



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 57482 DE 2022

(26 de agosto de 2022)

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

Radicación No. 21-76661

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-, 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 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 21-76661-0 del 22 de febrero de 2021 por medio de la cual se informó sobre la presunta vulneración de los derechos que le asisten a los consumidores por parte del señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], toda vez que se argumentó, entre otras cosas, lo siguiente:

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

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

ordene al Promotor de DIY proveer información clara, veraz, suficiente, precisa e idónea y en castellano sobre la nocividad de los productos de DIY a fin de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 23, 25 y 31 de la Ley 1480 de 2011, y que asimismo elimine las afirmaciones engañosas y contrarias a la evidencia acerca de los Productos de DIY (...)."

Junto con la denuncia se allegaron los siguientes documentos:

- Certificado de Existencia y Representación Legal de REDPAPAZ.
- Certificado de Matricula Mercantil del establecimiento de comercio DIY EJUCE COLOMBIA, de propiedad del denunciado.
- Diez (10) capturas de pantalla de la página web "*diyejuicecolombia.com*".
- Cuatro (4) imágenes publicitarias de DIY EJUCE CO.
- 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.
- 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*".
- Cuatro (4) Imágenes del perfil de Instagram del usuario *diyejuicecolombia*.

SÉPTIMO: Que esta Autoridad, 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 al señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], a través del oficio número 21-76661-2 del 19 de abril de 2021, que allegara a más tardar el 10 de mayo de 2021, la siguiente información:

"1. Indicar su actividad económica.

2. Allegar un listado de la totalidad de productos que comercializa la sociedad tanto en su establecimiento físico DIY EJUCE COLOMBIA, como a través de la página web www.diyejuicecolombia.com (en adelante la página web), indicando para cada uno de estos su naturaleza, características y referencia.

3. Allegar la ficha técnica de los productos.

4. Informar desde que fecha se comercializan 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. 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.

7. 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.

8. Anexar certificado de importación emitido por la DIAN respecto de los productos que comercializa la sociedad.

9. Aportar copia de la autorización emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social para el etiquetado de los productos.

10. 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).

11. 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).

12. Describir, de manera detallada, en qué consiste el proceso de compra de los productos, adquiridos por los consumidores a través de 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.

13. 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 la forma mediante la cual se deja constancia de la autorización expresa de los padres cuando la persona que solicita el producto es un menor de edad.

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

14. 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.

15. 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.

16. 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.

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

OCTAVO: Que el señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], por conducto de su apoderado, el señor [REDACTED], identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED] y tarjeta profesional N° [REDACTED] del Consejo Superior de la Judicatura, presentó mediante el radicado número 21-76661 consecutivos 3 y 4 del 10 y 11 de mayo de 2021, unos anexos y un escrito de respuesta en el que indicó, entre otras cosas, lo siguiente:

1. "Actividades comerciales según RUT
Actividad 0010 del 2008/07/25 - Empleado
Actividad 4791 del 2017/04/04 - Comercio al por menor a través de internet.
2. Se adjunta en la carpeta No. 2 un listado en formato PDF y Excel con todos los productos comercializados en el establecimiento de comercio así como los encontrados en www.diyjuicecolombia.com. Los archivos digitales incluyen Nombre de producto, Marca, Tipo de Producto, Variante, Descripción, URL del producto, URL de la variante, SKU, Precio de Venta y Fecha de Publicación.
3. En la carpeta No. 3 se adjuntan las fichas técnicas de los productos comercializados por DIY JUICE COLOMBIA.
4. Desde abril de 2017. De acuerdo al Rut Anexo en carpeta No. 1.
5. En resumen, los términos y condiciones principales y restricciones son las siguientes:
 - Primero: El consumidor de los sistemas electrónicos de administración de nicotina o sistemas similares sin nicotina o de sustancias para vapeo debe ser mayor de 18 años y estar con plenas facultades mentales para contratar la compraventa.
 - Segundo: Los productos no se encuentran a disposición de venta libre y están sujetos a protocolos de seguridad y restricciones para los menores de 18 años.
 - Tercero: Para acceder a cualquiera de nuestros productos debe demostrar la capacidad para firmar Los términos y condiciones mediante identificación plena de su documento que acredite su idoneidad.
 - Cuarto: El uso de los dispositivos de vapeo es personal y no debe afectar a terceros que no son consumidores, teniéndose en cuenta los espacios adecuados para su consumo.
 - Quinto: Restricciones para quienes sufren de patologías cardiovasculares, pulmonares o predisposiciones congénitas, cancerígenas; sin embargo, se recomienda el uso moderado para quienes no sufren de patologías, morbilidades o predisposiciones congénitas.
 - Sexto: Indagación al consumidor si recibió la información precisa sobre el artículo que adquiere, términos y condiciones de la compraventa, uso responsable de los dispositivos y sustancias.
 - Séptimo: Toda la información se encuentra en los términos, condiciones y restricciones establecidos para la comercialización de los productos ofrecidos. El uso del Sitio, Condiciones de Garantía, Devolución de Productos y Políticas de Cambio, y Política de Tratamiento de Datos.
 - Octavo: Las restricciones y advertencias generales para el consumo de los productos que contienen nicotina.
 - Noveno: Las restricciones y advertencias generales para el consumo de los productos que no contienen nicotina.

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

- Los términos, condiciones y restricciones pueden ser consultados por los usuarios en cualquier momento en nuestro sitio web www.diyejuicecolombia.com y están dispuestos para revisión de los usuarios en la parte inferior (Footer) de nuestro sitio (...)
6. **DIY EJUICE COLOMBIA** no ha promocionado los dispositivos denominados sistemas electrónicos de administración de nicotina o sistemas similares sin nicotina, sustancias, aromatizantes, endulzantes, etc.; en medios de comunicación dirigidos al público en general o de difusión masiva, como radio, televisión. De igual forma se abstenido de publicitar en producciones teatrales, conciertos, periódicos, revistas musicales en vivo o grabados, comerciales, en operadores de cable, satelitales u operadores de televisión comunitaria.
7. A la fecha de respuesta del presente requerimiento, **DIY EJUICE COLOMBIA** no ha realizado campañas publicitarias en medios de comunicación tradicionales radio, prensa y/o televisión.
En cuanto a los medios utilizados por **DIY EJUICE COLOMBIA** para publicar sus productos se encuentran: página web (www.diyejuicecolombia.com), tienda física y redes sociales (www.instagram.com/diyejuicecolombia).
Por su parte la **DIY EJUICE COLOMBIA** no tiene definida ninguna frecuencia para publicar sus productos ya que esto depende de la disponibilidad de inventario.
En la carpeta No. 7 se adjuntan las publicaciones realizadas en redes sociales en el último año. Cada imagen contiene la fecha de publicación de cada una.
8. En la carpeta No. 8 se adjuntan los manifiestos de importación de los productos comercializados por **DIY EJUICE COLOMBIA**.
9. Actualmente se encuentran en términos la respuesta al derecho de petición radicado ante el Ministerio de Salud y Protección Social respecto de la solicitud de autorización para el etiquetado y rotulado de los sistemas electrónicos de administración de nicotina y Los sistemas de administración electrónica sin nicotina, sustancias para el vapeo.
La petición se hace con base en el vacío jurídico, no se conoce de una ley y/o desarrollo normativo que regule respecto de los etiquetados y rotulación de los precitados dispositivos electrónicos y los productos para el vapeo. (...)
10. **DIY ejuice** goza de anuncios claros y destacados en los establecimientos de comercio y productos resaltando la prohibición de venta y consumo en menores de edad, no se introduce en la advertencia ningún tipo de publicidad, marca, logotipos, símbolos, juego de colores o distintivo que defraude el mensaje de protección a la salud y prohibición de venta y consumo en menores de edad. (...)
(...) Algunos de los productos comercializados por **DIY EJUICE COLOMBIA** contienen nicotina.
En nuestra página web www.diyejuicecolombia se le indica al usuario en cada una de las secciones si hay productos que contienen Nicotina o No.
Desde la página de inicio hay un anuncio de advertencia donde se le indica al usuario que: "ADVERTENCIA: ESTE SITIO WEB CONTIENE PRODUCTOS CON NICOTINA UNA SUSTANCIA ADICTIVA. VENTA EXCLUSIVA A MAYORES DE 18 AÑOS."(...)
(...) Cabe destacar que todos los productos que contienen nicotina están debidamente identificados en nuestra web y que el usuario a la hora de seleccionar un producto que contenga esta sustancia tiene en su fotografía una advertencia que indica lo siguiente: "**Advertencia: Este producto contiene nicotina, una sustancia muy adictiva. No se recomienda su consumo a los no fumadores. Venta exclusiva a mayores de 18 años.**"
11. A la fecha, no hay regulación en Colombia, que indique la comercialización de los Sistemas Electrónicos de Administración de Nicotina (SEAN) o sistemas similares sin nicotina y sustancias, aromatizantes o aditivos, no obstante, **DIY EJUICE COLOMBIA** ha acudido al principio de responsabilidad social y como acciones propias ha usado los criterios técnico-científico del Ministerio de Salud y la Protección social de frases de advertencia del contenido de nicotina o ausencia de ella y prohibición para menores de 18 años. Las siguientes medidas aplicadas a la venta de nuestros productos son las siguientes:
- Venta exclusiva de productos a personas mayores de 18 años las pruebas a la restricción se encuentran en los rótulos de advertencia en los productos.
 - Recomendación de uso a nuevos usuarios
 - Acompañamiento permanente a nuevos usuarios vía WhatsApp, videollamada o presencialmente.
12. Procedimiento general de compras
El usuario que se encuentre interesado en alguno de los productos que son publicados en el sitio, emitirá una oferta de compra a través del diligenciamiento del formulario de datos personales e información de productos (descripción, cantidad, dirección, ciudad y lugar de envío, forma de pago, etc.), la cual será susceptible de ser aceptada o no, parcial o totalmente, por **DIY EJUICE COLOMBIA** previa verificación de la existencia, veracidad y legalidad de los datos ingresados, la disponibilidad de los productos, y la

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

aceptación por parte del usuario de las condiciones de venta y del valor del envío al lugar y ciudad elegidos por él para la entrega.

Una vez aceptada la oferta de compra por parte de DIY EJUICE COLOMBIA, se habrá perfeccionado una compraventa que se someterá y regirá por Los Términos y por la normatividad colombiana aplicable.

En la carpeta No. 12 se adjunta en medio magnético un video del proceso de compra de un producto en nuestra web www.diyejuicecolombia.com. Adicionalmente se incluye un video en donde se evidencia el procedimiento interno realizado por DIY EJUICE COLOMBIA a la hora de recibir un pedido web.

Por otro lado, se incluyen en formato PDF las confirmaciones que recibe el cliente a la hora de realizar un pedido y en el momento en que este es despachado por parte de DIY EJUICE COLOMBIA.

13. A la fecha de respuesta del presente requerimiento, DIY EJUICE COLOMBIA ha aplicado las siguientes medidas para verificar la edad del consumidor:

1. Brandeo de nuestra web como un sitio exclusivo para mayores de 18 años.

2. Verificación manual de todos los documentos de identidad con la aplicación Verificación de Cédula. Este procedimiento es realizado tanto para las ventas presenciales como no presenciales. Para el caso de las ventas no presenciales o en línea se toma la información de facturación suministrada por el cliente con el fin de verificar si el documento de identidad suministrado concuerda con la información pública de la aplicación Verifíquese Cedula. (...)

3. Limitación de nuestras redes sociales para personas mayores de 18 años.

4. Es política de nuestros establecimientos no realizar transacciones, ni celebrar contratos de compraventa de los dispositivos electrónicos o sustancias para vapeo, con menores de 18 años, sin embargo contamos con el formato de autorización de los padres o responsables de los menores de edad que autorizan al menor a comprar el producto el cual debe estar firmado y autenticado por los padres o responsable del menor de 18 años, quien debe hacer llegar por correo electrónico el documento o acercarse a nuestra tienda. Para su correspondiente facturación a nombre de quien autoriza.

14. De conformidad con la ley colombiana 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, las políticas de protección de datos personales en nuestra web www.diyejuicecolombia.com. DIY EJUICE COLOMBIA se ha apoyado en plataformas seguras entre otras -Shopify- para el tratamiento de datos personales la cual también maneja términos y condiciones para su uso y en la que nuestros clientes tienen la confidencialidad de la información la cual no se comparte ni vende a terceros, excepto por una orden judicial o requerimiento de autoridad que tenga la competencia para ello. (...)

(...) Los usuarios que se registran en nuestra web almacenan la información personal que proporcionan en su perfil de usuario. Todos los usuarios pueden ver, editar o eliminar su información personal en cualquier momento (excepto que no pueden cambiar su nombre de usuario y/o eliminar información necesaria salvo que haya en curso o esté pendiente algún tipo de trámite o gestión respecto de una oferta de compra y/o compra realizada, en cuyo caso conservaremos los datos necesarios para gestionarla). Los administradores de la web también pueden ver y editar esa información.

15. Todo nuestro personal se encuentra capacitado con relación a los procedimientos internos, edad mínima de venta y manejo de todos los productos ofrecidos por DIY EJUICE COLOMBIA. (...) Dentro de las medidas se encuentran (...)

- (...) Capacitaciones mensuales sobre identificación de menores de edad para prevención de fraudes.
- Solicitud física del documento de identidad en el establecimiento de comercio.
- Solicitud física del documento de identidad para pedidos entregados por el servicio de mensajería interna de DIY EJUICE COLOMBIA.

16. En la carpeta No. 16 se aportan las pruebas correspondientes al cumplimiento del literal e artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

La información contenida en las pruebas suministradas está respaldada en los servidores de nuestro proveedor tecnológico Shopify, una de las plataformas de e-commerce más distinguidas a nivel global.

17. No se han presentado peticiones, quejas o reclamos de consumidores de nuestros productos, del último año o anteriores, por ende, no contamos con la información requerida. Así mismo a la fecha de respuesta del presente requerimiento, DIY EJUICE COLOMBIA no conoce de "PQR", Excepto del presente requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio-SIC. (...)"

Junto con su respuesta se allegaron los siguientes documentos:

Radicado N° 21-76661-3 del 10 de mayo de 2021:

- Documento en formato Excel denominado "Prueba 16."

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

- Copia de la confirmación del pedido “DIY15999.”
- Documento en formato Word denominado “Autorización para menor de edad.”
- Documento en formato Excel denominado “2. Listado de productos.”
- Formulario del Registro Único Tributario (RUT).
- Copia declaración de importación N° 032021000203879-4.
- Video comprobación documento de identidad.
- Copia declaración de importación N° 032021000202445-7.
- Copia declaración de importación N° 032021000278281-2.
- Treinta (30) piezas publicitarias contenidas en el complemento 3 N° 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 43, 44, 45 y 46.

Radicado N° 21-76661-4 del 11 de mayo de 2021:

- Escrito de respuesta presentado al requerimiento de información número 21-76661-2.
- Enlace en drive [“https://drive.google.com/drive/folders/1diykJ900-46t0A4GwekYrZfVfncKkoh ?usp=sharing”](https://drive.google.com/drive/folders/1diykJ900-46t0A4GwekYrZfVfncKkoh?usp=sharing), contentivo de 6 carpetas discriminadas de la siguiente manera: carpeta denominada “3.”, correspondiente a 3 carpetas con los siguientes nombres: “Alquimia”, “Equipos” y “Líquidos”; carpeta denominada “7.”, cuyo contenido corresponde a 36 piezas publicitarias; carpeta denominada “8.”, contentiva de 36 documentos en formato PDF relacionados con las declaraciones de importación; carpeta denominada “12.”, cuyo contenido corresponde a tres (3) videos y dos (2) documentos en formato pdf respecto a una confirmación de pedido; carpeta con nombre “13.” sin contenido y carpeta denominada “16” con un documento en formato Excel de nombre “Respuesta punto 16”.
- Poder especial otorgado al señor [REDACTED], para que lo represente en el trámite con radicación N°21-76661-0.
- Derecho de petición presentado ante el Ministerio de Salud y Protección Social radicado número 202142400740392 del 28 de abril de 2021.

NOVENO: Que posteriormente, este Despacho mediante el radicado número 21-76661-5 del 13 de julio de 2021, 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 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: Que por otra parte 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 20 de abril de 2022 una visita de inspección administrativa a la página web “<https://www.diyjuicecolombia.com/>” de propiedad de **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, la cual fue radicada con el número 21-76661-6 del 20 de abril de 2022, con el propósito de verificar la información consignada en ella.

DÉCIMO PRIMERO: Que la Dirección una vez revisó la respuesta emitida por el indagado, emitió el oficio número 21-76661 consecutivos 7 y 8 del 29 de abril de 2022 y le ordenó al señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], que allegara en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, lo siguiente:

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

1. Informar en qué casos se utiliza el documento "AUTORIZACIÓN PARA MENOR DE EDAD" presentado mediante el consecutivo 21-76661-3 del 07 de octubre de 2021, y sobre cuales productos de los comercializados.
2. Informar el estado en el que se encuentra el derecho de petición que radicaron ante el ministerio de Salud y Protección Social el 28 de abril de 2021 con el radicado N° 202142400740392, respecto de la autorización para el etiquetado y rotulado de los sistemas electrónicos de administración de nicotina y sin nicotina, en el caso de ya contar con la respuesta por parte de esa entidad, presentarla como documento adjunto.
3. Indicar si la comercialización de los productos relacionados con las respuestas brindadas el 07 de octubre y 10 de octubre con los radicados 21- 76661-3 y 21-76661-4 respectivamente, es realizada por la persona natural [REDACTED] o por la sociedad GRUPO DIY S.A.S identificada con el NIT 901.476.931-3, de la cual figura como representante legal el señor [REDACTED], aportar los documentos que soporten la respuesta a este requerimiento (...).

DÉCIMO SEGUNDO: Que el señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], mediante apoderado brindó respuesta al requerimiento previamente mencionado, a través del oficio número 21-76661-9 del 13 de mayo de 2022, con el cual, indicó, entre otras cosas, lo que a continuación se expone:

1. "El documento de AUTORIZACIÓN PARA MENOR DE EDAD es utilizado de forma exclusiva en nuestros puntos de venta físicos ubicados en la ciudad de Bogotá en donde padres o tutores legales pueden dejar la autorización expresa para que sus hijos puedan adquirir los sistemas electrónicos de administración de nicotina y los sistemas de administración electrónica sin nicotina y sustancias para el vapeo. Queremos precisar que dicho documento solo se maneja para ventas presenciales con el fin de tener el control sobre la documentación y poder corroborar el vínculo existente entre el mayor de edad y la persona autorizada. En relación con nuestro portal de ventas online, manejamos una estricta política de no venta a menores de edad bajo ningún concepto o autorización formal. Por tal motivo este formato no es utilizado dentro de este canal de ventas.
2. A la pregunta de la información del estado en que se encuentra el derecho de petición comunicamos que el Ministerio de Salud y Protección Social respondió a la información peticionada respecto de los parámetros de etiquetado y rotulado de los sistemas electrónicos de administración de nicotina y Los sistemas de administración electrónica sin nicotina, sustancias para el vapeo. Se aporta la imagen del Derecho de Petición con radicado 202142400740392 del 28 de abril de 2021. De igual forma se aporta respuesta del Ministerio de Salud y Protección Social número 1202142460740392 del 02 de junio de 2021.(...)"
3. El requerimiento con radicado 21-76661-1 se hizo a [REDACTED], como persona natural quien respondió a la solicitud con los radicados 21-76661-3 del 7 de mayo de 2021 y 21-76661-4 del 10 de mayo de 2021, el anexo probatorio documental que se aportó se hizo como empresa natural, de igual forma el poder que se otorgó al abogado para responder los precitados requerimientos. (...)"

DÉCIMO TERCERO: Que igualmente **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, mediante el oficio número 21-76661-9 del 13 de mayo de 2022, indicó que actuando en calidad de "tercera interesada" por conducto del mismo apoderado del señor [REDACTED] se permitía responder el requerimiento número 21-76661 consecutivos 7 y 8 del 29 de abril de 2022 indicando lo que a continuación se relaciona:

"Al requerimiento con radicación 21-76661-8 conforme al artículo 38 de la ley 1437 de 2011 es pertinente precisar que la empresa GRUPO DIY S.A.S, con NIT 901.476.931-3, en calidad de tercera interesada se permite responder al requerimiento para manifestar que el señor [REDACTED] es el representante legal de la precitada empresa desde el 16 de abril de 2021. De igual forma comunicar que los productos que se comercializan los hace como persona jurídica desde la fecha en que se registró la matrícula número 03367720 ante la cámara de comercio de Bogotá. Se anexa a la respuesta certificado de existencia y representación de la empresa GRUPO DIY S.A.S empresa constituida y reconocida como persona Jurídica. A la solicitud de aclaración en relación con las respuestas con los números radicados 21-76661-3 del 7 de octubre de 2021 y 21-766-4 del 10 de octubre de 2021, la empresa GRUPO DIY, no tienen conocimiento de estos radicados. Respetuosamente solicitamos, se nos informe de lo precitados radicados y responder satisfactoriamente al respecto."

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

Junto con la respuesta expuesta en el considerando décimo segundo y décimo tercero, en el consecutivo número 21-76661-9 del 13 de mayo de 2022, se encuentran los siguientes soportes documentales:

- Certificado de Existencia y Representación Legal de GRUPO DIY S.A.S.
- Escrito de respuesta presentado al requerimiento de información N° 21-76661 consecutivos 7 y 8.
- Respuesta por parte del Ministerio de Salud y Protección Social radicado número 202142400740392 del
- Requerimiento de información radicado con el número 21-76661-8 del 29 de abril de 2022.

DÉCIMO CUARTO: Que esta Autoridad teniendo en cuenta el contenido del escrito que obra en el consecutivo número 21-76661-9 del 13 de mayo de 2022, contentivo de una respuesta presentada por el señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED] y de **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, procedió a consultar el Registro Único Empresarial y Social de Cámaras de Comercio –RUES- y advirtió que, el referido señor es una persona natural que se dedica profesionalmente a realizar actividades mercantiles y por tanto, se reputa como comerciante; asimismo, se observó que, la sociedad en mención, fue constituida el 16 de abril de 2021 bajo las leyes de Colombia y respecto de la cual se configuró una situación de control por parte del accionista único, es decir, el señor [REDACTED], tal y como se observa en la siguiente anotación que se encuentra inscrita en el Certificado de Existencia y Representación Legal de dicha persona jurídica:

“SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL

Por Documento Privado del constituyente del 16 de abril de 2021, inscrito el 16 de abril de 2021 bajo el número 02685776 del libro IX, comunica el accionista único:

Domicilio: Bogotá D.C.

Nacionalidad: colombiana

Actividad: Comerciante

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Que se ha configurado una situación de control con la sociedad de la referencia.

Fecha de configuración de la situación de control: 16-04-2021". (subrayado y negrilla fuera de texto).

En ese orden y aunque existe una relación entre las personas antes referenciadas, lo cierto es que, ambas personas, la natural y la jurídica son sujetos de derechos y obligaciones independientes, razón por la cual este Despacho procederá teniendo en cuenta que, existe mérito para iniciar una investigación administrativa, a formular cargos a cada una de ellas por el presunto incumplimiento de la normativa que conforma el Régimen de Protección al Consumidor, de conformidad con los soportes probatorios que hacen parte íntegra del plenario.

DÉCIMO QUINTO: Que de conformidad con lo expuesto a lo largo de este acto administrativo y de acuerdo con el análisis preliminar de la información y documentación aportada durante la averiguación preliminar, esta Dirección evidencia frente al señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], en adelante el investigado, lo siguiente:

15.1. 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 el investigado 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

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

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 (...).”

Para fundamentar la presente imputación fáctica, resulta oportuno señalar que esta Autoridad procedió a revisar el escrito de respuesta presentado por el sujeto pasivo de esta investigación a través del radicado número 21-76661-3 del 10 de mayo 2021, y advirtió que, en él se encontraban unas piezas publicitarias utilizadas en la red social Instagram de los productos comercializados.

Así, las cosas al revisar de manera preliminar la información contenida en dicho consecutivo, esta Dirección observó que, el investigado al parecer no les suministró a los consumidores respecto de los productos que ofrecía en el comercio, la información mínima en idioma castellano, toda vez que, éste indicó lo siguiente: “tropical ice blast”, “Berry medley”, “pina colada”, “forest berries ige”, así como señaló “WARNING: This product contains nicotine. Nicotine is an addictive chemical”, circunstancia que generaría una vulneración a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

En ese orden y para sustentar lo anterior, resulta oportuno traer a colación a modo de ejemplo, la siguiente imagen que corresponde a algunos de los productos comercializados por el sujeto pasivo, así:

Imagen N° 1 radicado N° 21-76661-3 del 10 de mayo de 2021



Por lo anterior y teniendo en consideración que, la normativa objeto de estudio señala de forma expresa que toda la información mínima debe estar en castellano, esta Autoridad en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio, 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.

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

15.2. Imputación fáctica N° 2: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011:

Esta Dirección se ocupará de verificar si el investigado 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 radicado N° 21-76661-4 del 11 de mayo de 2021 y evidenció una carpeta denominada “7.” presentada por el indagado mediante el siguiente enlace: [“https://drive.google.com/drive/folders/1diykJ900-46t0A4GwekYrZVFncKkoh?usp=sharing”](https://drive.google.com/drive/folders/1diykJ900-46t0A4GwekYrZVFncKkoh?usp=sharing) en la que éste relacionó diversas piezas publicitarias que emitió en la red social Instagram y de las que se observó que, éste al parecer en la publicidad de los productos que contenían nicotina, no advirtió de manera clara al público acerca de su nocividad, ya que utilizó el vocablo facultativo “puede”, así como presuntamente tampoco indicó respecto de la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto y las contraindicaciones del caso.

Por el contrario, éste presuntamente se limitó en dicho contenido de comunicación a indicar en la parte inferior: **“ADVERTENCIA: Este producto puede contener nicotina una sustancia adictiva. Venta exclusiva a mayores de edad”**.

Así y para sustentar lo anterior, resulta importante traer a colación a modo de ejemplo, las siguientes imágenes:

Imagen N° 2 radicado 21-76661-4 del 11 de mayo de 2021



ADVERTENCIA: Este producto puede contener nicotina una sustancia adictiva. Venta exclusiva a mayores de edad

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

Imagen N° 3 radicado 21-76661-5 del 11 de mayo de 2021



ADVERTENCIA: Este producto puede contener nicotina  una sustancia adictiva. Venta exclusiva a mayores de edad

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

15.3. Imputación fáctica N° 3: 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 el investigado 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,

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

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.

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 (...)."

15.3.1. Para fundamentar la presente sub imputación fáctica, resulta oportuno señalar que, esta Autoridad procedió a revisar el radicado número 21-76661-3 del 10 de mayo 2021 que allegó el sujeto pasivo de esta investigación y advirtió que, éste a través de la red social Instagram, realizó una promoción que acompañó con una imagen para indicarles a los consumidores cuales eran los "equipos" y "líquidos" que hacían parte del incentivo temporal ofrecido, tal y como se expone a continuación:

Imagen N° 4 radicado 21-76661-3 del 10 de mayo de 2021



De lo anterior, se observa que el investigado les indicó a los consumidores respecto de dicho ofrecimiento temporal lo siguiente: "Gran promoción para finalizar este mes. Por compras superiores a \$200.000 en cualquiera de nuestros equipos lleva gratis un líquido o sales de (...) Disponible ya en página web y tiendas físicas". Aunado a ello, en la imagen que empleó como parte de dicha promoción se indicó "No acumulable con otras promociones".

En tal sentido y teniendo en cuenta que los términos de las promociones obligan a quien las realice, este Despacho advierte que, al parecer el investigado no les indicó a los consumidores cual era el plazo de vigencia de dicho incentivo, toda vez que no se indicó la fecha de inicio y terminación del mismo.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá determinar en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio si el investigado cumplió o no con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral iii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

15.3.2. Así mismo, esta Autoridad procedió a revisar el radicado N° 21-76661-4 del 11 de mayo de 2021 y evidenció una carpeta denominada "7." presentada por el indagado mediante el siguiente

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

enlace: "<https://drive.google.com/drive/folders/1diykJ900-46t0A4GwekYrZVFVfncKkoh?usp=sharing>" en la que éste relacionó diversas piezas publicitarias que emitió en la red social Instagram y respecto de las cuales, se observó que, por ejemplo, éste empleó dicho medio para realizar una promoción que acompañó con una imagen, así:

Imagen N° 5 radicado 21-76661-4 del 11 de mayo de 2021



De lo anterior, se observa que el investigado les indicó a los consumidores: "A partir del 29 al 31 de enero 15% de descuento en todos los productos de alquimia (...) compra en nuestra página o acércate a nuestros puntos de venta en la 85 o la 140 (aromas únicamente disponibles en nuestra sede de la 140) (...) *aplican términos y condiciones".

Asimismo, en la imagen que acompañó la publicación relativa a la promoción, el sujeto pasivo de esta investigación señaló: "Solo por este fin de semana no te pierdas la oportunidad de llevarte todos tus productos de alquimia al MEJOR PRECIO!! (...) Aplican términos y condiciones".

De lo expuesto anteriormente, se evidencia que, el sujeto pasivo de esta investigación realizó al parecer un ofrecimiento temporal en condiciones especiales favorables para los consumidores, en razón de una reducción del precio regular de sus productos; sin embargo y pese a que indicó aplican términos y condiciones, éste al parecer, no les informó a los consumidores cuales eran esos términos, condiciones y/o cualquier otro requisito para acceder a la promoción, como por ejemplo, si no era acumulable con otros incentivos, si se limitaba la cantidad por persona, etc.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá determinar en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio si el investigado cumplió o no con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral ii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

DÉCIMO SEXTO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para **FORMULAR CARGOS** en contra del señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED] por la presunta vulneración de lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3°, los artículos 23, 31 y 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.

DÉCIMO SÉPTIMO: Que por otra parte y de acuerdo con el análisis preliminar de la información y documentación aportada durante la averiguación preliminar, esta Dirección evidencia frente a **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, en adelante la investigada, lo siguiente:

17.1 Imputación fáctica N°1: Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 1480 de 2011:

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

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 1480 de 2011, normativa que determina lo siguiente:

“Artículo 7°. Garantía legal. Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

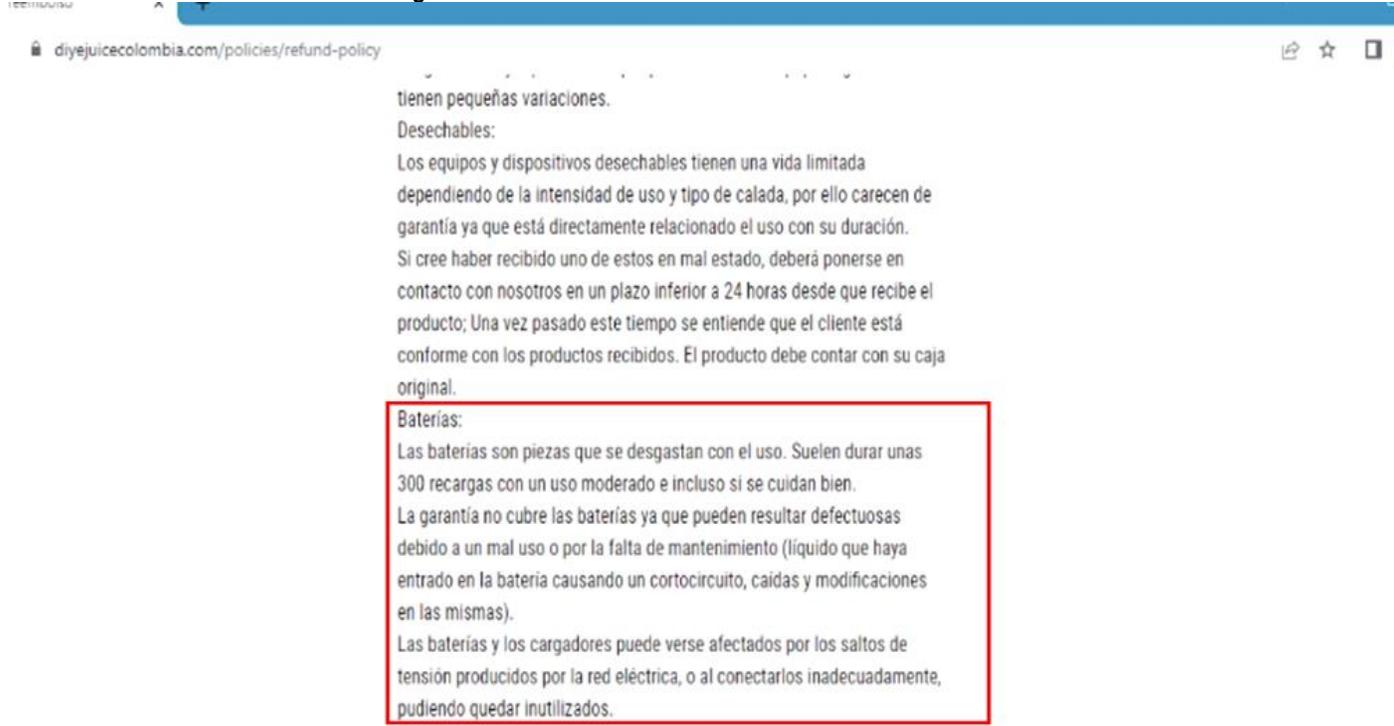
En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Parágrafo. La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.”

17.1.1. Resulta oportuno poner de presente que, esta Autoridad 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, realizó el 20 de abril de 2022 una visita de inspección administrativa a la página web “<https://www.diyjuicecolombia.com/>” de propiedad de **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, la cual fue radicada con el número 21-76661-6 del 20 de abril de 2022, con el propósito de verificar la información consignada en ella.

Así las cosas, al revisar de manera preliminar el contenido de dicho soporte probatorio, esta Dirección advirtió que, la investigada indicó frente a las baterías de sus productos, lo siguiente:

Imagen N° 6 radicado 21-76661-6 del 20 de abril de 2022 minuto 04:19



De lo anterior, se pudo evidenciar que la investigada señaló de forma expresa en su dominio web, que “*la garantía no cubre las baterías (...)*”, desconociendo al parecer, que la normativa en cita, determina que tanto los productores como los proveedores, son responsables de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos que son ofrecidos en el mercado.

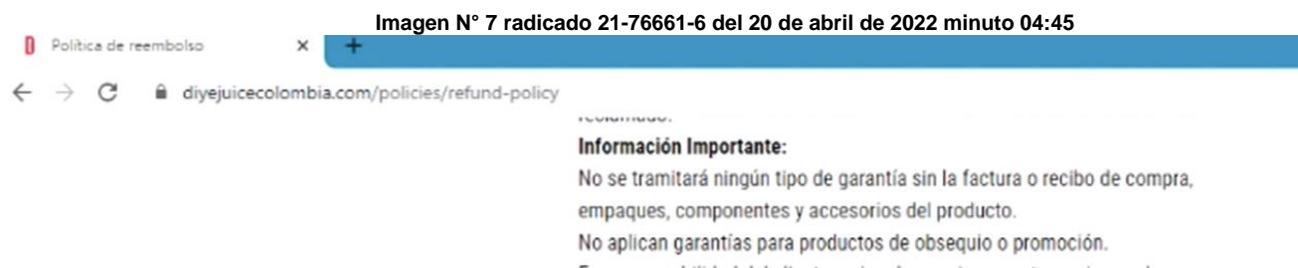
En tal sentido, la investigada presuntamente desconoció la obligación legal que le asistía respecto de la garantía, ya que, según lo indicado en su página web, la misma no aplicaba porque podía generarse una causal de exoneración de dicho deber legal, como “*resultar defectuosas debido a un mal uso o por la falta de mantenimiento (...)*”.

En ese orden y si bien existen causales de exoneración de responsabilidad de la garantía, ésta no puede pretender aludir a las mismas para presuntamente cercenar el derecho que les asiste a los consumidores a solicitar la efectividad de la garantía legal respecto de las baterías de los productos que comercializa, cuando el defecto no se debe a las causales indicadas por el sujeto pasivo.

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

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá determinar el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 1480 de 2011.

17.1.2. Asimismo y como fundamento de esta imputación, resulta importante destacar que, al revisar de manera preliminar el contenido de la visita de inspección antes referenciada y que hace parte del plenario, este Despacho observó lo siguiente:



De lo expuesto, se observa que la investigada en su dominio web señaló que “no aplican garantías para productos de obsequio o promoción”, circunstancia que ocasionaría un incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 7° de la Ley 1480 de 2011, que indica que los productos con descuento, rebaja o con carácter promocional están sujetos a las reglas del Estatuto del Consumidor, es decir, que el productor y/o proveedor estará en la obligación legal de responder por la garantía de dichos bienes.

Así las cosas y teniendo en cuenta que, la investigada al parecer indicó en su página web, que no aplicaba la garantía para dichos productos, este Despacho deberá determinar en el marco del presente procedimiento administrativo sancionatorio si se cumplió o no con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 7° de la Ley 1480 de 2011.

17.2. Imputación fáctica N° 2: 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.

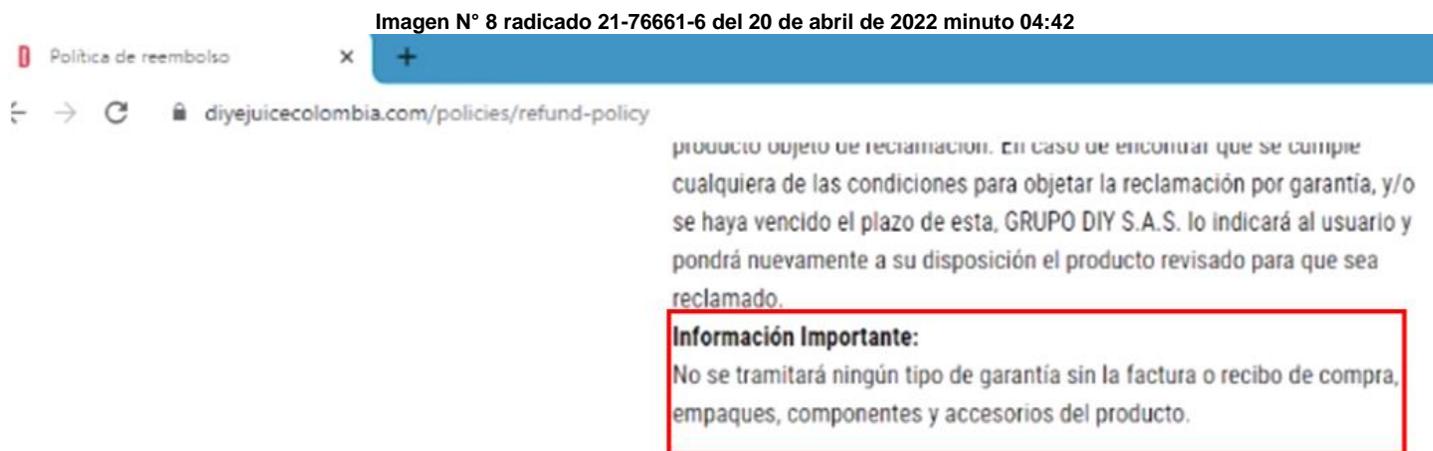
En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquel.

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://www.diyējuicocolombia.com/>” de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-76661-6 del 20 de abril de 2022, evidenció, lo siguiente:

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



De lo anterior, se observa que la investigada les indicó a los consumidores en su página web respecto de la garantía, que: “No se tramitará ningún tipo de garantía sin la factura o recibo de compra (...)”.

La anterior afirmación permite inferir que para que el consumidor pueda acceder a la garantía debe presentar la factura o recibo de compra del producto, 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 Único Reglamentario 1074 de 2015.

17.3 Imputación fáctica N°3: Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 y el numeral 1° 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 el numeral 1° 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 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 (...)”.

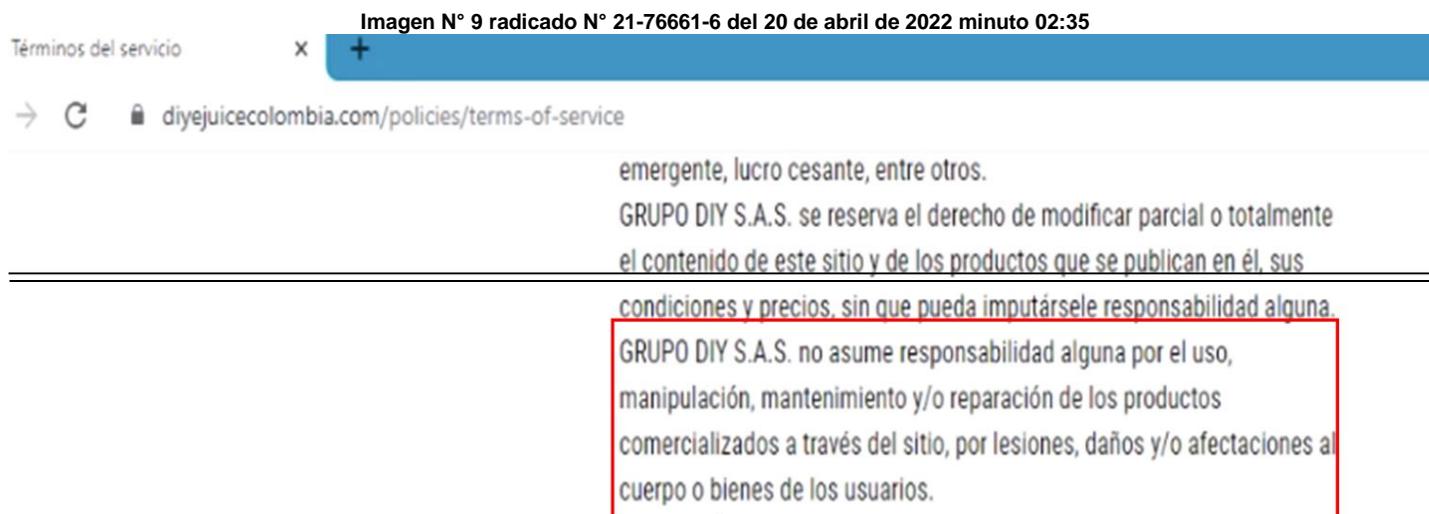
Para sustentar la presente imputación, resulta oportuno poner de presente que, esta Autoridad procedió a revisar la visita de inspección administrativa a la página web “<https://www.diyejuicecolombia.com/>” de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-76661-6 del 20 de abril de 2022 y advirtió que, la investigada en dicho comercio electrónico estableció cuales eran las condiciones y restricciones a los que se debían sujetar los

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

consumidores si deseaban adquirir sus productos.

Lo anterior, por cuanto que ésta indicó mediante la pestaña en la parte inferior de la página web un aparte llamado “*Términos y Condiciones*” donde señaló que “*al ingresar a usar y/o comprar a través, de este sitio, el usuario declara haber leído y comprendido, y acogerse a los términos y condiciones del uso del sitio (...) y se somete a dar cumplimiento a la normatividad colombiana. De no estar de acuerdo en todo o en parte con los términos, el usuario acepta abstenerse de usar y comprar en este sitio.*”

Así y hecha la anterior precisión, resulta importante exponer la siguiente imagen:



De lo expuesto, se observa que la investigada al parecer, con dicha estipulación podría estar vulnerando lo establecido en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que ocasionaría un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores, ya que estableció que no asumía ninguna responsabilidad por el mantenimiento y/o reparación de los productos comercializados, así como por lesiones, daños y/o afectaciones al cuerpo o bienes de los usuarios, lo que presumiría una limitación de la responsabilidad de las obligaciones que por ley le corresponden, circunstancia que, a su turno, 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 el numeral 1° del artículo 43 de la ley en mención.

17.4. Imputación fáctica N° 4: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el literal g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011:

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada vulneró o no lo dispuesto en el literal g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, 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:

(...)

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).

Lo anterior, encuentra sustento en que esta Autoridad procedió a revisar la visita de inspección administrativa a la página web “<https://www.diyejuicecolombia.com/>” de propiedad de la investigada,

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

la cual fue radicada con el número 21-76661-6 del 20 de abril de 2022 y de la que resulta oportuno exponer a modo de ejemplo las siguientes capturas de pantalla:

Imagen N° 10 radicado N° 21-76661-6 del 20 de abril de 2022 minuto 06:47

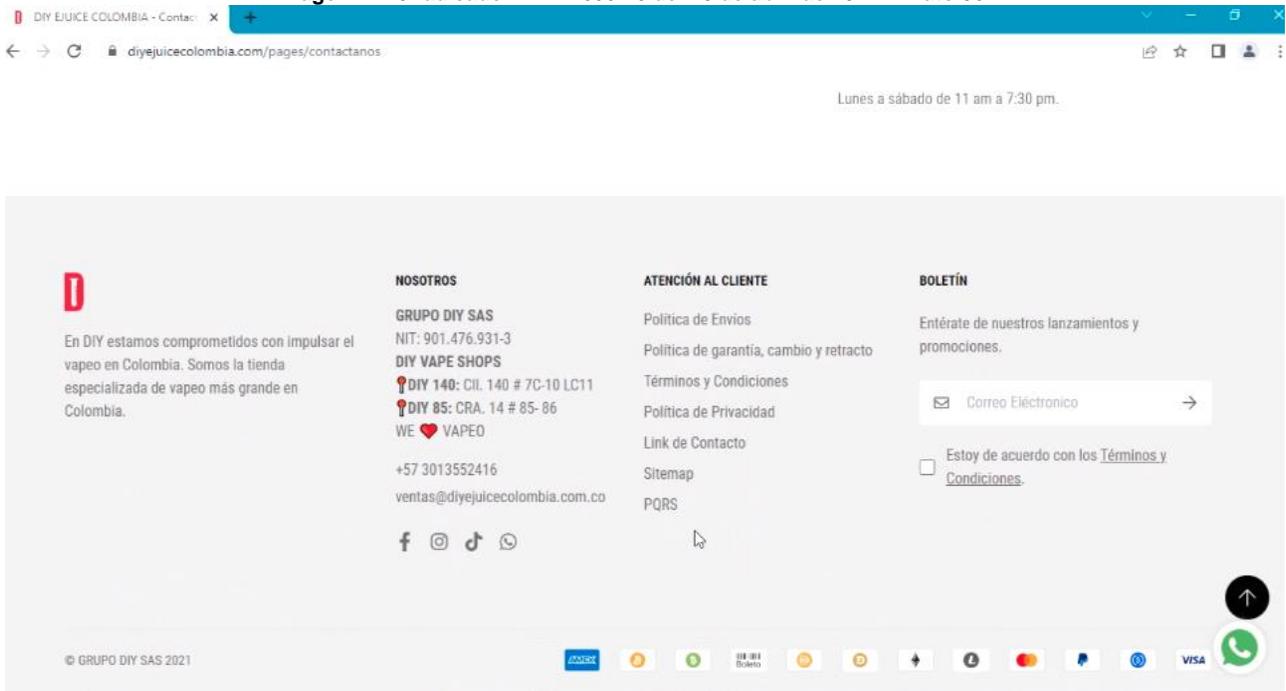
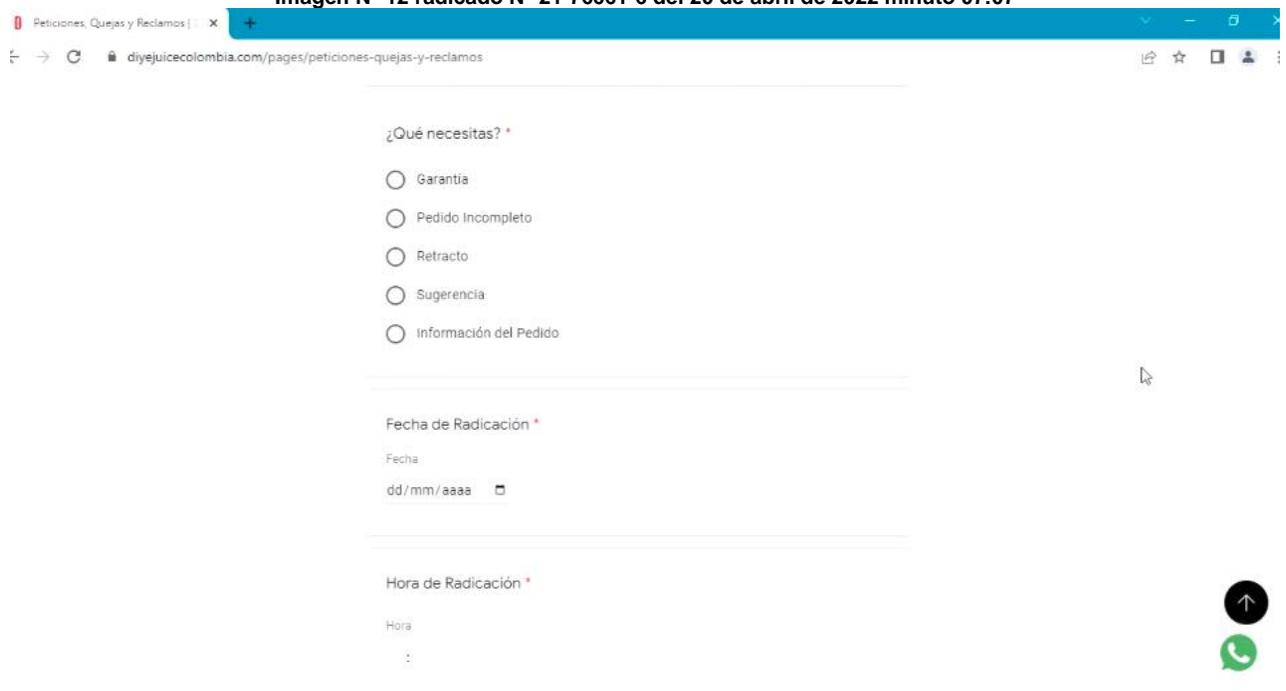


Imagen N° 11 radicado N° 21-76661-6 del 20 de abril de 2022 minuto 06:58



Imagen N° 12 radicado N° 21-76661-6 del 20 de abril de 2022 minuto 07:07



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

17.4.1. De lo anterior, se evidencia que la investigada si bien en su página web incluyó un enlace para presentar peticiones, quejas y reclamos, ésta al parecer, no dispuso de un mecanismo para el posterior seguimiento de las PQR's por parte de los consumidores.

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.

17.4.2. De otra parte, esta Autoridad al revisar de manera preliminar la visita de inspección administrativa a la página web "<https://www.diyajuicecolombia.com/>" de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-76661-6 del 20 de abril 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 OCTAVO: Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para **FORMULAR CARGOS** en contra de **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, por la presunta vulneración de lo dispuesto en los artículos 7, 27, 42, el numeral 1° del artículo 43, el literal g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 2.2.2.32.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

DÉCIMO NOVENO: Que los anteriores hechos endilgados a los dos sujetos pasivos de esta investigación, 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 21-76661-0 del 22 de febrero de 2022, junto con sus anexos.
- Oficio número 21-76661-2 del 19 de abril de 2021, contentivo de un requerimiento de información dirigido al investigado.
- Escrito de respuesta presentado por el investigado mediante radicado número 21-76661 consecutivos 3 y 4 del 10 de mayo de 2021 y del 11 de mayo del mismo año, junto con sus anexos.
- Radicado número 21-76661-5 del 13 de julio de 2021, 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.
- Visita de inspección administrativa a la página web "<https://www.diyajuicecolombia.com/>", la cual fue radicada con el número 21-76661-6 del 20 de abril de 2022.
- Oficio número 21-76661 consecutivos 7 y 8 del 29 de abril de 2022, contentivo de un requerimiento de información dirigido al investigado.
- Escrito de respuesta presentado mediante el consecutivo número 21-76661-9 del 13 de mayo de 2022, junto con sus anexos.
- Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad investigada y certificado de Matrícula Mercantil de Persona Natural del investigado.

VIGÉSIMO: Que con relación a la participación de la **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPA Z** identificada con NIT. 830.130.422-3 en la presente investigación, es necesario indicar que en los términos del parágrafo del artículo 38¹ del Código de 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 21-76661-5 del 13 de julio de

¹ **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:

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

2021, 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** 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.

VIGÉSIMO PRIMERO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades por parte del señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], 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.

Cuando 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 (...).”

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 (...).”

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

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que de encontrarse probada la existencia de las irregularidades por parte de **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3** 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:

2. 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.

Cuando 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 (...).”

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 (...).”

VIGÉSIMO TERCERO: 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 del señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED] por la presunta vulneración de lo dispuesto en el numeral 1.3

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

del artículo 3°, los artículos 23, 31 y 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.

ARTÍCULO SEGUNDO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente **FORMULACIÓN DE CARGOS** en contra de **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, por la presunta vulneración de lo dispuesto en los artículos 7, 27, 42, el numeral 1° del artículo 43, el literal g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 2.2.2.32.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

ARTÍCULO TERCERO: CONCEDER al señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], 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 CUARTO: CONCEDER a **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, 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 QUINTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución al señor [REDACTED] identificado con cédula de ciudadanía N° [REDACTED], 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 SEXTO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución **GRUPO DIY S.A.S.** identificada con el NIT **901.476.931-3**, 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.

ARTÍCULO SÉPTIMO: 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.

ARTÍCULO OCTAVO: 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

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

NOTIFICACIÓN:**Investigado:**

Identificación:
Correo electrónico de
notificación judicial:
Dirección física de
Notificación judicial:
Ciudad:

C.C N°

Investigada:

Identificación:
Representante legal:
Identificación:
Correo electrónico de
notificación judicial:
Dirección física de
Notificación judicial:
Ciudad:

GRUPO DIY S.A.S.

NIT. 901.476.931-3

C.C N°

ventas@diyejuicecolombia.com.co²

Cra 14 No. 85-86

Bogotá D.C.

Tercero interesado:

Identificación:
Representante legal:
Identificación:
Correo electrónico de
Notificación judicial:
Dirección física de
Notificación judicial:
Ciudad:

**CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES
– RED PAPAZ**

NIT. 830.130.422-3

CAROLINA PIÑEROS OSPINA

C.C. N° 39.694.233

director@redpapaz.org³

Carrera 16 N° 93 A 36 Oficina 201 Edificio Business
Center 93

Bogotá D.C.

Elaboró: DRG
Revisó: DCBJ
Aprobó: PAPB

² "La persona jurídica **SI autorizó** para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

³ "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".