



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 57479 DE 2022

(26 de agosto de 2022)

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

Radicación No. 21-75913

VERSIÓN PÚBLICA

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que por disposición constitucional, los derechos de los consumidores adquieren un rango superior en la Carta Política de 1991, tal y como lo dispone el artículo 78, así:

“Artículo 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”

SEGUNDO: Que en virtud de lo establecido en los numerales 17, 30, 56 y 57 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011 que fue modificado por el Decreto 092 de 2022, 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, 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 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:

(...)

17. 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

(...)

30. 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 telecomunicaciones. (...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

56. 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.

57. Solicitar a las personas naturales y jurídicas el suministro de datos, informes, libros y papeles de comercio que se requieran para el correcto ejercicio de sus funciones (...).

TERCERO: Que por otra parte, 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, la siguiente:

“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.**” (Subrayado fuera de texto).

CUARTO: Que, mediante la Ley 1480 de 2011, “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones” en su artículo 1° se definieron los principios orientadores de la materia y en su artículo 2° se señaló su objeto, así:

“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:

(...)

2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley, que les permita hacer elecciones bien fundadas.

(...)”

“Artículo 2. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados (...).”

QUINTO: Que el numeral 1.3 del artículo 3° de la referida ley, establece como derechos de los consumidores, entre otros, el siguiente:

“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. (...).”

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

SEXTO: Que esta Dirección en ejercicio de sus facultades legales, tuvo conocimiento de la queja presentada mediante el radicado número 21-75913-0 del 22 de febrero de 2021, por medio de la cual se informó sobre la presunta vulneración de los derechos que les asisten a los consumidores por parte de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, toda vez que se argumentó, entre otras cosas, lo siguiente:

“Con esta queja persigo que la SIC comine a Glu Vape a cumplir de manera estricta las disposiciones especiales relativas a publicidad, empaquetado y etiquetado de los Productos

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Glu-Cloud que sean derivados del tabaco en concordancia con lo establecido en los artículos 13 y siguientes de la Ley 1335 de 2009.

Adicionalmente, pretendo que la SIC le ordene a Glu Vape eliminar las afirmaciones engañosas y contrarias a la evidencia acerca de los Productos Glu-Cloud, y en su lugar, le solicite incorporar declaraciones que informen de manera clara, veraz, suficiente, precisa e idónea sobre la nocividad de los Productos Glu-Cloud a fin de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 23, 25 y 31 de la Ley 1480 de 2011.

También solicito a la SIC que le ordene a Glu Vape que toda la información correspondiente a los productos HQD se transmita en castellano y cumpla debidamente con las normas especiales y generales establecidas en las Leyes 1335 de 2009 y 1480 de 2011, respectivamente (...)."

Junto con la denuncia se allegaron los siguientes documentos:

- Certificado de Existencia y Representación Legal de REDPAPAZ.
- Certificado de Existencia y Representación Legal de INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.
- Treinta y ocho (38) imágenes de los productos comercializados como vapeadores, publicidad y empaques de los mismos.
- Circular externa 032 de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Documento en PDF denominado "ABECÉ Lo que debes conocer sobre los cigarrillos electrónicos", expedido por el Ministerio de Salud.
- Documento en PDF denominado "Directrices para desarrollar programas para la cesación del consumo de tabaco y atención del tabaquismo", expedido por el Ministerio de Salud.
- Comunicado a la opinión pública del 28 de mayo de 2020 de la Asociación Colombiana de Sociedades Científicas.
- Documento en PDF denominado "Grupos respiratorios piden medidas más firmes para proteger a los jóvenes de la comercialización de la industria tabacalera".
- Imágenes del perfil de Instagram del usuario Glucloud.

SÉPTIMO: Que posteriormente, esta Dirección 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, le ordenó a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, a través del oficio número 21-75913-2 del 23 de septiembre de 2021, que allegara en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la presente comunicación, lo siguiente:

- "(...) 1. Indicar el objeto social de INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.*
- 2. Allegar un listado de la totalidad de productos que comercializa la sociedad, indicando para cada uno de estos su naturaleza, características y referencia.*
 - 3. Informar desde que fecha y a través de qué canales se comercializan los productos.*
 - 4. Allegar la ficha técnica de los productos.*
 - 5. Indicar cuáles son los términos, condiciones y restricciones establecidos para la comercialización de los mencionados productos. Explicar de qué manera se encuentran dispuestos para su consulta por parte del consumidor (allegar las pruebas que sustenten sus afirmaciones).*
 - 6. Allegar en medio magnético fotografías a legibles y a color de los diferentes empaques de los productos de las marcas referidas, comercializadas en el último año.*
 - 7. Indicar si bajo la denominación de los productos que comercializa, se ha patrocinado algún evento en Colombia, de ser afirmativa su respuesta señalar cuales eventos y aportar las piezas publicitarias y demás documentos relacionados con los mismos.*
 - 8. Aportar, en medio magnético y a color, la totalidad de las piezas publicitarias o material promocional emitido en el último año por medio del cual la sociedad promociona los productos referidos, indicando la frecuencia y los medios a través de los cuales se anuncia, así como la última fecha de emisión de cada una.*
 - 9. Anexar certificado de importación emitido por la DIAN respecto de los productos que comercializa la sociedad en los casos que aplique.*
 - 10. Aportar copia de la autorización emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social para el etiquetado de los productos en los casos que aplique.*
 - 11. Indicar si el consumo de los mencionados productos tiene algún tipo de advertencia o contraindicación. En caso afirmativo, señalar de qué manera se informa previamente al consumidor sobre las características y riesgos del producto y, en caso de que aplique, que el producto es nocivo para la salud (allegar pruebas que sustenten su respuesta).*

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

12. Informar si existe alguna restricción en la comercialización de los productos referidos, tales como edad del consumidor o número mínimo o máximo de unidades. En caso afirmativo, indicar el tipo de restricción y de qué manera se informa al consumidor sobre el particular (aportar las pruebas que permitan advertir su respuesta).

13. Describir, de manera detallada, en qué consiste el proceso de compra de los productos, adquiridos por los consumidores a través de la página web www.glu-cloud.com (en adelante la página web). Para el efecto, allegar en medio magnético, fotografías o videos en los que se evidencie el proceso de compra de una de las referencias de los productos.

14. Explicar cuáles son las medidas que ha adoptado la sociedad para verificar la edad del consumidor que desea adquirir los productos mencionados a través de la página web y cuál es la forma de cotejar o verificar la veracidad de la información suministrada por el consumidor. Indicar cuál es el procedimiento que sigue la sociedad cuando la persona que solicita el producto es un menor de edad.

15. Indicar cuáles son los mecanismos de seguridad que han sido adoptados por la sociedad en procura de garantizar la información personal del consumidor y de la transacción comercial para compras realizadas a través de la página web.

16. Informar si la sociedad ha tomado medidas o ha emitido recomendaciones a las personas encargadas de la entrega de los referidos productos, en relación con el control de la edad del consumidor en la comercialización de los mismos. En caso afirmativo, indicar en qué consisten las medidas o recomendaciones y cómo se han implementado por parte de la sociedad.

17. Aportar en medio magnético las pruebas que permitan advertir el cumplimiento del literal e artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, que dispone el deber de “mantener en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del consumidor, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.”; en relación con la comercialización de los mencionados productos.

18. Allegar en medio magnético la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentada durante el último año, en relación con la comercialización de los productos en mención, indicando la fecha de presentación, nombre del solicitante, motivo, trámite dado a la misma y fecha de respuesta (...).

OCTAVO: Que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, presentó un escrito de respuesta mediante el radicado número 21-75913 consecutivos 4 a 18 del 8 y 25 de octubre de 2021¹, a través del cual indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

¹ Actuación reservada a solicitud de dicha sociedad.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

--	--	--	--

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

www.glu-cloud.com

[Redacted text]

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

[REDACTED]

Junto con su respuesta se allegaron los siguientes documentos:

Radicado N° 21-75913-4 del 08 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-5 del 08 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-6 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-7 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-8 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-9 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-10 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Radicado N° 21-75913-11 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-12 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-13 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-14 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-15 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-16 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-17 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

Radicado N° 21-75913-18 del 25 de octubre de 2021:

[REDACTED]

NOVENO: Que por otro lado y en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022 y el numeral 4° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, esta Dirección realizó el 9 de mayo de 2022 una visita de inspección administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com/>" de propiedad de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, con el propósito de verificar la información consignada en ella.

DÉCIMO: Que posteriormente, este Despacho mediante el radicado número 21-75913-20 del 27 de julio de 2022, anexó a la presente actuación el radicado número 21-253543-0 del 24 de junio de 2021, por medio del cual la denunciante solicitó ser reconocida como tercero interesado en la presente actuación administrativa, ante lo cual esta Autoridad mediante el oficio número 21-253543-3 del 2 de julio de 2021, le informó, entre otras cosas, lo siguiente:

"(...) Al respecto, resulta conveniente recordar que, para ser considerado tercero interesado dentro de las actuaciones administrativas, dicho interés debe ser manifestado de manera expresa en los términos del artículo 38 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011 y, además, cumplir con los requisitos del artículo 16 ibídem, que señalan (...)

De cara a lo anterior, la Dirección procedió a la revisión de las actuaciones referidas por la petente, encontrando que todas ellas se encuentran en etapa de averiguación preliminar, por lo que se procederá a radicar la solicitud incoada por la señora (...), en cada uno de los trámites antes señalados, con el fin de que su solicitud se tenga en cuenta y se proceda conforme sea el caso. En los anteriores términos damos respuesta de fondo a su solicitud, esperando haber proporcionado una información clara y precisa sobre el objeto de la presente averiguación preliminar (...).

DÉCIMO PRIMERO: Que dentro de un análisis preliminar de la información y documentación aportada durante la averiguación preliminar, esta Dirección evidencia frente a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, en adelante la investigada, lo siguiente:

11.1. Imputación fáctica N° 1: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011:

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, normativa que determina lo siguiente:

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

1. 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 (...).*

“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 (...).*”

11.1.1. Para fundamentar la presente sub imputación fáctica, resulta oportuno señalar que esta Autoridad procedió a revisar el escrito de respuesta allegado por el sujeto pasivo de esta investigación a través del radicado número 21-75913 consecutivos 4 a 18 del 8 de octubre de 2021 y del 25 de octubre del mismo año y advirtió que, en el radicado N° 21-75913-4 del 08 de octubre de 2021, se encontraba en el documento en PDF denominado “”, que correspondía a .

Así las cosas, al revisar de manera preliminar la información contenida en los mismos, esta Dirección observó que, la investigada les indicó a los consumidores que ; sin embargo, ésta al parecer, no les suministró a los consumidores información clara, suficiente, oportuna y precisa acerca de  y la nicotina de base libre que se emplea generalmente en los líquidos de los dispositivos electrónicos que se emplean para inhalar vapor, como los que ofrece la investigada en el mercado.

En ese orden y para sustentar lo anterior, resulta oportuno traer a colación a modo de ejemplo, la siguiente imagen que corresponde ”, así:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Imagen N° 1 radicado N° 21-75913-4 del 8 de octubre de 2021



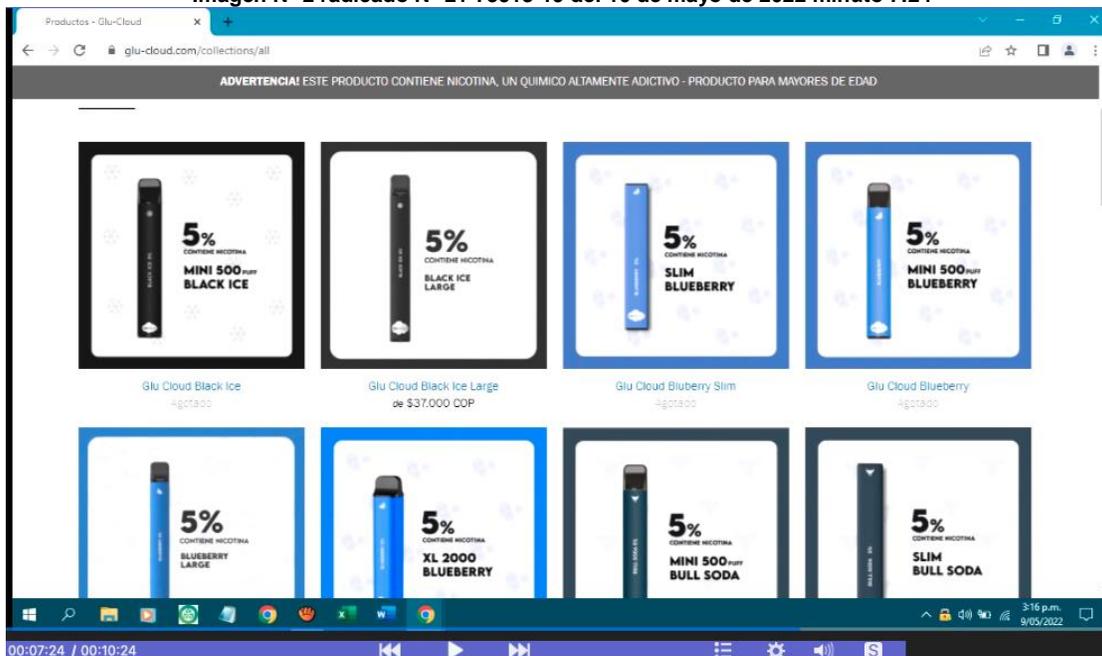
En tal entendido, esta Autoridad deberá determinar si la investigada cumplió o no con lo que determina el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

11.1.2. Así mismo y para fundamentar la presente sub imputación, se procedió a revisar de forma preliminar el empaque previamente expuesto y esta Dirección observó que, la investigada indicó en [REDACTED] sin embargo, dicha información carecería de los atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad respecto del significado de [REDACTED]

De igual manera, al revisar la visita de inspección administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com/>" de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, esta Dirección observó que, la investigada indicó "5% contiene nicotina", sin embargo, dicha información carecería de los atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad respecto del significado de ese nivel de nicotina.

En ese orden y para sustentar lo anterior, resulta oportuno traer a colación a modo de ejemplo, la siguiente imagen que hace parte íntegra de la visita de inspección antes enunciada, así:

Imagen N° 2 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 7:24



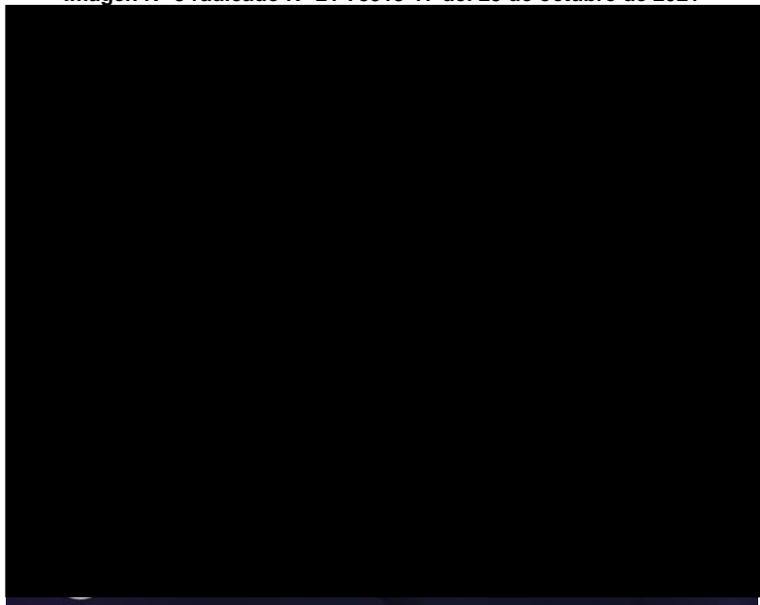
Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

En tal entendido, esta Autoridad deberá determinar si la investigada cumplió o no con lo que determina el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

11.1.3. Por otro lado, esta Autoridad procedió a revisar el escrito de respuesta allegado por el sujeto pasivo de esta investigación a través del radicado número 21-75913 consecutivos 4 a 18 del 8 de octubre de 2021 y del 25 de octubre del mismo año y advirtió que, en el radicado N° 21-75913-17 del 25 de octubre de 2021, en el documento en PDF denominado “[REDACTED]”, [REDACTED], ésta posiblemente no les suministró a los consumidores información oportuna, suficiente, precisa y clara respecto de [REDACTED]

Así las cosas y para sustentar lo anterior, resulta oportuno traer a colación a modo de ejemplo, una de las imágenes que fueron aportadas por el sujeto pasivo de esta investigación en la etapa de averiguación preliminar, de la siguiente manera:

Imagen N° 3 radicado N° 21-75913-17 del 25 de octubre de 2021



En tal entendido, esta Autoridad deberá determinar si la investigada cumplió o no con lo que determina el numeral 1.3 del artículo 3 y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

11.1.4. De otra parte, al revisar la visita de inspección administrativa a la página web “<https://glucloud.com/>” de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, esta Dirección observó que, ésta presuntamente no les suministró a los consumidores información oportuna, suficiente, precisa y clara respecto de los tiempos de entrega de los productos, ya que, al consultar los diversos enlaces que disponía el sujeto pasivo de esta investigación en su dominio web, se evidenció que, éste al parecer por una parte, no indicó los tiempos de entrega de los productos y en otros caso, manifestó que era de 2 a 3 días hábiles.

En ese orden y para sustentar lo anterior, resulta oportuno traer a colación a modo de ejemplo, las siguientes imágenes que hacen parte íntegra de la visita de inspección antes referenciada, así:

Imagen N° 4 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 6:31



Política de envío

Política de envío

El despacho a la transportadora, desde nuestra bodega es de 2 a 3 días hábiles. Los tiempos de envío LUEGO del buen despacho de las unidades desde nuestras instalaciones son INDEPENDIENTES y sujetos enteramente de las TRANSPORTADORAS. Al cliente se le entregará su # guía si es solicitado y, si existiera alguna novedad se le asistirá de la mejor manera para que llegue el pedido en óptimas condiciones. Sin embargo, GLUCOLOUD NO se hace responsable de la demora en tiempos de envío luego de la entrega de mercancía a la transportadora.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Imagen N° 5 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 2:42

12. Información y condiciones sobre el envío.

- La entrega de los productos sólo se hará a direcciones de Colombia.
- El plazo máximo para la entrega del producto será de: [*]
- A menos que usted solicite lo contrario, todos los productos que usted pida serán enviados a través del servicio y por el costo que se le ha indicado en la página web antes de la confirmación de su pedido.
- Los tiempos estimados de despacho son los indicados en nuestra página web. Por favor tenga en cuenta que los horarios de despacho indicados en ella son sólo estimaciones. Por tanto, no sugerimos depender de ellos, pues no es una garantía de cumplimiento.
- Se enviará un correo electrónico confirmando cuando su producto se ha enviado.
- Debido a medidas locales que restringen parcialmente el tránsito de vehículos en días hábiles, los tiempos de entregas en ciudades o municipios lejanos pueden ser mayores a lo indicado en la página web.
- No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier retraso en la entrega, incluyendo, pero no limitado, a la demora causada por un evento de fuerza mayor. Sin embargo, si usted no ha recibido el producto dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de entrega dada en nuestro correo electrónico de aceptación, por favor avísenos y nosotros volveremos a enviar su pedido sin costo adicional. Podemos, a nuestra discreción, exigirle prueba de la no entrega del producto, y los costos de esta correrán bajo su responsabilidad.
- Los productos serán su responsabilidad una vez que hayan sido entregados en la dirección indicada en el pedido.
- Usted será dueño de los productos una vez que se haya recibido la totalidad del pago de su parte.

Así las cosas y teniendo en cuenta que, la información mínima que se suministra a los consumidores debe ser uniforme, esta Dirección deberá determinar en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio, si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

11.2. Imputación fáctica N° 2: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011:

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011, normativa que determina lo siguiente:

“ARTÍCULO 25. CONDICIONES ESPECIALES. Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales y en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, **tratándose de productos que, por su naturaleza o componentes, sean nocivos para la salud, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea en sus etiquetas, envases o empaques o en un anexo que se incluya dentro de estos, su nocividad y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso**”.

 (Negrilla fuera de texto).

Para fundamentar la presente imputación fáctica, resulta oportuno señalar que esta Autoridad procedió a revisar el escrito de respuesta allegado por el sujeto pasivo de esta investigación a través del radicado número 21-75913 consecutivos 4 a 18 del 8 de octubre de 2021 y del 25 de octubre del mismo año y advirtió que, en el radicado N° 21-75913-4 del 8 de octubre de 2021, se encontraba el documento denominado “ [REDACTED] ”

Así las cosas, al revisar preliminarmente el contenido de dicho archivo, se observó que [REDACTED]

[REDACTED] tal como se evidencia, por ejemplo, [REDACTED] que fue expuesto en la imagen N° 1 de este acto administrativo.

De la misma forma, al revisar el radicado N° 21-75913-4 del 8 de octubre de 2021, se observó la existencia de un documento denominado “ [REDACTED] ”

[REDACTED] que es la forma natural de la nicotina que es un alcaloide tóxico del tabaco² y que de acuerdo con la Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, ocasiona entre otros, adicción, afecta el desarrollo neuronal en adolescentes y causa intoxicación aguda, siendo grave en niños.

De igual manera, es importante indicar que, los productos que ofrece la investigada en el mercado corresponden a dispositivos que les permiten a los consumidores inhalar vapor proveniente de una sustancia líquida, por lo que es oportuno destacar que, los mismos son nocivos para la salud, por lo que [REDACTED]

[REDACTED], no indicó claramente sobre su nocividad, ya que aludió al vocablo facultativo “puede”, desconociendo al parecer lo dispuesto en la Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

² Diccionario de la Real Academia Española. <https://dle.rae.es/nicotina>

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Así mismo, ésta al parecer incumplió la normativa en cita, toda vez que no indicó claramente las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, sino que presuntamente dejó a mera liberalidad de los consumidores el uso de dichos productos, pese a que los mismos son nocivos para la salud.

De igual manera y si bien en el empaque del producto señaló

ésta al parecer incumplió la normativa en cita, toda vez que no indicó claramente las contraindicaciones del caso, dejando posiblemente a mera liberalidad dicha obligación a cargo del consumidor, pese a que los dichos productos son nocivos para la salud.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, este Despacho deberá determinar en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio, si la investigada cumplió o no con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011.

11.3. Imputación fáctica N° 3: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, normativa que determina lo siguiente:

“ARTÍCULO 27. CONSTANCIA. *El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley”.*

“ARTÍCULO 2.2.2.32.2.1. Solicitud de la efectividad de la garantía legal. *Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente.*

En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquel.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicito la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el productor o expendedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el productor o expendedor, según el caso.

PARÁGRAFO. *El consumidor que ejerza la acción jurisdiccional de protección al consumidor deberá haber surtido previamente la reclamación directa prevista en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011”.*

Lo anterior, encuentra sustento en que esta Autoridad al revisar la visita de inspección administrativa a la página web “<https://glu-cloud.com/>” de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, evidenció frente a la garantía, lo siguiente:

Imagen N° 6 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 2:43

13. Garantía.

- Término de la garantía: Salvo que se especifique un término diferente para un producto específico, los productos publicados en el sitio y exhibidos en los puntos de venta físicos, tienen un término de garantía de 2 días calendario una vez entregado el pedido.
- Para hacer una reclamación por garantía, el usuario deberá enviar un correo electrónico a servicioalcliente@glu-cloud.com, indicando: nombre completo, cédula, teléfono, correo electrónico, descripción del producto comprado, certificado de garantía diligenciado para los productos a los que aplique, y una descripción detallada de la presunta falla o defecto que el producto presenta, con las pruebas del mismo. El producto objeto de la reclamación deberá ser presentado y/o enviado a las instalaciones de GLU VAPE S.A.S en la Carrera 11 Número 95-21, Bogotá D.C o a donde esta indique.
- GLU VAPE S.A.S hará las validaciones necesarias, directamente o a través del fabricante y/o proveedor, y dará respuesta al usuario del proceso que se aplicará, en un plazo no superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de la reclamación a través del correo indicado con pleno cumplimiento de requisitos y de la recepción del producto objeto de reclamación. En caso de encontrar que se cumple cualquiera de las condiciones para objetar la reclamación por garantía, y/o se haya vencido el plazo de esta, GLU VAPE S.A.S. lo indicará al usuario y pondrá nuevamente a su disposición el producto revisado para que sea reclamado.

De lo anterior, se observa que la investigada les indicó a los consumidores que para hacer efectiva la garantía debía presentar, entre otros, “*certificado de garantía diligenciado para los productos a los que les aplique (...)*”.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

La anterior afirmación permite inferir que para que el consumidor pueda acceder a la garantía debe presentar dicho certificado, por lo que la investigada al exigir dicho documento como requisito para ejercer el derecho a la garantía, podría estar vulnerando lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, pues, el mismo establece que, el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores, no podrá condicionarse a la presentación de la constancia de compra u operación de consumo, es decir, el certificado no podría ser exigido para reclamar la garantía de un producto.

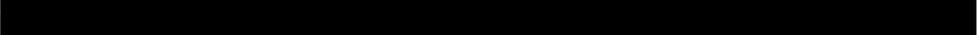
Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015, dispone que, para solicitar la efectividad de la garantía, el consumidor deberá: i) informar el daño que tiene el producto, ii) ponerlo a disposición del expendedor e, iii) indicar la fecha de compra o la celebración del contrato, lo cual, excluye cualquier requisito adicional que pueda dificultar el ejercicio de este derecho.

Así las cosas, corresponde a este Despacho verificar si la actuación desplegada por la investigada al exigir la presentación del certificado para atender reclamaciones por garantía, vulnera o no las disposiciones de protección al consumidor, concretamente, lo anotado en el artículo 27 de la Ley 1480 del 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto 1074 de 2015.

11.4. Imputación fáctica N° 4: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011:

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011, normativa que determina lo siguiente:

“ARTÍCULO 31. PUBLICIDAD DE PRODUCTOS NOCIVOS. En la publicidad de productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, se advertirá claramente al público acerca de su nocividad y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso. El Gobierno podrá regular la publicidad de todos o algunos de los productos de qué trata el presente artículo”. (Negrilla fuera de texto).

Para fundamentar la presente imputación fáctica, resulta oportuno señalar que esta Autoridad procedió a revisar el escrito de respuesta allegado por el sujeto pasivo de esta investigación a través del radicado número 21-75913 consecutivos 4 a 18 del 8 de octubre de 2021 y del 25 de octubre del mismo año y advirtió que, en el radicado N° 21-75913-6 del 25 de octubre de 2021, se encontraban los documentos denominados “”


Así las cosas y al revisar dichos elementos probatorios, ésta al parecer en  no advirtió de manera clara al público acerca de la nocividad de sus productos y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso.

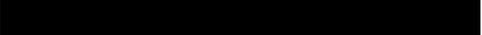
Por el contrario, ésta presuntamente solo se limitó a indicar en 
 Así y para sustentar lo anterior, resulta importante traer a colación a modo de ejemplo, las siguientes imágenes:

Imagen N° 7 radicado 21-75913-6 del 25 de octubre de 2021

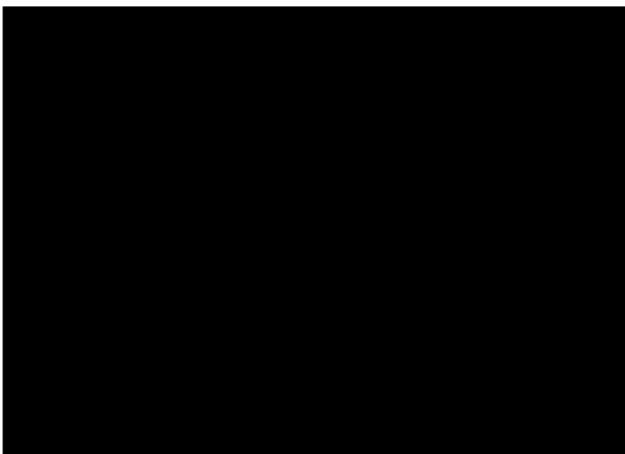
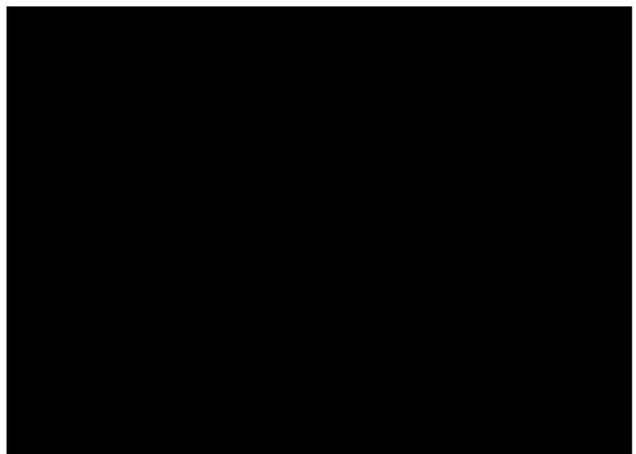


Imagen N° 8 radicado 21-75913-7 del 25 de octubre de 2021



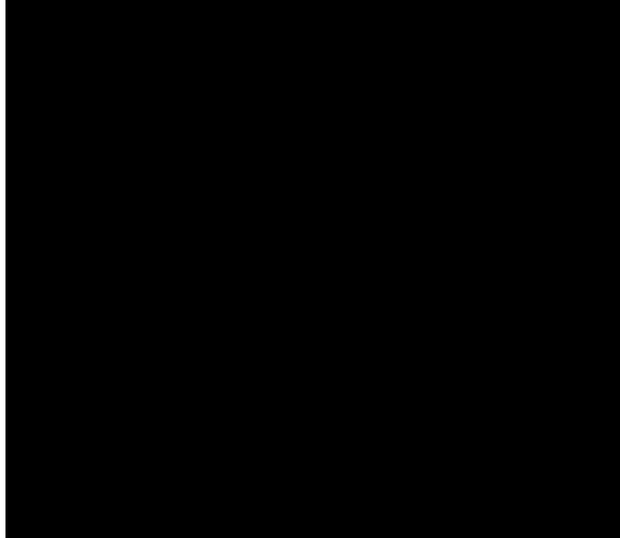
Así mismo, esta Autoridad procedió a revisar el radicado N° 21-75913-17 del 25 de octubre de 2021, que contenía el documento en PDF denominado “

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

se observó que la investigada posiblemente incumplió con la normativa en cita, ya que no se evidencia al parecer que, haya advertido claramente al público acerca de la nocividad de sus productos y de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto, así como las contraindicaciones del caso, pese a que dichos bienes contienen nicotina.

Así y para sustentar lo anterior, resulta importante traer a colación a modo de ejemplo, la siguiente imagen:

Imagen N° 9 radicado N° 21-75913-17 del 25 de octubre de 2022



Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, este Despacho deberá determinar en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio, si la investigada cumplió o no con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011.

11.5. Imputación fáctica N° 5: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales ii) y iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia:

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales ii) y iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, normativa que determina lo siguiente:

“ARTÍCULO 33. PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley.

Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad.

Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente”.

“(…) 2.1.2.1. Publicidad con incentivos Se entiende por promociones y ofertas, todo anuncio dirigido al público en general o a un sector específico de la población, en el cual se ofrece en forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales, las cuales pueden consistir en el ofrecimiento a través de cualquier medio de divulgación o sistema de publicidad de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, dinero o de cualquier retribución en especie, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado.

No se entienden como promociones y ofertas las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor. A continuación, se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

a) Información mínima

(...) ii. Requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc.

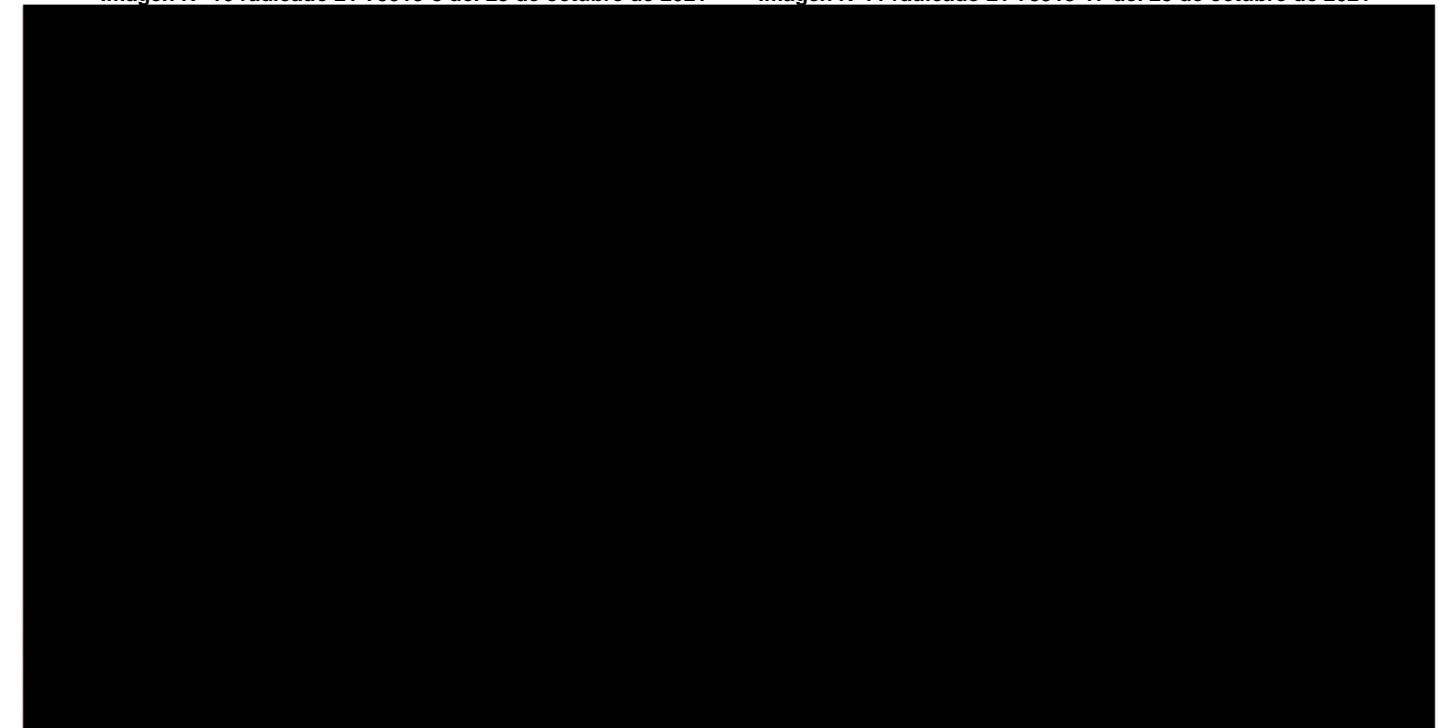
iii. Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma (...)."

Para fundamentar la presente imputación fáctica, resulta oportuno señalar que esta Autoridad procedió a revisar el radicado N° 21-75913 consecutivo 8 y 17 del 25 de octubre de 2021 y evidenció unos documentos emitidos por la indagada en el que ésta relacionó unas piezas publicitarias relativas a las siguientes promociones así:

así:

Imagen N° 10 radicado 21-75913-8 del 25 de octubre de 2021

Imagen N°11 radicado 21-75913-17 del 25 de octubre de 2021



De las anteriores imágenes, se observa que la investigada emitió unas piezas publicitarias contentivas de



Sin embargo, al revisar las mismas, se observó que al parecer la investigada incumplió la normativa objeto de estudio, toda vez que ésta no incluyó en la publicidad de dichos incentivos, las condiciones de tiempo, ya que no se advirtió el plazo o vigencia de los mismos, por cuanto no se indicó la fecha exacta de inicio y terminación, así como cualquier otro requisito para acceder a dichos incentivos, como por ejemplo si eran o no acumulables con otras promociones o si estaba limitada la cantidad por persona.

Como consecuencia de lo anterior, esta Autoridad en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio deberá determinar si la investigada cumplió o no con lo que determina el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales ii) y iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

11.6. Imputación fáctica N° 6: Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011:

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el artículo 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, normativa que determina lo siguiente:

“ARTÍCULO 42. CONCEPTO Y PROHIBICIÓN. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.

Los productores y proveedores no podrán incluir cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores, En caso de ser incluidas serán ineficaces de pleno derecho (...).”.

“ARTÍCULO 43. CLÁUSULAS ABUSIVAS INEFICACES DE PLENO DERECHO. Son ineficaces de pleno derecho las cláusulas que:

1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden;

(...)5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado;

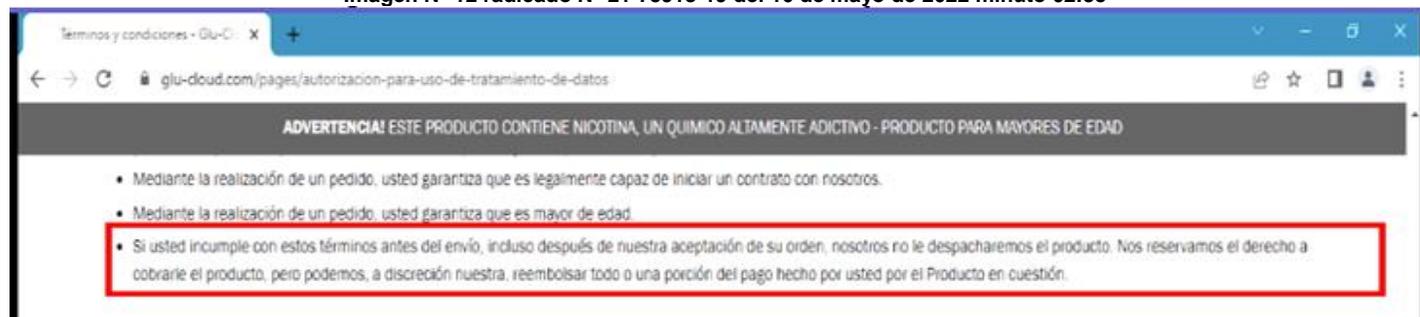
(...)9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo(...).”.

11.6.1. Para sustentar la presente sub imputación, resulta oportuno poner de presente que, esta Autoridad procedió a revisar la visita de inspección administrativa a la página web “https://glu-cloud.com/” de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 y advirtió que, la investigada en dicho comercio electrónico estableció cuales eran los términos y condiciones a los que se debían sujetar los consumidores si deseaban adquirir sus productos.

Lo anterior, por cuanto que ésta indicó *“las presentes condiciones de venta, junto con toda la información y documentos mencionados en los presentes términos y condiciones rigen todas las compras que usted realice de nuestros productos a través de este sitio web (...) por favor asegúrese de haber leído las condiciones y términos, prestando especial atención a las limitaciones de nuestra responsabilidad antes de realizar un pedido (...)”.* Minuto 02:10 en adelante.

En ese orden, al revisar dicho clausulado este Despacho observó lo que se expone a continuación:

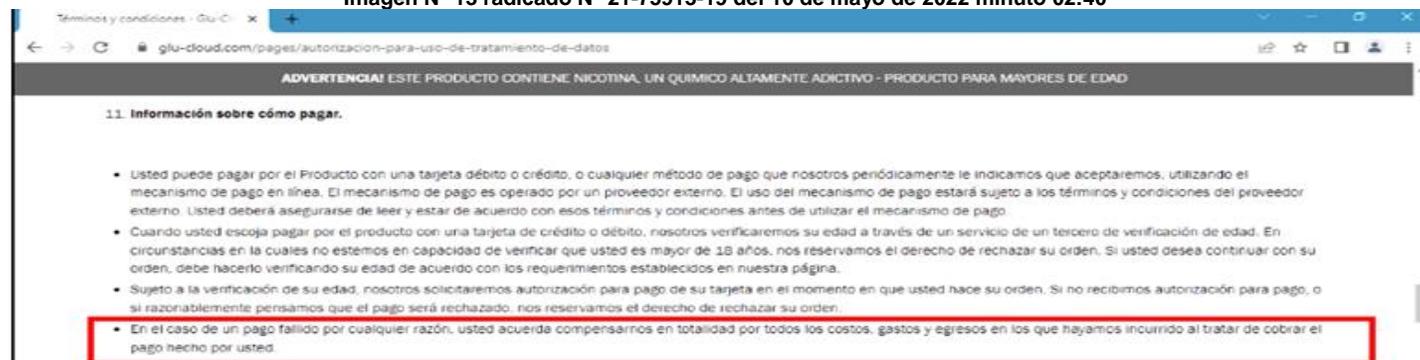
Imagen N° 12 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 02:35



De lo expuesto, se observa que la investigada al parecer, con dicha estipulación podría estar vulnerado lo establecido en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que ocasionaría un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores, toda vez que ésta estaría estableciendo que la investigada no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado, sino que presuntamente lo deja a su discrecionalidad y su turno presumiría la manifestación de la voluntad del consumidor cuando de esta se derivan erogaciones a su cargo, circunstancia que, a su turno, conllevaría a la vulneración de lo dispuesto en los numerales 5° y 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

11.6.2. Asimismo, se observó de la visita a la página web de la investigada, lo siguiente:

Imagen N° 13 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 02:40

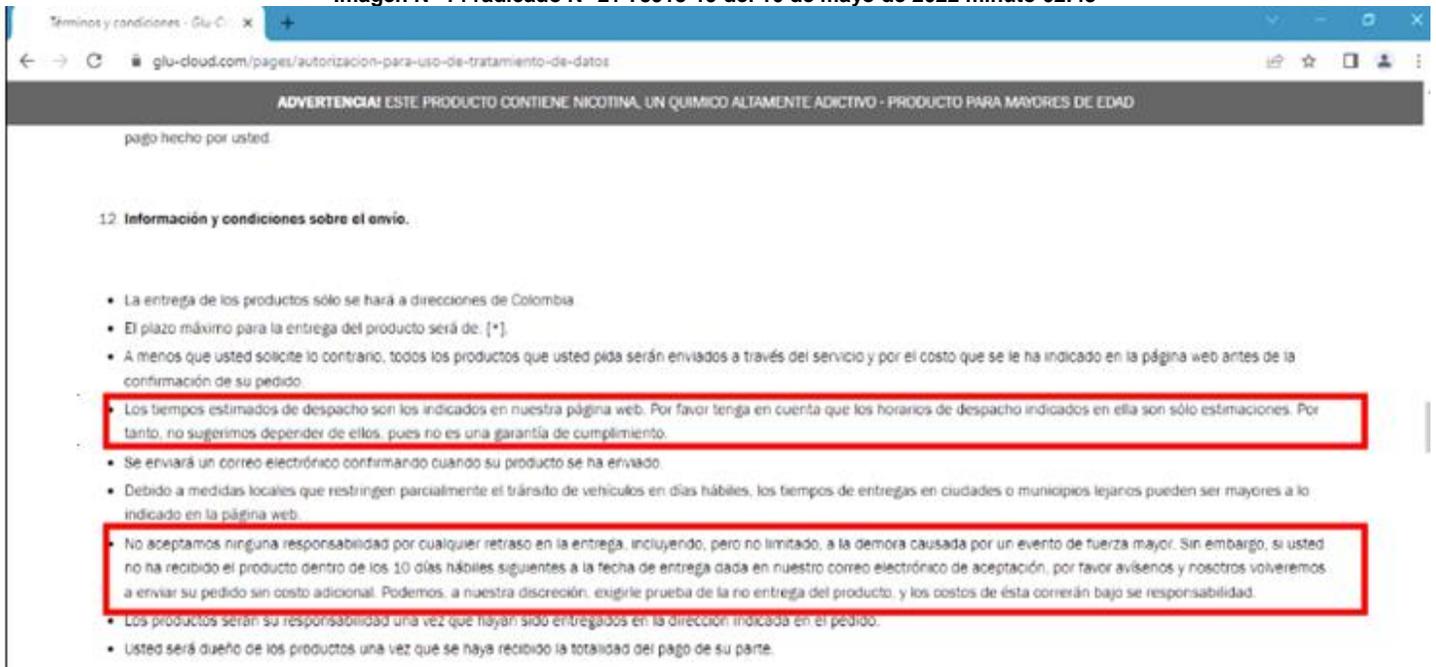


Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

De lo expuesto, se observa que la investigada al parecer, con dicha estipulación podría estar vulnerado lo establecido en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que ocasionaría un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores, toda vez que ésta al parecer, presumiría la voluntad del consumidor cuando se derivan erogaciones a su cargo, circunstancia que, a su turno, conllevaría a la vulneración de lo dispuesto en el numeral 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

11.6.3. Por otra parte, esta Autoridad evidenció en la visita de inspección administrativa realizada a la página web de la investigada, lo siguiente:

Imagen N° 14 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 02:43



De lo anteriormente expuesto, se observa que la investigada al parecer, con dichas disposiciones podría estar vulnerado lo establecido en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que ocasionaría un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores, toda vez que ésta al parecer, estaría limitando su responsabilidad respecto de la obligación legal que surge con ocasión del servicio postventa, ya que estaría indicando que no respondería por la calidad de dicho servicio, concretamente, respecto de los tiempos de entrega de sus productos, circunstancia que conllevaría a la vulneración de lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

Como consecuencia de lo señalado en los párrafos precedentes, este Despacho deberá verificar en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio, si la investigada cumplió o no con lo que dispone el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43 de la ley en mención.

11.7. Imputación fáctica N° 7: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en los literales a), b), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1°, 2° y 7° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en los literales a), b), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1°, 2° y 7° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, normativa que señala lo siguiente:

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

a) Informar en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada su identidad especificando su nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.

b) (...) También se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y **la disponibilidad del producto**. En los contratos de tracto sucesivo, se deberá informar su duración mínima (...)

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

g) 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. El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia". (Negrilla y subrayado fuera de texto).

“Artículo 2.2.2.37.8. Información previa que el vendedor debe suministrar al consumidor en las transacciones de ventas a través de métodos no tradicionales o a distancia. Sin perjuicio de lo previsto en los artículos 23, 24 y 37 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la siguiente información:

1. Su identidad e información de contacto.
2. Características esenciales del producto.
- (...) 7. La disponibilidad del producto (...).”

Lo anterior, encuentra sustento en que esta Autoridad procedió a revisar la visita de inspección administrativa a la página web “<https://glu-cloud.com/>” de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 y de la que resulta oportuno exponer a modo de ejemplo las siguientes capturas de pantalla:

Imagen N° 15 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 01:41

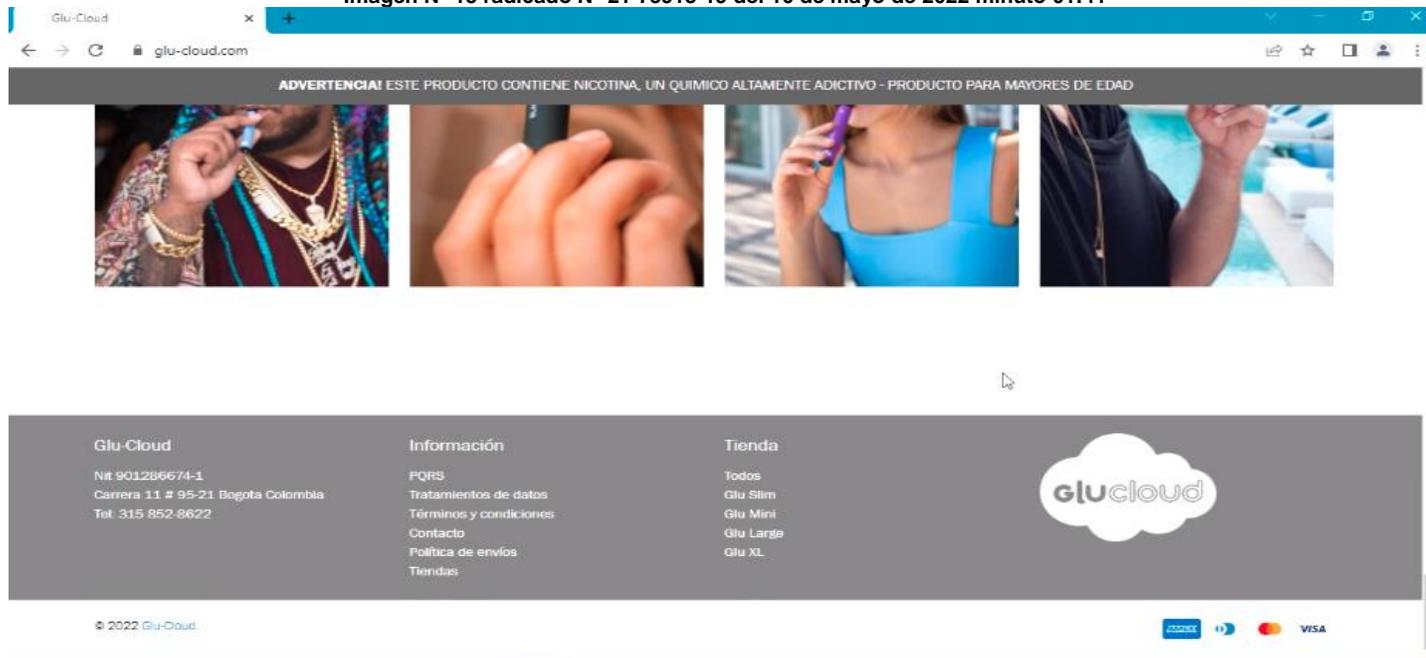
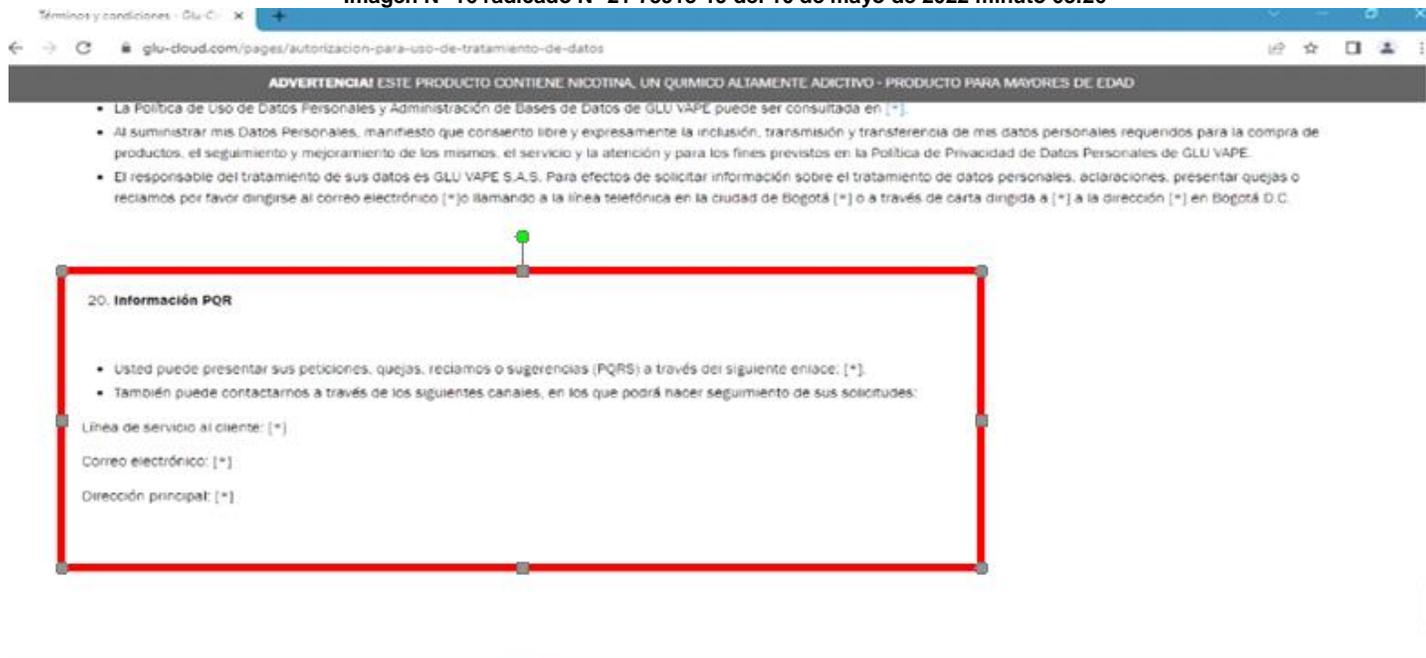
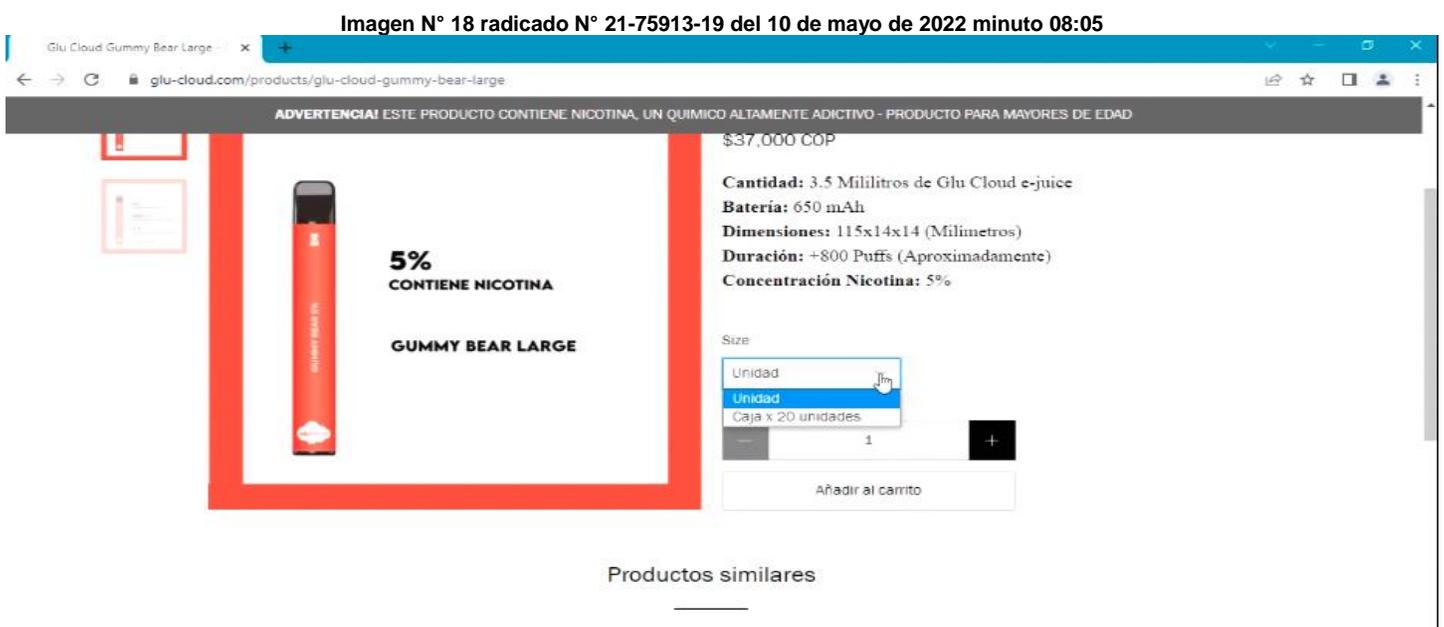
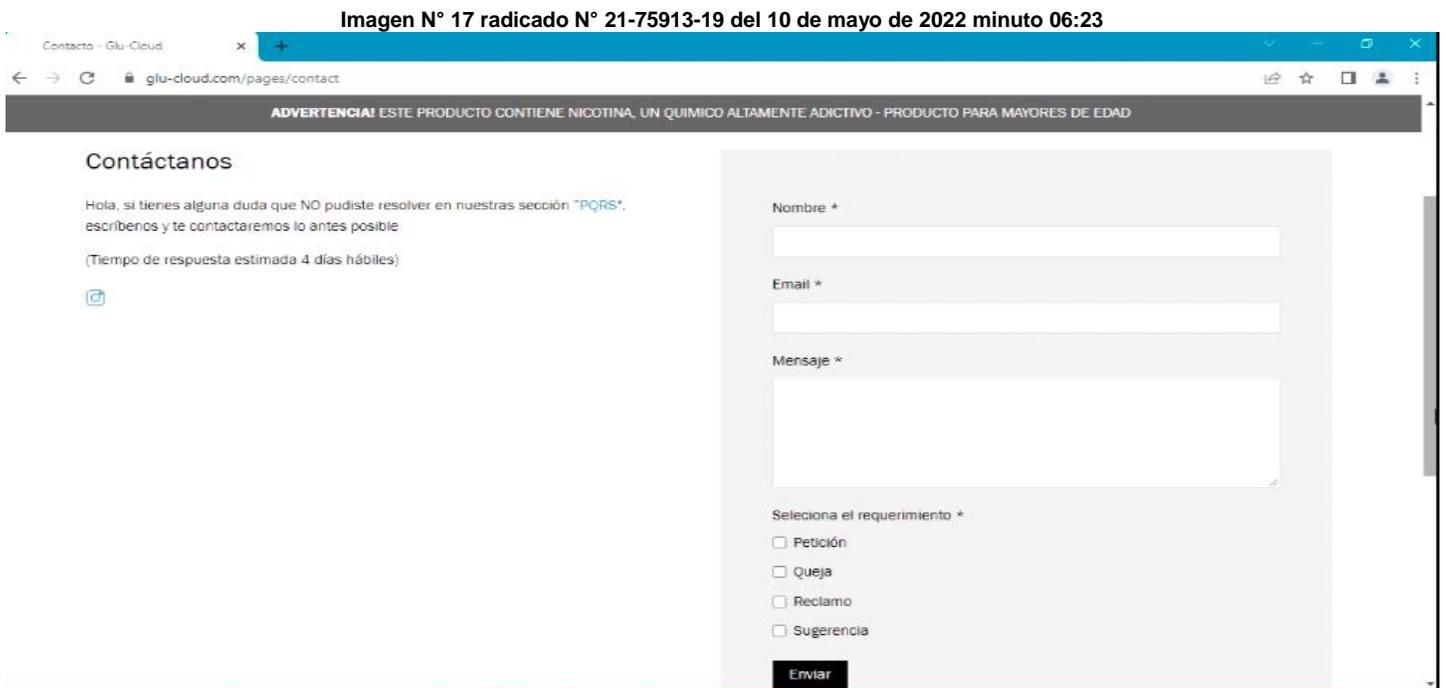


Imagen N° 16 radicado N° 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022 minuto 03:26



Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos



11.7.1. Esta Autoridad al revisar de manera preliminar la visita de inspección administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com>" de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, evidenció que, ésta al parecer al realizar ventas a distancia vía comercio electrónico no les suministró a los consumidores con anterioridad a la oferta, la información sobre su identidad, ya no que no indicó en todo momento de forma clara, suficiente y accesible lo correspondiente a su correo electrónico.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá verificar si la investigada cumplió o no con lo dispuesto en el literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo que establece el numeral 1° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

11.7.2. Por otra parte, esta Autoridad al revisar de manera preliminar la visita de inspección administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com>" de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, evidenció que, ésta al parecer al realizar ventas a distancia vía comercio electrónico no les indicó a los consumidores sobre la disponibilidad de los productos.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá verificar si la investigada cumplió o no con lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo que establece el numeral 7° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

11.7.3. Asimismo, esta Autoridad al revisar de manera preliminar la visita de inspección administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com>" de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, evidenció que, ésta al parecer al realizar ventas a distancia vía comercio electrónico, no les indicó a los consumidores en todo

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

momento de manera cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada lo concerniente a las características esenciales de productos que ofreció en dicha página web, en especial el tamaño y el peso, el material del que estaba fabricado, el origen, el modo de fabricación, los componentes, la calidad, la idoneidad o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañara de imágenes, por lo que posiblemente el consumidor no pudo hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá verificar si la investigada cumplió o no con lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo que establece el numeral 2° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

11.7.4. Por otro lado, esta Autoridad al revisar de manera preliminar la visita de inspección administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com/>" de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, evidenció que, si bien ésta aludió a "información PQR'S", al parecer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, no dispuso de un mecanismo para que los consumidores pudieran radicar sus peticiones, quejas y reclamos, de tal forma que quedara constancia de la fecha y hora de la radicación de las mismas, así como tampoco dispuso presuntamente de un mecanismo para su posterior seguimiento.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá verificar si la investigada cumplió o no con lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

11.7.5. De otra parte, esta Autoridad al revisar de manera preliminar la visita de inspección administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com/>" de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, evidenció que, presuntamente la investigada no estableció en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permitiera a los consumidores ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá verificar si la investigada cumplió o no con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

DÉCIMO SEGUNDO: Que los anteriores hechos encuentran soporte en los siguientes documentos, sin perjuicio de aquellos que se alleguen o aporten dentro de la investigación administrativa:

- Queja presentada mediante el radicado número 21-75913-0 del 22 de febrero de 2022, junto con sus anexos.
- Oficio número 21-75913-2 del 23 de septiembre de 2021, contentivo de un requerimiento de información dirigido a la investigada.
- Escrito de respuesta presentado por la investigada mediante radicado número 21-75913 consecutivos 4 a 18 del 8 y 25 de octubre del mismo año, junto con sus anexos.
- Visita de inspección administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com/>" de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75913-19 del 10 de mayo de 2022.
- Radicado número 21-75913-20 del 27 de julio de 2022, contentivo de la actuación radicada con el número 21-253543-0 del 24 de junio de 2021, por medio del cual la denunciante solicitó ser reconocida como tercero interesado en la presente actuación administrativa.
- Certificado de Existencia y Representación Legal de la investigada.

DÉCIMO TERCERO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos en contra de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, por la presunta vulneración de lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3°, los artículos 23, 25, 27, 31, 33, 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43, los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo que establecen los numerales ii) y iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, el artículo 2.2.2.32.2.1 y los numerales 1°, 2° y 7° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

DÉCIMO CUARTO: Que con relación a la participación de la **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPAZ** identificada con NIT. 830.130.422-3 en la presente investigación, es necesario indicar que en los términos del parágrafo del artículo 38³ del Código de

³ Artículo 38. Intervención de terceros. Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la solicitud para ser considerado tercero interesado dentro de la investigación debe ser manifiestamente expresada.

Por tanto, teniendo en cuenta que la denunciante a través del radicado número 21-253543-0 del 24 de junio de 2021, anexo a esta actuación mediante el oficio número 21-75913-20 del 27 de julio de 2022, realizó dicha solicitud de manera expresa y se cumplieron los presupuestos legales para que proceda la intervención como tercero interesado, esta Dirección le reconocerá la calidad de tercero interesado, no sin antes advertir que se accede a la presente solicitud respecto de aquellos hechos relacionados con las presuntas infracciones al régimen de protección al consumidor, que puedan afectar al universo de consumidores; además de ello, considera este Despacho que se encuentra en capacidad de aportar pruebas que podrían contribuir a dilucidar los hechos materia de investigación.

Debe aclararse igualmente, que la presente actuación fue iniciada en interés general de los consumidores, por lo que **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPA Z** identificada con NIT. 830.130.422-3, en calidad de tercero interesado no obtendrá en el transcurso de la investigación administrativa el reconocimiento o declaración de ninguna pretensión de carácter particular.

DÉCIMO QUINTO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades por parte de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1 y de no estar en curso una causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrá por la imputación que resulte demostrada en el curso de la presente investigación administrativa, las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala lo siguiente:

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

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Quando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción (...).”

1. Cuando hayan promovido la actuación administrativa sancionatoria en calidad de denunciantes, resulten afectados con la conducta por la cual se adelanta la investigación, o estén en capacidad de aportar pruebas que contribuyan a dilucidar los hechos materia de la misma.
2. Cuando sus derechos o su situación jurídica puedan resultar afectados con la actuación administrativa adelantada en interés particular, o cuando la decisión que sobre ella recaiga pueda ocasionarles perjuicios.
3. Cuando la actuación haya sido iniciada en interés general.

Parágrafo. La petición deberá reunir los requisitos previstos en el artículo 16 y en ella se indicará cuál es el interés de participar en la actuación y se allegarán o solicitarán las pruebas que el interesado pretenda hacer valer. La autoridad que la tramita la resolverá de plano y contra esta decisión no procederá recurso alguno.

Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

De igual manera y en caso de ser necesario, esta Dirección impartirá las órdenes referidas en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, esto es:

“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 (...).”

DÉCIMO SEXTO: Que el artículo 4° de la Ley 1480 de 2011 define que “En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo (...)” motivo por el cual la presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento especial establecido en los artículos 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente **FORMULACIÓN DE CARGOS** en contra de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, por la presunta vulneración de lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3°, los artículos 23, 25, 27, 31, 33, 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43, los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo que establecen los numerales ii) y iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, el artículo 2.2.2.32.2.1 y los numerales 1°, 2° y 7° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1 un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3° del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, documentos que podrá radicar al correo electrónico contactenos@sic.gov.co, informándole que el expediente se encuentra a disposición y puede ser consultado a través de la página web www.sic.gov.co, siguiendo el vínculo <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>, con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, por conducto de su apoderado⁴, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno, de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO CUARTO: RECONOCER personería jurídica para actuar en la presente actuación al Dr. [REDACTED] identificado con la cédula de ciudadanía número [REDACTED] y Tarjeta Profesional N° [REDACTED] del C.S. de la J. tal y como consta en el poder que obra en los consecutivos números 21-75913-4 y 21-75913-12, en calidad de apoderado de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** identificada con el NIT 901.286.674-1, en los términos y para los efectos del poder conferido.

ARTÍCULO QUINTO: RECONOCER como tercero interesado a la **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPAZ** identificada con NIT. 830.130.422-3, por los motivos expuestos en la parte motiva de esta providencia.

⁴ Lo anterior, teniendo en cuenta el poder conferido por el representante legal de dicha sociedad al señor [REDACTED] identificado con la cédula de ciudadanía número [REDACTED] y Tarjeta Profesional N° [REDACTED] y que obra en los consecutivos números 21-75913-4 y 21-75913-12.

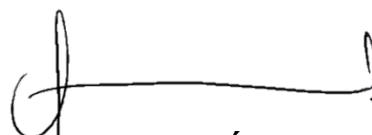
Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos

ARTÍCULO SEXTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a la **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPAZ** identificada con NIT. 830.130.422-3, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno, de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 26 de agosto de 2022

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,



PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

NOTIFICACIÓN:

Investigada:	INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.
Identificación:	NIT 901.286.674-1
Representante legal:	[REDACTED]
Identificación:	C.C N° [REDACTED]
Apoderado:	[REDACTED]
Identificación:	C.C. N° [REDACTED]
Tarjeta Profesional:	T.P. N° [REDACTED] del C.S. de la J.
Dirección física indicada	
Por el apoderado ⁵ :	Carrera 9 N° 74-82
Ciudad:	Bogotá D.C.
Correo electrónico indicado	
Por el apoderado ⁶ :	[REDACTED]
Correo electrónico de	
Notificación judicial:	administracion@glu-cloud.com
Dirección física de	
Notificación judicial:	Carrera 11 N°95-21
Ciudad:	Bogotá D.C
Tercero interesado:	CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPAZ
Identificación:	NIT. 830.130.422-3
Representante legal:	[REDACTED]
Identificación:	C.C. N° [REDACTED]
Correo electrónico de	
Notificación judicial:	director@redpapaz.org ⁷
Dirección física de	
Notificación judicial:	Carrera 16 N° 93 A 36 Oficina 201 Edificio Business Center 93
Ciudad:	Bogotá D.C.

Elaboró: DRG
Revisó: DCBJ
Aprobó: PAPB

⁵ Tal y como se observa en los escritos de respuesta presentados en los consecutivos números 21-75913-4 y 21-75913-12

⁶ Ibíd.

⁷ "La Entidad Si autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".