivada de la información y publicidad transmitida a los consumidores, aún por medios electrónicos, los artículos 23, 24 y 52 del mismo estatuto prevén lo siguiente:

**“Artículo 23. Información mínima y responsabilidad.** Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, **clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan** y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

(...)”

**“Artículo 24. Contenido de la información.** La información mínima comprenderá:

Por la cual se imparte una orden administrativa

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.1. Las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación del producto o utilización del servicio;

1.2. Cantidad, peso o volumen, en el evento de ser aplicable; Las unidades utilizadas deberán corresponder a las establecidas en el Sistema Internacional de Unidades o a las unidades acostumbradas de medida de conformidad con lo dispuesto en esta ley;

1.3. La fecha de vencimiento cuando ello fuere pertinente. Tratándose de productos perecederos, se indicará claramente y sin alteración de ninguna índole, la fecha de su expiración en sus etiquetas, envases o empaques, en forma acorde con su tamaño y presentación. El Gobierno reglamentará la materia.

1.4. **Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima.**

(...)"

**"Artículo 52. Protección de los niños, niñas y adolescentes en comercio electrónico. Cuando la venta se haga utilizando herramientas de comercio electrónico, el proveedor deberá tomar las medidas posibles para verificar la edad del consumidor. En caso de que el producto vaya a ser adquirido por un menor de edad, el proveedor deberá dejar constancia de la autorización expresa de los padres para realizar la transacción." (EFT)**

**SÉPTIMO:** Que el Decreto 975 de 2014 "Por el cual se reglamentan los casos, el contenido y la forma en que se debe presentar la información y la publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores", señala en sus artículos 3 y 4, entre otras cosas, lo siguiente:

**"Artículo 3. Derechos de los niños, niñas y adolescentes frente a la información y la publicidad. La información dirigida a los niños, niñas y adolescentes deberá ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea.**

**Toda forma y contenido de comunicación que tenga por finalidad influir en las decisiones de consumo de los niños, niñas y adolescentes no podrá inducir a error, engaño o confusión.** Los anuncios publicitarios dirigidos a niños, niñas y adolescentes no contendrán ninguna forma de violencia, discriminación, acoso y en general, cualquier conducta que pueda afectar la vida o integridad física de una persona."

**"Artículo 4. Deberes del anunciante respecto de la información y publicidad dirigida a los niños, niñas y adolescentes. Toda información y publicidad dirigida a niños, niñas y adolescentes deberá ser respetuosa de sus condiciones de desarrollo mental, madurez intelectual y comprensión media propias de personas de su edad. Por lo tanto, frente a dicha publicidad e información, el anunciante deberá cumplir con las siguientes condiciones:**

(...)

4. **No deberá contener imágenes o información de contenido sexual, violento, discriminatorio o que promueva conductas contrarias a la moral y a las buenas costumbres.**" (EFT).

**OCTAVO:** Que así también, en relación con la información y publicidad en el entorno digital, el artículo 7 del mismo Decreto, dispone:

**"Artículo 7. Información y publicidad en el entorno digital. Sin perjuicio de lo previsto en la Ley 1480 de 2011, lo dispuesto en este decreto y demás normas aplicables, la publicidad y oferta de productos dirigidos exclusivamente a niños, niñas y adolescentes, o aquellos que sean**

Por la cual se imparte una orden administrativa

**publicitados u ofertados en entornos o plataformas cuyo público objetivo y exclusivo sean aquéllos o que puedan ser adquiridos, descargados, o a los que se pueda tener acceso por internet o a través de dispositivos móviles, deben incluir advertencias claras sobre la necesidad de contar con la autorización de sus padres o representantes para realizar la transacción.** (EFT)

**NOVENO:** Que en atención a la remisión normativa que hace el numeral 5 del artículo 1 del Estatuto del Consumidor, se observa que la Ley 1098 de 2006 “Por la cual se expide el código de la infancia y la adolescencia”, señala en su artículo 3 los rangos de edad entre los cuales se encuentra comprendida la población infantil y adolescente, así:

**“Artículo 3. Sujetos titulares de derechos. Para todos los efectos de esta ley son sujetos titulares de derechos todas las personas menores de 18 años. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 del Código Civil, se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad.**

(...)” (EFT).

**DÉCIMO:** Que la misma ley, advierte sobre la prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, disponiendo en el artículo 9 lo siguiente:

**“Artículo 9. Prevalencia de los derechos. En todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que deba adoptarse en relación con los niños, las niñas y los adolescentes, prevalecerán los derechos de estos, en especial si existe conflicto entre sus derechos fundamentales con los de cualquier otra persona.**

*En caso de conflicto entre dos o más disposiciones legales, administrativas o disciplinarias, se aplicará la norma más favorable al interés superior del niño, niña o adolescente.”* (EFT).

**DÉCIMO PRIMERO:** Que respecto a la protección especial que debe brindarse a los niños, niñas y adolescentes en relación con la información que se les suministra y las obligaciones del Estado en su desarrollo integral, los artículos 34 y 41 de la Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia, las señala en en los siguientes términos:

**“Artículo 34. Derecho a la información. Sujeto a las restricciones necesarias para asegurar el respeto de sus derechos y el de los demás y para proteger la seguridad, la salud y la moral, los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a buscar, recibir y difundir información e ideas a través de los distintos medios de comunicación de que dispongan (...)”**

**“Artículo 41. Obligaciones del Estado. El Estado es el contexto institucional en el desarrollo integral de los niños, las niñas y los adolescentes. En cumplimiento de sus funciones en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal deberá:**

1. Garantizar el ejercicio de todos los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

(...)

8. Promover en todos los estamentos de la sociedad, **el respeto a la integridad física, psíquica e intelectual y el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes y la forma de hacerlos efectivos.**

(...)” (EFT).

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que el numeral 6 del artículo 47 de la misma ley, imprime como obligación en cabeza de los medios de comunicación, la siguiente:

Por la cual se imparte una orden administrativa

**“Artículo 47. Responsabilidades especiales de los medios de comunicación. Los medios de comunicación, en el ejercicio de su autonomía y demás derechos, deberán:**

(...)

**6. Abstenerse de realizar transmisiones o publicaciones que atenten contra la integridad moral, psíquica o física de los menores, que inciten a la violencia, que hagan apología de hechos delictivos o contravenciones, o que contengan descripciones morbosas o pornográficas.**

(EFT)

(...)”

**DÉCIMO TERCERO:** Que esta Dirección tuvo conocimiento de la entrada en el mercado colombiano del texto titulado “EL LIBRO TROLL”, publicado por el Grupo Planeta, representado en Colombia por la Editorial Planeta Colombiana S.A., y que insta a sus lectores a interactuar con su entorno a través de una serie de desafíos.

**DECIMO CUARTO:** Que por tratarse de un libro dirigido a jóvenes y que ha suscitado polémica por su contenido, esta Dirección realizó visita de inspección en las instalaciones de Panamericana Librería y Papelería S.A., para verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, en especial las relacionadas con los niños, niñas y adolescentes que gozan de especial protección. En la mencionada visita administrativa de inspección, se tomó un ejemplar del citado libro, encontrando lo siguiente:

- I. Texto en la portada del libro: “*el RUBIUS*”, seguido de “*EL LIBRO TROLL*”.
- II. Texto en la contraportada del libro. Además del relacionado en el numeral anterior, la contraportada incluye el siguiente discurso: “*Tu vida es un libro a medio construir, una aventura espontánea, un juego a veces provocador, pero siempre extraordinario, elrubius, un auténtico fenómeno de YouTube, está dispuesto a acompañarte en una experiencia que recoge tus momentos más gloriosos. Se llama EL LIBRO TROLL y es su última locura: un cuaderno de actividades, un libro interactivo, un álbum de recuerdos...*” “*Con un maestro extraordinario: elrubius.*” “*DALE CALOOOOOOH*” “*Rubén Doblas, elrubius, es el principal youtuber (por número de reproducciones y suscriptores) de España y uno de los primeros del mundo; un absoluto fenómeno de masas en las redes sociales. En su página [www.youtube.com/user/elrubiusOMG](http://www.youtube.com/user/elrubiusOMG) realiza sketches, gameplays, videoblogs y secciones fijas de gran éxito en las que aparece su propia imagen.*” [www.temasdehoy.es](http://www.temasdehoy.es) [www.planetadelibros.com](http://www.planetadelibros.com).

**DÉCIMO QUINTO:** Que sumado a lo anterior, se encontró que algunos medios de comunicación incluyeron dentro de su programación, noticias relacionadas con la venta del denominado “EL LIBRO TROLL”, dentro de las cuales se destacan:

**15.1. EL TIEMPO** casa editorial, publicó el 29 de octubre de 2015 en su página de internet [www.eltiempo.com](http://www.eltiempo.com) bajo el título “*El libro Troll' tiene en alerta a padres por retos de tipo sexual*”, lo siguiente:

*“Elige al azar a tres personas para que te dibujen un pene en esta hoja; entra a un juego 'online' y empieza a gemir como un animal en celo; escribe la letra de un rap sobre vaginas y penes, cántalo en un sitio público y grábalo”: estos son algunos de los retos que contiene 'El libro Troll'.* (Lea: [Youtubers: nueva especie / El otro lado](#)).

*El libro, escrito por Rubén Gundersen, un famoso 'youtuber' conocido como 'El Rubius', ha generado una fuerte polémica y molestia entre padres de familia, que señalan que sus retos incitan a los niños a la pornografía, a la delincuencia, a la violencia y al morbo.*

Por la cual se imparte una orden administrativa

De hecho, a través de la página web [change.org](http://change.org) están recolectando firmas (ya van 3.851), con el fin de solicitarles a las librerías del país que retiren dicho texto del mercado.

(...)

Cada una de las acciones descritas allí tienen un puntaje. Al final, se debe sumar la puntuación para saber "si el lector es un llorón, del montón, aprendiz de troll (un saboteador) o un troll. (...)"

**15.2.** La revista **SEMANA** en su edición virtual, publicó el 29 de octubre de 2015 en la página de internet [www.semana.com](http://www.semana.com), bajo el título "El libro que escandaliza a padres de familia", lo siguiente:

"Las instrucciones de uso de El libro del Troll dicen "te aviso de que este libro va a acabar muy, muy, muy mal. Lo maltratarás, lo quemarás, lo machacarás y lo llenarás de cosas asquerosas. De eso se trata :p". Parece que el autor, un reconocido Youtuber nacido en España y apodado 'El Rubius', se equivocó en vaticinar quienes serían los responsables de la destrucción de su obra: no serían los lectores, en su gran mayoría adolescentes, sino los padres de estos.

En el libro se reta a los lectores a hacer ciertas cosas que el mismo autor hace en sus videos, como pintarle a un banano un rostro y salir a la calle a pasear con él como si fuera su amigo. Y otro tipo de cosas que resultan más ofensivas según las diferentes quejas de los padres, como "elige al azar a tres personas para que te dibujen un pene en esta hoja; entra a un juego 'online' y empieza a gemir como un animal en celo; escribe la letra de un rap sobre vaginas y penes, cántalo en un sitio público y grábalo".

(...)

La asociación Redpapaz también mostró su descontento a la Panamericana y a Planeta Editores y solicitó que se retiren los libros. Ante estos reclamos, la Panamericana dijo que se advertiría del contenido del libro antes de venderlo pero que no se retirará. Planeta todavía no se ha pronunciado al respecto. (...)" (EFT)

**15.3.** La emisora **BLURADIO**, publicó el 28 de octubre de 2015 en su página de internet [www.bluradio.com](http://www.bluradio.com), bajo el título "Piden prohibir en Colombia venta de libro del famoso youtuber "Rubius"", lo siguiente:

"Con cerca de 40 mil ejemplares vendidos a nivel mundial, **'El libro troll' del famoso youtuber español Rubén Gundersen**, conocido como 'El Rubius', se ha consolidado como uno de los textos por excelencia en los niños de Colombia y el mundo.

Al momento de su lanzamiento, **Rubén dijo en su cuenta de Twitter que no se trata de un libro, "es más bien un juego lleno de memes sobreexplotados y penes. No va a tratar de "leer". Es lo bueno. Es más bien un juego de trolleadas varias. Habrá páginas que tendrás que romper, quemar, ensuciar, etc"**.

Sin embargo, padres alarmados piden que el libro se retire de las librerías colombianas pues representa un mal ejemplo para los menores.

Según la psicóloga Sandra Herrera "este tipo de libros y autores tienen un gran éxito porque nuestros hijos viven en soledad, van y se encuentran en el colegio con presión de grupo para consumir este tipo de literatura".

**Los niños, según la experta, solo "leen estos libros para estar a la moda, así los mismos niños organizan sus dudas y buscan sus propias respuestas"**.

"Lo que debemos hacer es un proceso preventivo frente a esto, debemos estar actualizados para no dejar tan sueltos a nuestros hijos. No hay un control en las redes", añade. (...)" (EFT)

Por la cual se imparte una orden administrativa

**DÉCIMO SEXTO:** Que así también, al hacer un monitoreo en internet se encontraron varias páginas en las que se permite acceder al contenido del libro de forma virtual o adquirirlo a través de medios electrónicos.

**DÉCIMO SÉPTIMO: Consideraciones de la Dirección:**

**17.1. De los derechos de los niños, niñas y adolescentes.**

En el marco constitucional y legal colombiano, se encuentran innumerables disposiciones encaminadas a brindar una protección especial a la población infantil y adolescente, en atención a la vulnerabilidad con que los mismos son abordados por diversos actores sociales y a la limitada capacidad de discernimiento con que cuentan por encontrarse en etapa de formación, aunado a lo cual, corresponde al Estado propender por su desarrollo en un ambiente sano, que les garantice una formación integral manteniendo valores éticos y morales que les permitan tomar decisiones que afecten positivamente su futuro.

Tanto es así, que el artículo 44 de la Constitución Política<sup>1</sup> y el artículo 9 de la Ley de Infancia y Adolescencia<sup>2</sup> otorgan a los derechos de los niños, niñas y adolescentes rango de prevalencia sobre los derechos de cualquier otra persona, es decir, que en caso de existir una colisión entre los derechos de una persona y los derechos de los niños, ésta deberá resolverse a favor de los derechos de los menores de edad, en la medida que se trata de sujetos de especial protección constitucional.

En este mismo sentido se pronunció la Corte Constitucional en sentencia T-557 del 12 de julio de 2011, M.P. Dra. María Victoria Calle Correa, al señalar:

“(…)

3.2. *La jurisprudencia de esta Corporación ha establecido unos criterios jurídicos relevantes a la hora de determinar el interés superior del menor en caso de que sus derechos o intereses se encuentren en conflicto con los de sus padres u otras personas que de alguna manera se vean involucradas. Así, la sentencia T-510 de 2003<sup>3]</sup> señaló a este respecto lo que a continuación se transcribirá in extenso, debido a su relevancia y pertinencia para el caso que en esta oportunidad ocupa a la Sala Primera de Revisión:*

*“3.1.1. Garantía del desarrollo integral del menor. **Es necesario, como regla general, asegurar el desarrollo armónico, integral, normal y sano de los niños, desde los puntos de vista físico, psicológico, afectivo, intelectual y ético**, así como la plena evolución de su personalidad. Esta obligación, consagrada a nivel constitucional (art. 44, C.P.), internacional (Convención sobre los Derechos del Niño, art. 27) y legal (Código del Menor, art. 3), compete a la familia, la sociedad y el Estado, quienes deben brindar la protección y la asistencia necesarias para materializar el derecho de los niños a desarrollarse integralmente, teniendo en cuenta las condiciones, aptitudes y limitaciones propias de cada menor.*

<sup>1</sup> **ARTÍCULO 44.** Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos. Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores.

Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.”.

<sup>2</sup> **Artículo 9.** Prevalencia de los derechos. En todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que deba adoptarse en relación con los niños, las niñas y los adolescentes, prevalecerán los derechos de estos, en especial si existe conflicto entre sus derechos fundamentales con los de cualquier otra persona. En caso de conflicto entre dos o más disposiciones legales, administrativas o disciplinarias, se aplicará la norma más favorable al interés superior del niño, niña o adolescente.”

<sup>3</sup> M.P. Manuel José Cepeda Espinosa.

Por la cual se imparte una orden administrativa

*“3.1.2. Garantía de las condiciones para el pleno ejercicio de los derechos fundamentales del menor. Estos derechos, cuyo catálogo es amplio y se debe interpretar de conformidad con las disposiciones de los tratados e instrumentos de derecho internacional público que vinculan a Colombia, incluyen en primer lugar aquellos que expresamente enumera el artículo 44 Superior: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Sin embargo, no se agotan en éstos.*

*“3.1.3. Protección del menor frente a riesgos prohibidos. Se debe resguardar a los niños de todo tipo de abusos y arbitrariedades, y **se les debe proteger frente a condiciones extremas que amenacen su desarrollo armónico**, tales como el alcoholismo, la drogadicción, la prostitución, la violencia física o moral, la explotación económica o laboral, y en general, **el irrespeto por la dignidad humana** en todas sus formas. No en vano el artículo 44 de la Carta ordena que los menores “serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos”, y el artículo 8 del Código del Menor precisa que los niños tienen derecho a ser protegidos de “toda forma de abandono, violencia, descuido o trato negligente, abuso sexual y explotación”. En este orden de ideas, las distintas situaciones irregulares que consagra el Código del Menor<sup>4</sup> proporcionan un catálogo de riesgos graves para los menores que se deben evitar a toda costa; sin embargo, dicha enunciación no agota todas las distintas situaciones que pueden constituir amenazas para el bienestar de cada niño en particular, las cuales deberán determinarse atendiendo a las circunstancias del caso concreto.*

(...)”

En línea con lo anterior, el artículo 20 de la Constitución Política señala: “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen **responsabilidad social**. (...)” (EFT), lo que implica que en el desarrollo de estos derechos fundamentales, se observen con especial cuidado todas las disposiciones constitucionales y legales relacionadas con los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Así también, el ordenamiento jurídico colombiano cuenta con disposiciones concebidas especialmente para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes en calidad de consumidores, de manera que aquellos agentes que participen en la cadena de comercialización de productos destinados a este grupo poblacional, deberán observar con mayor atención las condiciones en que dichos artículos son presentados al público, teniendo que atender para el efecto, además de lo señalado en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011<sup>5</sup>, lo preceptuado en el artículo 3 del Decreto 975 del 28 de mayo de 2014, que indica: “[L]a información dirigida a los niños, niñas y adolescentes deberá ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea. (...)”, lo que permite, tanto a los menores como a sus padres, adquirir con total tranquilidad los productos dispuestos para su consumo, confiando en que la información que se suministra con los mismos, los describe de forma íntegra sin obviar ningún aspecto relevante.

De seguido, el mismo artículo señala: “[T]oda forma y contenido de comunicación que tenga por finalidad influir en las decisiones de consumo de los niños, niñas y adolescentes no podrá inducir a error, engaño o confusión. (...)”, por lo que, de no presentarse el producto con la totalidad de las

<sup>4</sup> Código del Menor, artículo 30: “Un menor se halla en situación irregular cuando: 1. Se encuentre en situación de abandono o peligro, 2. Carezca de la atención suficiente para la satisfacción de sus necesidades básicas, 3. Su patrimonio se encuentre amenazado por quienes lo administren, 4. Haya sido autor o participe de una infracción penal, 5. Carezca de representante legal, 6. Presente deficiencia física, sensorial o mental, 7. Sea adicto a sustancias que produzcan dependencia o se encuentre expuesto a caer en la drogadicción, 8. Sea trabajador en condiciones no autorizadas por la ley, 9. Se encuentre en una situación especial que atente contra sus derechos o su integridad”. (Nota a pie de página número 11 en la sentencia que se cita). Es importante anotar que el Código del Menor vigente al momento en que se adoptó la sentencia (Decreto 2737 de 1989) fue derogado por el artículo 217 de la Ley 1098 de 2006 a excepción de los artículos 320 a 325 y los relativos al juicio especial de alimentos los cuales quedaron vigentes.”

<sup>5</sup> “**Artículo 23. Información mínima y responsabilidad.** Los proveedores y productores deberán suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.(...)”

Por la cual se imparte una orden administrativa

características que permitan a los menores y a sus padres identificar de forma clara y precisa si el contenido del mismo es apto o no para su consumo, se estaría induciendo en error a los consumidores, quienes en atención a la información suministrada pueden concluir que se trata de un libro para niños, niñas y adolescentes. No obstante lo anterior, al revisar la forma en que es presentado "EL LIBRO TROLL", las secciones donde es ubicado dentro de la librería y el hecho de que no exista ninguna advertencia sobre su contenido, puede conducir a que un buen padre de familia, un consumidor medio, concluya que su contenido es apto para niños, niñas y adolescentes, pues la única información con que cuentan los consumidores, es la plasmada en su portada y contraportada que presenta imágenes y texto llamativo para este grupo poblacional.

En este mismo sentido, el artículo 7 del Decreto 975 de 2014 dispone: "(...) *la publicidad y oferta de productos dirigidos exclusivamente a niños, niñas y adolescentes, o aquellos que sean publicitados u ofertados en entornos o plataformas cuyo público objetivo y exclusivo sean aquéllos o que puedan ser adquiridos, descargados, o a los que se pueda tener acceso por internet o a través de dispositivos móviles, **deben incluir advertencias claras sobre la necesidad de contar con la autorización de sus padres o representantes para realizar la transacción.***" (EFT). Así las cosas, la legislación nacional impone una obligación especial para quienes comercializan productos a través de canales electrónicos, tendiente a evitar que los niños, niñas y adolescentes adquieran artículos no aptos para su edad, exigiendo a los mismos la necesidad de contar con la autorización de sus padres para realizar cualquier transacción en internet. Sumado a lo cual, en las plataformas virtuales que promocionen artículos dirigidos a este público objetivo, deberá incluirse información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, que permita a los padres ejercer un mejor control sobre los contenidos virtuales a los que acceden sus hijos.

En atención a lo anterior y al carácter fundamental prevalente de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que conminan a las diferentes autoridades del Estado a intervenir cuando se evidencien situaciones que podrían transgredir sus derechos o violentar su proceso de aprendizaje, poniéndolos anticipadamente en escenarios que fomenten la violencia, la inmoralidad sexual o la discriminación de sus semejantes, entre otras, habiendo revisado las publicaciones realizadas por diferentes medios de comunicación, que recogen las opiniones y preocupaciones de muchos padres de familia, esta Dirección considera pertinente, revisar la información y el contenido del texto denominado "EL LIBRO TROLL", para verificar el cumplimiento de las normas constitucionales y legales, en especial el Estatuto del Consumidor y el Decreto 975 de 2014.

## **17.2. De la forma y contenido de "EL LIBRO TROLL".**

### **17.2.1. Diseño e ilustraciones en la presentación exterior e interior de "EL LIBRO TROLL".**

Es así que revisada la forma en que es exhibido el libro al público, tanto en su portada y contraportada como en su contenido, encuentra esta Dirección que sobresalen las siguientes características:

Presentación de la portada:

- Fondo de color amarillo.
- Letras grandes de colores azul, lila y café.
- Una parte del texto en forma de caricatura.
- La imagen del escritor del texto, cuyo rostro hace una expresión divertida y que muestra únicamente los ojos.

Presentación de la contraportada:

- Fondo de color amarillo.
- Letras grandes en colores llamativos.

Por la cual se imparte una orden administrativa

- Cinco ilustraciones en forma de caricatura de rostros y animales.

Contenido del libro:

- Letra grande y desordenada.
- Ilustraciones para indicar la forma de cumplir los retos propuestos.
- Líneas irregulares para ser completadas a mano.
- Dibujos en forma de caricatura.
- Ilustraciones para calificar su actividad.

Evidenciado lo anterior, considera este Despacho que tal como es presentado el libro, lo hace más llamativo para los niños, niñas y adolescentes, lo que lleva a pensar que su contenido es apto para este tipo de público y que es a ellos a quienes va dirigido. Teniendo entonces que al no hacerse alguna advertencia en su parte externa, los padres que acudan a las librerías con sus hijos o los niños, niñas y adolescentes que tengan la posibilidad de acudir solos, podrán adquirir el libro sin reservas sobre su contenido, con mayor razón si en la contraportada encuentran una leyenda que indica:

*“Tu vida es un libro a medio construir, una aventura espontánea, un juego a veces provocador, pero siempre extraordinario, el rubius, un auténtico fenómeno de YouTube, está dispuesto a acompañarte en una experiencia que **recoge tus momentos más gloriosos.**” (EFT).*

#### 17.2.2. Contenido del libro.

En relación con el texto del libro, nota este Despacho que varios de los retos allí dispuestos, implican poner en ridículo a su realizador o a otras personas, además de plantear situaciones de contenido sexual, violento e incluso nocivo para la salud, lo que sumado a las noticias transcritas en el numeral 15 de la presente resolución, hacen pensar que la información transmitida en el mismo no es apta para niños, niñas y adolescentes. No obstante y para mayor claridad, a continuación se presentan, a manera de ejemplo, algunos de los desafíos planteados por el escritor y que corresponden a:

1. Reto 07. *“Elige al azar a tres personas para que te dibuje un PENE en esta hoja.”*
2. Reto 013. *“Entra en CHATROULETTE, grábate emitiendo un jadeo orgásmico ante cinco personas.”*
3. Reto 031. *“Entra en WOW quítate algo de ropa, ve a la ciudad principal y ponte a bailar mientras pides oro.”*, la imagen muestra lo que podría ser una mujer en ropa interior con un cartel que señala *“Busco ORO”*.
4. Reto 54. *“Escribe en un POST-IT cómo quieres que sea tu vida dentro de diez años y luego cómetelo. Antes sácale una foto de recuerdo.”*, la imagen muestra una boca tragando un post-it que indica *“PORNO STAR”*.

Los retos antes transcritos son muestra suficiente del contenido del denominado “EL LIBRO TROLL”, que además, por tratarse de un texto que parece dirigido a niños, niñas y adolescentes, no contiene información suficiente en la parte exterior que permita evidenciar la calidad de lo allí escrito y si dicha redacción es apta o no para menores de edad.

Así las cosas, de un análisis sistemático a las normas constitucionales y legales concebidas para proteger de forma especial los derechos de los niños, niñas y adolescentes, encuentra esta Dirección que se impone al estado el deber de garantizar a este grupo poblacional una formación integral, en la que confluyan aspectos como el desarrollo físico, intelectual y moral, este último,

Por la cual se imparte una orden administrativa

para evitar que los menores se vean expuestos a información o imágenes de contenido sexual, violento o contrario a los principios de la moral y las buenas costumbres, que comprometan el tránsito normal a una edad adulta en la que puedan asumir estos contenidos con el discernimiento adquirido en su etapa de formación.

Por lo anterior, al evidenciarse que en el texto de "EL LIBRO TROLL" se presentan imágenes y lenguaje no apto para niños, niñas y adolescentes, por imponer al lector la búsqueda de situaciones de contenido sexual, violento o contrario a la moral y las buenas costumbres, como las citadas anteriormente, dicha característica inherente al texto mismo, debe ser anunciada a los consumidores para que su decisión de compra se base en una información completa, transparente, oportuna y precisa del producto comercializado<sup>6</sup>.

En efecto, el artículo 24 del estatuto del Consumidor<sup>7</sup> señala la información mínima que deben suministrar productores y proveedores respecto de los bienes y servicios que ponen en el mercado, por lo que, tratándose de productos cuyas características no están dadas por su tamaño, forma, cantidad, peso o volumen, sino por la literalidad de las palabras y las imágenes que los componen, serán las condiciones propias de su contenido, las que obren como especificaciones del mismo y deban informarse antes de su adquisición.

En el caso bajo estudio, el texto denominado "EL LIBRO TROLL", además de ser exhibido como un producto destinado a niños, niñas y adolescentes, no permite a los consumidores conocer de forma oportuna el contexto sexual, violento e indecoroso en que se desarrollan muchas de las situaciones allí planeadas y que los lectores deben copiar para ganar puntos, por lo que, atendiendo las particularidades del bien objeto de comercialización y para dar cumplimiento a lo dispuesto en las normas de protección al consumidor, se hace necesario incorporar información sobre las características del mismo, que aclare a los compradores el público objetivo al que va dirigido.

Señalado lo anterior, esta Dirección encuentra procedente impartir las ordenes administrativas a que haya lugar, de acuerdo a lo previsto en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, para evitar que los niños, niñas y adolescentes, población de especial protección, se vean expuestos a textos como "EL LIBRO TROLL" que los ponen en situaciones inapropiadas para su edad y que incluso muchos adultos repudian por considerar indecorosas y ofensivas.

#### **DÉCIMO OCTAVO: ORDEN ADMINISTRATIVA.**

Antes de impartir la presente orden, debe advertirse que de conformidad con lo señalado en el artículo 3 de la Ley de Infancia y Adolescencia, la calificación de niños, niñas y adolescentes, reúne a los menores de cero (0) a dieciocho (18) años, por lo que el texto denominado "EL LIBRO TROLL" no puede considerarse apto para personas incluidas en este rango de edad.

De las facultades administrativas otorgadas a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, en desarrollo del deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, en especial las relacionadas con los niños, niñas y adolescentes por tratarse de una población cobijada con protección especial, resulta necesario señalar respecto de posibles infracciones relacionadas con la información y la publicidad que se introduce dentro del mercado,

<sup>6</sup> "Artículo 3 ley 1480 de 2011. Derechos y deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes: (...)

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (...)"

<sup>7</sup> "Artículo 24. Contenido de la información. La información mínima comprenderá: (...)

1. Sin perjuicio de las reglamentaciones especiales, como mínimo el productor debe suministrar la siguiente información:

1.4. Las especificaciones del bien o servicio. Cuando la autoridad competente exija especificaciones técnicas particulares, estas deberán contenerse en la información mínima."

Por la cual se imparte una orden administrativa

los numerales 6 y 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 establecieron unas especiales facultades administrativas, en los siguientes términos:

*“Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. (...)*

*“6. Ordenar, como medida definitiva o preventiva, el cese y la difusión correctiva en las mismas o similares condiciones de la difusión original, a costa del anunciante, de la publicidad que no cumpla las condiciones señaladas en las disposiciones contenidas en esta ley o de aquella relacionada con productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud y ordenar las medidas necesarias para evitar que se induzca nuevamente a error o que se cause o agrave el daño o perjuicio a los consumidores.*

*(...)*

*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.*

*(...)” (EFT).*

En atención a las facultades citadas y considerando que el texto titulado “EL LIBRO TROLL” tiene contenido no apto para niños, niñas y adolescentes, advirtiendo que el mismo es presentado como si estuviera destinado a este grupo poblacional, sin información que indique a los consumidores, menores o adultos, sobre la calidad de su contenido, se justifica la necesidad de expedir medidas especiales con el propósito de evitar afectaciones a los derechos de los consumidores, que como ya se dijo, para el caso bajo estudio, representan una población de especial protección constitucional y legal.

Bajo las anteriores consideraciones, y con el propósito central de evitar que se persista en una conducta que afecte los derechos de los consumidores, esta Dirección procederá a emitir una orden administrativa de carácter preventivo, conforme a lo preceptuado por los numerales 6 y 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011.

En ese sentido, esta Dirección ORDENA, lo siguiente:

**1. ORDENAR** a la EDITORIAL PLANETA COLOMBIANA S.A., que incorpore de manera inmediata en la carátula del libro titulado “EL LIBRO TROLL”, un aviso de advertencia, en el que se indique de manera visible y fácilmente identificable lo siguiente:

***“El contenido de este libro no es apto para niños, niñas y adolescentes”.***

La advertencia indicada debe ser incorporada en todos los libros de la referencia, tanto los que están en proceso de elaboración y no han salido al mercado, como los que ya se encuentran en circulación.

La Editorial Planeta deberá aportar a esta Dirección dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación en el Diario Oficial de la presente resolución, lo siguiente: i) copia de la advertencia, ii) listado de los ejemplares que se encuentran en circulación, indicando los puntos de distribución en donde se están comercializando, iii) prueba idónea que demuestre que los ejemplares en circulación ya tienen incorporado el aviso de advertencia.

**2. ORDENAR** a TODO AQUEL QUE COMERCIALICE, DISTRIBUYA O PONGA A DISPOSICIÓN el texto titulado “EL LIBRO TROLL”, que dentro de la góndola o el lugar de exhibición en donde sea colocado dicho producto, se instale un aviso de advertencia en el que se indique de manera visible y fácilmente identificable lo siguiente:

***“El contenido de este libro no es apto para niños, niñas y adolescentes”.***

Por la cual se imparte una orden administrativa

Los distribuidores, comercializadores o quienes pongan en circulación el texto titulado "EL LIBRO TROLL", no podrán exhibirlo o promocionarlo en las secciones de literatura infantil o juvenil, ni en góndolas especiales.

Dicho aviso deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público donde se comercializa el libro, de modo que sea legible a simple vista.

Las personas jurídicas o naturales que comercialicen el texto titulado "EL LIBRO TROLL", deberán aportar a esta Dirección, dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación en el Diario Oficial del presente acto administrativo, prueba idónea a partir de la cual se demuestre la ejecución de la presente orden administrativa.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 7 del Decreto 975 del 2014, **ORDENAR** a todas las personas naturales y jurídicas que comercialicen el texto titulado "EL LIBRO TROLL" mediante métodos no tradicionales o a distancia; tales como ventas telefónicas, por catálogo o a través de internet, que junto a la imagen del libro se incorpore un aviso de advertencia en el que se indique de manera visible y fácilmente identificable lo siguiente:

***"El contenido de este libro no es apto para niños, niñas y adolescentes".***

Las personas que desempeñen su actividad comercial en las condiciones antes descritas, deberán aportar a esta Dirección dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación en el Diario Oficial del presente acto administrativo, prueba idónea a partir de la cual se demuestre la ejecución de la presente orden administrativa.

**DÉCIMO NOVENO:** Que con base en lo expuesto y para efectos de lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, este Despacho procederá a ordenar la inserción del presente acto administrativo en el Diario Oficial, en la página web de esta Entidad y en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio con presencia en las ciudades de Bogotá D.C., Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.

En merito de lo expuesto, esta Dirección

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** **ORDENAR** a la EDITORIAL PLANETA COLOMBIANA S.A., identificada con NIT. No. 830077981-2 que incorpore de manera inmediata en la carátula del libro titulado "EL LIBRO TROLL", un aviso de advertencia, en el que se indique de manera visible y fácilmente identificable lo siguiente:

***"El contenido de este libro no es apto para niños, niñas y adolescentes".***

La advertencia indicada debe ser incorporada en todos los libros de la referencia, tanto los que están en proceso de elaboración y no han salido al mercado, como los que ya se encuentran en circulación.

La Editorial Planeta deberá aportar a esta Dirección dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación en el Diario Oficial de la presente resolución, lo siguiente: i) copia de la advertencia, ii) listado de los ejemplares que se encuentran en circulación, indicando los puntos de distribución en donde se están comercializando, iii) prueba idónea que demuestre que los ejemplares en circulación ya tienen incorporado el aviso de advertencia.

Por la cual se imparte una orden administrativa

**ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR** a TODO AQUEL QUE COMERCIALICE, DISTRIBUYA O PONGA A DISPOSICIÓN el texto titulado “EL LIBRO TROLL”, que dentro de la góndola o el lugar de exhibición en donde sea colocado dicho producto, se instale un aviso de advertencia en el que se indique de manera visible y fácilmente identificable lo siguiente:

***“El contenido de este libro no es apto para niños, niñas y adolescentes”.***

Los distribuidores, comercializadores o quienes pongan en circulación el texto titulado “EL LIBRO TROLL”, no podrán exhibirlo o promocionarlo en las secciones de literatura infantil o juvenil, ni en góndolas especiales.

Dicho aviso deberá mantenerse en cada establecimiento abierto al público donde se comercializa el libro, de modo que sea legible a simple vista.

Las personas jurídicas o naturales que comercialicen el texto titulado “EL LIBRO TROLL”, deberán aportar a esta Dirección, dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación en el Diario Oficial del presente acto administrativo, prueba idónea a partir de la cual se demuestre la ejecución de la presente orden administrativa.

**ARTÍCULO TERCERO:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 1480 de 2011 y en el artículo 7 del Decreto 975 del 2014, **ORDENAR** a todas las personas naturales y jurídicas que comercialicen el texto titulado “EL LIBRO TROLL” mediante métodos no tradicionales o a distancia; tales como ventas telefónicas, por catálogo o a través de internet, que junto a la imagen del libro se incorpore un aviso de advertencia en el que se indique de manera visible y fácilmente identificable lo siguiente:

***“El contenido de este libro no es apto para niños, niñas y adolescentes”.***

Las personas que desempeñen su actividad comercial en las condiciones antes descritas, deberán aportar a esta Dirección dentro de los cinco (5) días siguientes a la publicación en el Diario Oficial del presente acto administrativo, prueba idónea a partir de la cual se demuestre la ejecución de la presente orden administrativa.

**ARTÍCULO CUARTO: ADVERTIR** que el incumplimiento de la orden impartida dará lugar a la imposición de multas sucesivas de hasta mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes mientras permanezca en rebeldía, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y sin perjuicio de las sanciones que resulten procedentes por inobservancia de las demás normas contenidas en la Ley 1480 de 2011 y órdenes previamente impartidas por esta Superintendencia.

**ARTÍCULO QUINTO: ORDENAR** la inserción del presente acto administrativo en el Diario Oficial, en la página web de esta Entidad, así como su publicación en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio con presencia en las ciudades de Bogotá D.C., Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla. Enviense las comunicaciones de rigor a los encargados de cada Entidad y oficina.

La publicación que se realice en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio deberá surtirse con copia íntegra del acto administrativo que se facilitará por la Dirección en la diligencia que compete, fijarse en un lugar de acceso al público por el término de quince (15) días hábiles, indicar la fecha en que se realizó la fijación y dejar constancia de su desfijación.

**ARTÍCULO SEXTO: ORDENAR** a la Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial – OSCAE, de la Superintendencia de Industria y Comercio, que proceda con la divulgación del

Por la cual se imparte una orden administrativa

presente acto administrativo a través de diferentes medios masivos de comunicación. Envíese la comunicación correspondiente entregándole copia de la misma.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: COMUNICAR** el contenido de esta resolución, a la EDITORIAL PLANETA COLOMBIANA S.A., identificada con NIT. No. 830077981 – 2, informándole que contra el presente acto administrativo, no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO OCTAVO: COMUNICAR** el contenido de esta resolución, a PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERÍA S.A. y a la LIBRERÍA NACIONAL S.A., informándoles que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO NOVENO: COMUNICAR** el contenido de esta resolución, a LINIO COLOMBIA S.A., a MERCADO LIBRE ML GROUP S.A. y a CASA DEL LIBRO Y COMPAÑÍA LIMITADA - EN LIQUIDACIÓN, informándoles que contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO DÉCIMO: COMUNICAR** la presente decisión a la Red Nacional de Protección al Consumidor, a fin de que se sirva replicar la presente decisión entre las diferentes autoridades que la conforman y proceda a su pública divulgación, según sus posibilidades. Envíese la comunicación correspondiente entregándole copia de la misma.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: COMUNICAR** la presente decisión a la Red de Padres y Madres -REDPAPAZ-, para su conocimiento y fines pertinentes. Envíese la comunicación correspondiente.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: COMUNICAR** la presente decisión al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-, para su conocimiento y fines pertinentes. Envíese la comunicación correspondiente.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: COMUNICAR** la presente decisión al Ministerio de Educación Nacional -MINEDUCACIÓN-, para su conocimiento y fines pertinentes. Envíese la comunicación correspondiente.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C., 04 NOV 2015

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,

  
**MARÍA CAROLINA CORCIONE MORALES**

**COMUNICACIONES:**

Nombre: EDITORIAL PLANETA COLOMBIANA S.A.  
Identificación: NIT. 830077981 - 2  
Representante Legal: HENAO LOPEZ BAYARDO  
Identificación: C.C. 17.349.123  
Dirección de notificación: Calle 73 No. 7-60

Por la cual se imparte una orden administrativa

Ciudad: BOGOTÁ D.C.  
Correo electrónico: [cjgonzalez@planeta.com.co](mailto:cjgonzalez@planeta.com.co)

Nombre: PANAMERICANA LIBRERÍA Y PAPELERÍA S.A.  
Identificación: NIT.830037946 – 3  
Representante Legal: CARLOS ALBERTO FRANCO RIOS  
Identificación: C.C. 17.052.933  
Dirección de notificación: Calle 12 N° 34-20  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Nombre: LIBRERÍA NACIONAL S.A.  
Identificación: NIT. 890301951 – 0  
Dirección de notificación: Carrera 5 No. 11-50  
Ciudad: CALI – VALLE DEL CAUCA  
Correo: [contabilidad@librerianacional.com](mailto:contabilidad@librerianacional.com)

Nombre: LINIO COLOMBIA S.A.S  
Identificación: NIT. 900499362 – 8  
Representante Legal: LUCA RANALDI  
Dirección de notificación: CRA 15 NRO. 103-37 PISO 2  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.  
Correo: [notificaciones@linio.com](mailto:notificaciones@linio.com)

Nombre: MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA.  
Identificación: NIT. 830067394 – 6  
Representante Legal: MARCELINO HERRERA VEGAS  
Dirección de notificación: TV 23 97 73 OFC 405  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.  
Correo: [notijudicialmco@mercadolibre.com.co](mailto:notijudicialmco@mercadolibre.com.co)

Entidad: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO  
EMPRESARIAL – OSCAE  
Jefe: ANA MARÍA URIBE NAVARRO  
Dirección: CARRERA 13 NO. 27 – 00 PISO 7  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Entidad: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
GRUPO DE APOYO A LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR  
Coordinadora: CAROLINA JAIMES CASTRO  
Dirección: CARRERA 13 NO. 27 – 00 PISO 6  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Nombre: RED DE PADRES Y MADRES –REDPAPAZ-  
Dirección de notificación: Avenida Carrera 15 No. 106-32 of. 603  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.  
Correo electrónico: [contactenos@redpapaz.org](mailto:contactenos@redpapaz.org)

Entidad: MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
Identificación: NIT 899999001  
Dirección de notificación: Calle 43 No. 57 – 14  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Por la cual se imparte una orden administrativa

Entidad: INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR  
Dirección de notificación: Av. Cra. 68 No. 64 C -75  
Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Proyectó: YAPG.  
Revisó: AFPT.  
Aprobó: MCCM.