



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 62028 DE 2023

(10 de octubre de 2023)

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**Radicación No. 21-75875**

**VERSIÓN PÚBLICA**

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

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

**CONSIDERANDO**

Que, mediante el presente acto administrativo se determinó que **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el NIT 900.462.511-9, infringió lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3°, los artículos 6°, 23, 25, 31, 33, 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43, los literales b), c), g) y el párrafo del artículo 50 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 y lo que establecen los numerales 1°, 7° y 9° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

En ese orden, se le impuso una multa por la suma de **MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$1.244.680.000)** equivalentes a **MIL SETENTA Y TRES (1073)** salarios mínimos legales mensuales vigentes, y correspondientes a **29347,35 UVT** a la fecha de la presente resolución, de conformidad con lo que determina el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Así mismo, esta Autoridad en ejercicio de la facultad administrativa contenida en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, le impartió órdenes administrativas a la sociedad en mención, con el fin de evitar que se cause un daño o perjuicio a los consumidores.

En consecuencia, proceden a exponer las razones de hecho y de derecho que sustentan la decisión de sanción impuesta a **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.**, identificada con el NIT 900.462.511-9.

**INDICE**

1. ANTECEDENTES.....	2
2. MARCO JURÍDICO.....	6
3. CONSIDERACIONES DE LA DIRECCIÓN.....	9
3.1. Consideraciones previas frente a los argumentos expuestos por la investigada.....	9
3.1.1. Frente a los argumentos referentes a que “esta Dirección vulneró el derecho al debido proceso probatorio de BAT”, “valoró indebidamente las pruebas aportadas por BAT”, “la inspección judicial practicada es nula”, “la Dirección realizó una inspección judicial sin presencia de BAT como parte interesada”, “la inspección judicial incumple con las disposiciones de la Ley 527 de 1999 sobre mensajes de datos”, “el funcionario que realizó la inspección no es competente para ello”, “la inspección judicial incumple el Código General del Proceso”:	9
3.1.2. Frente a los argumentos referentes a la solicitud de reserva presentada por la investigada:	17

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

3.1.3. Frente al argumento relativo a la vulneración del principio de presunción de inocencia.....	19
3.2. Problema Jurídico .....	23
3.3. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 1 .....	24
3.3.1. Presunta infracción del artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 respecto de la calidad de los productos ofrecidos por la investigada:.....	30
3.3.2. Presunta infracción del artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 respecto de la calidad del servicio que se deriva de la celebración de una relación de consumo: .....	34
3.4. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 2- .....	37
3.4.1. Frente a la presunta información carente de oportunidad, claridad, suficiencia y precisión:.....	39
3.4.2. Frente al presunto suministro de información mínima en idioma diferente al castellano .....	45
3.5. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 3: .....	48
3.6. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011 -Imputación fáctica N° 4: .....	59
3.7. Frente al 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 - Imputación fáctica N° 5: .....	64
3.7.1. Frente a la promoción “ <i>haz tu match vuse</i> ”:.....	65
3.7.2. Frente a la promoción “ <i>bundle starter kit</i> ” .....	68
3.8. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 - Imputación fáctica N° 6 .....	70
3.8.1. Presunta vulneración del artículo 42 y numerales 5 y 9 del artículo 43 de la Ley 1480, con ocasión de lo dispuesto en el numeral 4.10. de los términos y condiciones. ....	72
3.8.2. Presunta vulneración del artículo 42 y numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480, con ocasión de lo dispuesto en el numeral 6.4. de los términos y condiciones .....	74
3.8.3. Presunta vulneración del artículo 42 y numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480, con ocasión de lo dispuesto en los numerales 7.3. y 7.5. de los términos y condiciones. ....	75
3.9. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en los literales a) b), c), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1°, 7° y 9° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 - Imputación fáctica N° 7 .....	77
3.9.1. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.....	78
3.9.2. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 7 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:.....	80
3.9.3. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:.....	81
3.9.4. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 .....	82
3.9.5. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 .....	83
4. SANCIÓN ADMINISTRATIVA.....	84
5. ÓRDENES ADMINISTRATIVAS .....	87
6. CONSIDERACIÓN FINAL.....	89
RESUELVE.....	89

## 1. ANTECEDENTES

**PRIMERO:** Que esta Dirección en ejercicio de sus facultades legales, tuvo conocimiento de la queja presentada mediante el radicado número 21-75875-0 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

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

consumidores por parte de **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9<sup>1</sup>, en adelante la investigada, toda vez que se argumentó, entre otras cosas, lo siguiente:

*“Con esta queja persigo que la SIC conmine a Vype Colombia a cumplir de manera estricta las disposiciones especiales relativas a publicidad, empaquetado y etiquetado de los Productos Vype 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 Vype Colombia eliminar las afirmaciones engañosas y contrarias a la evidencia acerca de los Productos Vype, y en su lugar, le solicite incorporar declaraciones que informen de manera clara, veraz, suficiente, precisa e idónea sobre la nocividad de los Productos Vype a fin de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 23, 25 y 31 de la Ley 1480 de 2011(...).”*

**SEGUNDO:** Que posteriormente, este Despacho mediante el radicado número 21-75875 consecutivos 1 y 2 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 que se tendría en cuenta dicha solicitud.

**TERCERO:** Que por otro lado, 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 a la investigada a través del oficio número 21-75875-4 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, la información y documentación allí relacionada.

**CUARTO:** Que la investigada presentó mediante el radicado número 21-75875 consecutivos 6 a 20 del 8 de octubre de 2021 y del 11 de octubre del mismo año<sup>2</sup>, unos anexos y un escrito de respuesta, con el fin de atender el requerimiento de información.

**QUINTO:** Que, por otra parte, la denunciante presentó mediante el radicado número 21-75875-21 del 27 de enero de 2022 un documento referido con el asunto “*petición en las actuaciones administrativas 21-75875 (...)*”, por medio del cual solicitó, entre otras cosas, lo siguiente:

*“(...) Con la presente petición persigo que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) le dé trámite prevalente a las actuaciones administrativas que esta entidad inició contra VYPE (...) por la aparente violación del artículo 13 de la Ley 1335 de 2009, al igual que de los artículos 23, 25, 31 y el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.2.33.8 del Decreto 1074 de 2015, a fin de proteger los derechos de NNA (...).”*

**SEXTO:** Que esta Dirección emitió los oficios números 21-75875-22 y 21-75875-23 del 16 de febrero de 2022, mediante los cuales le solicitó al Ministerio de Salud y Protección Social, el suministro de información relacionada con los Sistemas Electrónicos de Administración de Nicotina (SEAN) y sin suministro de Nicotina (SSSN), conocidos como “*Cigarrillos Electrónicos*”, y los demás dispositivos que simulan la acción de fumar, para que fuera allegada en el término de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación.

**SÉPTIMO:** Que de acuerdo con lo anterior, el Ministerio de Salud y Protección Social allegó un escrito mediante el radicado número 21-75875-25 del 22 de marzo de 2022, dando respuesta a la información solicitada por este Despacho.

<sup>1</sup> Desde el 17 de noviembre de 2020 dicha sociedad asumió la operación que realizaba VYPE COLOMBIA S.A.S. y cambió las marcas de los productos de VYPE a VUSE.

<sup>2</sup> Actuaciones reservadas por solicitud de la sociedad en mención.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**OCTAVO:** Que por otro lado, esta Dirección emitió el oficio número 21-75875-26 del 24 de marzo de 2022 y le indicó a la denunciante, entre otros aspectos, el estado de la presente actuación administrativa.

**NOVENO:** 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 18 de abril de 2022, una visita de inspección administrativa a la página web <https://www.vuse.com/co/es/> de propiedad la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75875-27 del 18 de abril de 2022, con el propósito de verificar la información consignada en ella.

**DÉCIMO:** Que la Dirección, una vez revisó la respuesta emitida por la indagada, emitió el oficio número 21-75875-28 del 29 de abril de 2022 y le ordenó a ésta que allegara en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación, la información y documentación allí descrita.

**DÉCIMO PRIMERO:** Que la investigada presentó un escrito de respuesta mediante el consecutivo número 21-75875-29 del 16 de mayo de 2022, con el propósito de atender el requerimiento de información previamente referenciado.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que en atención a la información recaudada en la etapa preliminar, esta Dirección por medio de la Resolución N° 57472 de 26 de agosto de 2022, “*Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos*”<sup>3</sup>, inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, en donde las imputaciones fácticas fueron las que a continuación, se transcriben:

*“(…) 17.1. Imputación fáctica N° 1: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011*

*(…)*

*17.2. Imputación fáctica N° 2: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011*

*(…)*

*17.3. Imputación fáctica N° 3: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011*

*(…)*

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

*(…)*

*17.5. 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*

*(…)*

*17.6. 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*

*(…)*

*17.7. Imputación fáctica N° 7: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en los literales a) b), c), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1°, 7° y 9° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (…)”.*

**DÉCIMO TERCERO:** Que de igual forma, esta Dirección por medio de la Resolución N° 57472 de 26 de agosto de 2022, determinó en el considerando vigésimo de la parte motiva de dicho acto, que se le reconocía como tercero interesado a la **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPA Z** identificada con NIT. 830.130.422-3 y se le indicó que se accedía a

<sup>3</sup> Acto administrativo notificado a la investigada el 31 de agosto de 2022 y al tercero interesado el 30 de agosto de 2022, tal y como se observa en el radicado número 21-75875-37 del 5 de septiembre de 2022.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

dicha solicitud respecto de aquellos hechos relacionados con las presuntas infracciones al régimen de protección al consumidor, que pudieran afectar al universo de consumidores; que se encontraba en capacidad de aportar pruebas que contribuyeran a dilucidar los hechos materia de investigación y que no obtendría en el transcurso de la investigación administrativa el reconocimiento o declaración de ninguna pretensión de carácter particular. Asimismo, dicha situación se señaló en el artículo cuarto de la parte resolutive de la resolución antes mencionada<sup>4</sup>.

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

**DÉCIMO QUINTO:** Que la investigada solicitó mediante el consecutivo número 38 se le otorgara acceso virtual a todo el expediente ya que existían unos consecutivos que no eran visibles desde el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad, por lo que esta Autoridad emitió el oficio número 21-75875-39 del 20 de septiembre de 2022 en el que relacionó la información solicitada, así como le indicó como podía consultar el presente trámite a través de la página institucional de esta Superintendencia.

**DÉCIMO SEXTO:** Que en el plazo señalado para presentar descargos a la Resolución N° 57472 de 26 de agosto de 2022, la investigada por conducto de sus apoderados presentó un escrito mediante el radicado número 21-75875-40 del 22 de septiembre de 2022 y solicitó confidencialidad de la información allegada. Asimismo, ésta a través de los consecutivos 41 del 27 de septiembre y 44 del 4 de noviembre del mismo año, nuevamente solicitó la reserva frente al escrito antes mencionado y sus anexos.

**DÉCIMO SÉPTIMO:** Que por otra parte, el tercero interesado a través del radicado número 21-75875-42 del 18 de octubre de 2022, presentó un escrito en el que hizo un recuento de los hechos que se habían expuesto previamente por ésta en la etapa de averiguación preliminar, así como se pronunció frente a lo expuesto por esta Autoridad en la Resolución N° 57472 de 26 de agosto de 2022 y solicitó se le remitiera el escrito de descargos presentado por la investigada para poder ejercer el derecho de contradicción.

**DÉCIMO OCTAVO:** Que en atención a lo antes expuesto, esta Autoridad emitió el oficio número 21-75875-43 del 27 de octubre de 2022 y le indicó al tercero interesado que existía dentro del trámite información que no se podía suministrar por ser de carácter reservado y que esta Entidad debía asegurar la confidencialidad de dicha información, en atención a lo dispuesto en los artículos 201 de la Ley 57 de 1985 y 27 de la Ley 1437 de 2011; asimismo, se le señaló que ésta tenía la calidad de tercero interesado y podía acceder a toda la documentación allegada al plenario, excepto la antes referida, sin que ello implicara la vulneración a los derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, por lo que lo suministrado no debía estar relacionado con la actividad comercial del sujeto pasivo que fuera objeto de secreto empresarial. Finalmente, se le remitió la información a través de un hipervínculo.

**DÉCIMO NOVENO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 3295 de 2 de febrero de 2023, *“Por la cual se ordena la apertura del periodo probatorio, se otorga confidencialidad, se incorporan unas pruebas, y se decretan otras de oficio”*<sup>5</sup>, ordenó la apertura del período probatorio, otorgó formalmente confidencialidad a los documentos del consecutivo 40, incorporó y otorgó valor probatorio a los documentos recaudados en la etapa de averiguación preliminar y los allegados con el escrito de descargos, reconoció personería jurídica para actuar dentro del presente a los apoderados de la investigada, le ordenó

<sup>4</sup> El 31 de agosto de 2022 fecha en que se le notificó el acto administrativo, el tercero interesado presentó un escrito a través del consecutivo número 21-75875-35 del 31 de agosto de 2022, en el cual solicitó se le informara si la resolución en mención correspondía a un pliego de cargos y que se le reconociera como tercero interesado.

<sup>5</sup> Comunicada en debida forma a la investigada el 3 de febrero de 2023 y al tercero interesado el 7 de febrero de 2023, tal y como se evidencia en el consecutivo número 21-75875-50 del 8 de febrero de 2023.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

allegar las pruebas contenidas en los numerales 6.1 y 6.2 de dicho acto administrativo y decretó pruebas de oficio con el fin de que la investigada en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación de la resolución en mención, aportara lo allí establecido, así como comunicó el contenido de dicha resolución tanto a la investigada como al tercero interesado.

**VIGÉSIMO:** Que en atención a la Resolución N° 3295 de 2 de febrero de 2023, la investigada por conducto de su apoderada allegó los soportes documentales que le fueron solicitados, así como indicó que se debían reservar los mismos. De igual manera, ésta a través del consecutivo 52 del 20 de febrero de 2023, presentó un escrito en el que señaló las direcciones física y electrónica a donde se debían remitir las notificaciones, toda vez que, el correo reportado inicialmente sería deshabilitado.

**VIGÉSIMO PRIMERO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor mediante la Resolución N° 10093 de 3 de marzo de 2023, *“Por la cual se incorporan unas pruebas, se ordena el cierre del período probatorio, y se corre traslado para alegar de conclusión”*<sup>6</sup>, incorporó y otorgó valor probatorio a todas y cada una de las pruebas recaudadas durante el curso del presente procedimiento administrativo sancionatorio, así como cerró el término probatorio, ordenó comunicar dicho acto administrativo tanto al sujeto pasivo como al tercero interesado y corrió traslado a la investigada para presentar sus alegatos de conclusión, los cuales fueron presentados a través del radicado número 21-75875-59 del 24 de marzo de 2023.

**VIGÉSIMO SEGUNDO:** Que el tercero interesado presentó un escrito mediante el radicado número 21-75875-60 del 27 de marzo de 2023, a través del cual se pronunció frente a unas imputaciones fácticas que conforman la investigación administrativa y solicitó que la investigada fuera sancionada.

**VIGÉSIMO TERCERO:** Que dentro de esta investigación administrativa se tuvieron como pruebas todas aquellas que fueron relacionadas, incorporadas y a las que se les otorgó valor probatorio en los actos administrativos que fueron expedidos en el curso de la presente actuación administrativa.

## 2. MARCO JURÍDICO

A partir de la imputación efectuada por este Despacho mediante la formulación de cargos en contra de **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, resulta necesario efectuar las precisiones normativas correspondientes, a fin de determinar el contenido y alcance de las disposiciones presuntamente vulneradas, concretamente la vulneración de lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3°, los artículos 6°, 23, 25, 31, 33, 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43, los literales a) b), c), g) y el párrafo del artículo 50 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 y lo que establecen los numerales 1°, 7° y 9° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Así las cosas, debe mencionarse que la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, en virtud de lo señalado en los numerales 22, 39, 57, 62 y 63 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 que fue modificado por el Decreto 092 de 2022.

Asimismo, el numeral 1° del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor las de decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya

<sup>6</sup> Comunicada en debida forma a la investigada el 6 de marzo de 2023 y al tercero interesado el 9 de marzo de 2023, tal y como se evidencia en el consecutivo número 21-75875-58 del 15 de marzo de 2023.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

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.

A su turno, el artículo 1° y 2° de la Ley 1480 de 2011, se definieron los principios orientadores en materia de protección al consumidor y el objeto de dicha ley. Aunado a ello, el artículo 3° de dicha ley establece, entre otros los derechos que les asisten a los consumidores a recibir productos de calidad, recibir información y a ser protegidos de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

De otro lado, el artículo 6° de la ley en mención, determina, entre otras cosas, que todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida.

Igualmente, el artículo 23 de dicha ley señala, entre otros aspectos, que 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.

De igual forma, el artículo 25 de dicho cuerpo normativo dispone, entre otros, que 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.

En igual medida, el artículo 31 de la ley antes referida determina frente a la publicidad de productos nocivos que, 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.

Ahora bien, 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, determinan que, 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.

Así y 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.

Igualmente, frente a la publicidad con incentivos, ésta es 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.

Por el contrario, no se entienden como promociones y ofertas las condiciones más favorables

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor. Así, los siguientes criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador, corresponden, entre otros a, que se suministre en esa información mínima lo correspondiente a los requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc., y el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma.

Por otro lado, el legislador en el artículo 42 de la Ley 1480 de 2011, definió a las cláusulas abusivas como 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. En ese orden, 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. Aunado a lo anterior, el artículo 43 de la misma ley establece un listado enunciativo de lo que se considera como disposiciones abusivas, tales como, las que limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden; establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado; presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo.

Ahora bien, el artículo 50 de dicha ley determina que, 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 la disponibilidad del producto. c) Informar, en el medio de comercio electrónico utilizado, el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo, y, 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.

Aunado a ello, 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, es decir, la página institucional de esta Entidad.

En concordancia con lo anterior, el artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, señala, entre otras cosas que, en las ventas a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo su identidad e información de contacto, la disponibilidad del producto y la existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

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

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

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

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

### 3. CONSIDERACIONES DE LA DIRECCIÓN

#### 3.1. Consideraciones previas frente a los argumentos expuestos por la investigada

Previo al estudio del juicio de responsabilidad contra la aquí investigada, este Despacho considera oportuno pronunciarse frente a los argumentos expuestos por la investigada en sus escritos de defensa, de la siguiente manera:

**3.1.1. Frente a los argumentos referentes a que “esta Dirección vulneró el derecho al debido proceso probatorio de BAT”, “valoró indebidamente las pruebas aportadas por BAT”, “la inspección judicial practicada es nula”, “la Dirección realizó una inspección judicial sin presencia de BAT como parte interesada”, “la inspección judicial incumple con las disposiciones de la Ley 527 de 1999 sobre mensajes de datos”, “el funcionario que realizó la inspección no es competente para ello”, “la inspección judicial incumple el Código General del Proceso”:**

La investigada tanto en su escrito de descargos que obra en el consecutivo 40 como en el de alegatos de conclusión que está radicado con el consecutivo 59, indicó que

Al respecto, en lo que corresponde al debido proceso, debe indicarse que el mismo es un derecho fundamental que tiene incidencia en las actuaciones administrativas, ya que por una parte, se dirige a salvaguardar y proteger a los individuos incurso en actuaciones administrativas para que durante el trámite, se respeten las prerrogativas que éstos ostentan, mediante la aplicación de las normas previamente establecidas en el ordenamiento jurídico<sup>7</sup>, así como para que los actos administrativos que se produzcan tengan en cuenta la aplicación de los procedimientos previstos en la ley, con el fin de evitar la arbitrariedad de la autoridad que los profiere y así, garantizar la vigencia de los fines estatales<sup>8</sup>.

De esta manera, vale la pena destacar que, este derecho cobra especial relevancia en el desarrollo las actuaciones administrativas en tres momentos específicos: **i)** en la formación de los actos administrativos, **ii)** en la notificación o publicación de estos y **iii)** en la impugnación de la decisión (recursos)<sup>9</sup>.

Sobre lo anterior, resulta útil destacar que, las autoridades en aras de salvaguardar el derecho fundamental al debido proceso de los administrados y las demás garantías que éste trae consigo<sup>10</sup>, deben en la formación del acto administrativo que da inicio al procedimiento administrativo de carácter sancionatorio, establecer con precisión y claridad, los hechos que originan su expedición, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las

<sup>7</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-341 de 2014. Expediente D-9945. Magistrado Ponente: GONZÁLEZ CUERVO, Mauricio. 4 de junio de 2014.

<sup>8</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-442 de 1992. Magistrados Ponentes: RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Simón. GREIFFENSTEIN SANÍN, Jaime y BARÓN ANGARITA, Ciro. 3 de julio de 1992.

<sup>9</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-412 de 2015. Expediente D-10485. Magistrado Ponente: ROJAS RÍOS, Alberto. 1 de julio de 2015.

<sup>10</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-341 de 2014. “*Hacen parte de las garantías del debido proceso: (i) El derecho a la jurisdicción, que a su vez conlleva los derechos al libre e igualitario acceso a los jueces y autoridades administrativas, a obtener decisiones motivadas, a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior, y al cumplimiento de lo decidido en el fallo; (ii) el derecho al juez natural, identificado como el funcionario con capacidad o aptitud legal para ejercer jurisdicción en determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos, la calidad de las personas y la división del trabajo establecida por la Constitución y la ley; (iii) El derecho a la defensa, entendido como el empleo de todos los medios legítimos y adecuados para ser oído y obtener una decisión favorable. De este derecho hacen parte, el derecho al tiempo y a los medios adecuados para la preparación de la defensa; los derechos a la asistencia de un abogado cuando sea necesario, a la igualdad ante la ley procesal, a la buena fe y a la lealtad de todas las demás personas que intervienen en el proceso; (iv) el derecho a un proceso público, desarrollado dentro de un tiempo razonable, lo cual exige que el proceso o la actuación no se vea sometido a dilaciones injustificadas o inexplicables; (v) el derecho a la independencia del juez, que solo es efectivo cuando los servidores públicos a los cuales confía la Constitución la tarea de administrar justicia, ejercen funciones separadas de aquellas atribuidas al ejecutivo y al legislativo y (vi) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario, quienes siempre deberán decidir con fundamento en los hechos, conforme a los imperativos del orden jurídico, sin designios anticipados ni prevenciones, presiones o influencias ilícitas.*”

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes<sup>11</sup>, para así delimitar el marco de referencia en el que se ejercerá la potestad sancionatoria. Igualmente, éstas tienen el deber de salvaguardar y mantener las garantías tanto sustanciales como procesales establecidas en el acto administrativo que inicia una investigación administrativa, con el fin de que se dé una correcta aplicación del principio de congruencia y se respete el debido proceso<sup>12</sup>.

Así las cosas y clarificado lo anterior, debe indicarse que en el presente procedimiento y de acuerdo con el ámbito de competencias de este Despacho, el marco normativo fue delimitado en el acto administrativo que dio inicio a la presente investigación administrativa, ya que lo que se verifica es el cumplimiento tanto de la Ley 1480 de 2011, como del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la Circular Única de esta Superintendencia, con el fin de establecer si en este caso, la investigada atendió o no los preceptos que regulan la protección al consumidor.

En ese orden y teniendo en cuenta lo anterior, debe indicársele a la investigada que en este caso, se dio inicio a la etapa de averiguación preliminar, que es una actuación facultativa de comprobación desplegada, para determinar el grado de probabilidad o similitud de la existencia de una infracción a las normas que protegen los derechos de los consumidores, dirigida a identificar a los presuntos responsables de ésta o para recabar elementos de juicio que le permitieran a esta Dirección efectuar una imputación clara, precisa y circunstanciada<sup>13</sup>.

En ese sentido y una vez se determinó que existían méritos para adelantar un procedimiento administrativo sancionatorio contra la aquí investigada, esta Autoridad, formuló cargos a través de la Resolución N° 57472 de 26 de agosto de 2022 “*por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos*”, en la que se señaló con precisión y claridad, los hechos que la originaron, la persona jurídica objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes, por lo que dicho acto fue fundamentado con una carga probatoria y argumentativa inicial suficientemente rigurosa para que se pudiera presuntamente indicar que la sociedad objeto de esta actuación incumplió la normativa y, por ello, en el curso del procedimiento administrativo sancionatorio, es el sujeto pasivo de la actuación, quien tiene el deber de probar y desvirtuar las presunciones fácticas reprochadas, toda vez que ésta es la que posee de primera mano los elementos probatorios que le permitirán demostrar que no ha cometido una infracción.

De tal forma, en el acto administrativo en mención, se plasmó la manifestación de la administración, regida por los criterios de legalidad, debida calificación jurídica y apreciación razonable tanto de los hechos como de los fundamentos de derecho. Tan es así, que esta Dirección teniendo en cuenta lo que establece tanto la Ley 1480 de 2011 como el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señaló las circunstancias fácticas, las disposiciones presuntamente vulneradas, se individualizó a la persona jurídica objeto de la investigación y las sanciones o medidas que serían procedentes.

---

<sup>11</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. “**Artículo 47. Procedimiento administrativo sancionatorio.** Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.

Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.

Los investigados podrán, dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la formulación de cargos, presentar los descargos y solicitar o aportar las pruebas que pretendan hacer valer. Serán rechazadas de manera motivada, las inconducentes, las impertinentes y las superfluas y no se atenderán las practicadas ilegalmente. (...).”

<sup>12</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sala de Consulta y Servicio Civil. Radicado No. 11001-03-06-000-2013-00392-00. Consejero Ponente: NAMÉN VARGAS, Álvaro. 30 de octubre de 2013.

<sup>13</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sección Primera. Radicación N° 25000-23-24-000. Consejero Ponente: URUETA AYOLA, Manuel. 23 de enero de 2003.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia T-543 de 2017. Referencia: Expedientes T-6.29.705 y T-6.139.760. Magistrada Ponente: FAJARDO RIVERA, Diana. 25 de agosto de 2017.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Ahora bien, en lo referente a que esta Autoridad [REDACTED]

Así las cosas, [REDACTED]

Al respecto, este Despacho debe indicar que, el estudio de fondo de dicha imputación fáctica se hará de forma posterior en este acto administrativo; sin embargo, es importante destacar frente a tal argumento que, efectivamente el sujeto pasivo de esta investigación a través del radicado número [REDACTED]

Asimismo, esta Autoridad en la etapa de averiguación preliminar determinó que existía mérito para iniciar una investigación por la presunta vulneración de lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011, porque en dicho soporte [REDACTED]

Aunado a ello, se señaló de forma expresa en el acto administrativo de formulación de cargos que, para sustentar la imputación, se traía a colación **a modo de ejemplo**, la información que se encontraba en dicho documento.

En igual sentido, en la misma imputación se indicó que, [REDACTED]

De igual manera, se señaló de forma expresa en el acto administrativo de formulación de cargos que, para sustentar la imputación, se traía a colación **a modo de ejemplo**, la información que se encontraba en dicho documento.

En ese orden de cosas, contrario a lo indicado por la investigada, [REDACTED]

Igualmente, [REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así, los anteriores argumentos expuestos por la investigada no son de recibo ni tienen la virtualidad de relevarla del presente juicio de responsabilidad. En todo caso, se pone de presente que, las manifestaciones expuestas de fondo frente a dicha imputación serán abordadas en acápite posteriores.

De otro lado, la [REDACTED]

Al respecto, esta Dirección encuentra que, la visita de inspección administrativa llevada a cabo el 18 de abril de 2022 a la página web [“https://www.vuse.com/co/es/”](https://www.vuse.com/co/es/) de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75875-27 del 18 de abril de 2022, con el propósito de verificar la información se realizó en ejercicio de las funciones conferidas a la Superintendencia de Industria y Comercio mediante el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1480 de 2011.

Para el desarrollo de dicha visita de inspección se grabó un video de dicho dominio web y de los hipervínculos de este, por lo que la misma es visible en el plenario dentro del consecutivo antes mencionado, fue incorporado y se le otorgó valor probatorio dentro de este procedimiento administrativo sancionatorio.

Así las cosas, debe precisarse que, esta Dirección ejerció las anteriores funciones con estricto apego al debido proceso contenido en el artículo 29 de la Constitución Política<sup>14</sup>, así como en lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo<sup>15</sup> y el Código General del Proceso<sup>16</sup> y lo hizo en el marco de una averiguación preliminar que tiene como finalidad verificar la ocurrencia de unos hechos, identificar a los posibles autores de una conducta y determinar una posible infracción a las normas que son de resorte de este Despacho. En ese sentido, dicha etapa facultativa tiene como objetivo recaudar todos aquellos elementos materiales probatorios que le permitan establecer y verificar si se cumple la normativa y/o definir la necesidad de abrir una investigación formal.

Es importante resaltar que en la etapa de averiguación preliminar aún no es posible para la Autoridad tener claridad sobre la posible ocurrencia del hecho y de los responsables del mismo, pues de tenerla no habría lugar a la misma, sino que se abriría la investigación formal directamente. Por ello, debe hacerse hincapié que, dicha visita de inspección tuvo la finalidad de verificar la información expuesta en la página web y, posteriormente, de su análisis a la luz de lo que establece la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, se determinó que existían méritos para iniciar una investigación administrativa contra la aquí investigada por el presunto incumplimiento de las normas que regulan la protección al consumidor.

De esta manera, resulta fundamental advertir que, en la etapa de averiguación preliminar lo que se presentó fue la existencia de unos hechos sumarios que llevaron a esta Dirección a ejercer sus funciones para verificarlos y recaudar todos aquellos elementos probatorios que le permitieran asignar la presunta ocurrencia de dichos hechos, de existir, a un sujeto determinado.

<sup>14</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. “**ARTICULO 29.** El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

*En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.*

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

*Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso”.*

<sup>15</sup> CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. “Artículo 60. Procedimiento. Las sanciones administrativas serán impuestas previa investigación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Contencioso Administrativo”.

<sup>16</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-165 de 2019. Expediente D-12536. Magistrado Ponente: LINARES CANTILLO, Alejandro. 10 de abril de 2019.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Por ello, es a través de la apertura de formulación de cargos, que el carácter abstracto de la etapa de averiguación preliminar se decanta en una conducta concreta y posiblemente cometida por un sujeto pasivo, por lo que es en ese momento, en que la actuación administrativa sancionatoria adquiere publicidad en atención a la vinculación que se hace de dicho sujeto al trámite administrativo y en el que la revelación pública se erige como la mayor garantía procesal de cualquier investigado.

En tal entendido, la averiguación preliminar y la apertura de formulación de cargos son etapas diferentes por lo que la investigada al confundirlas asimila dicha visita con una inspección judicial. La visita corresponde a una prueba documental que se recaudó para verificar unos hechos en la etapa de averiguación preliminar, cuyo soporte corresponde a una grabación magnética. Posteriormente, este Despacho al evaluarla y analizarla, advirtió que existía mérito para iniciar una investigación administrativa mediante la expedición de un acto administrativo.

En ese orden, los argumentos expuestos por la investigada no son de recibo

Claro lo anterior, este Despacho debe indicar de cara a los argumentos referentes a que la misma incumple con lo dispuesto en la Ley 257 de 1999, que el literal a) del artículo 2° de la Ley 527 de 1999, define los mensajes de datos como “*la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax*”. En este sentido, el registro documental de la vista realizada y que fue radicada dentro de este expediente, en efecto, es un mensaje de datos.

A su turno, el artículo 12 de la ley en cita, dispone unos criterios para la conservación de los mensajes de datos, como son que: 1. la información que contengan sea accesible para su posterior consulta; 2. el mensaje de datos o el documento sea conservado en el formato en que se haya generado, enviado o recibido o en algún formato que permita demostrar que reproduce con exactitud la información generada, enviada o recibida, y 3. que se conserve, de haber alguna, toda información que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido el mensaje o producido el documento.

En cuanto al criterio de accesibilidad, se tiene que el registro de la visita de inspección se encuentra contenido en un video radicado en el consecutivo antes mencionado y hace parte íntegra del expediente y ha estado disponible para consulta desde el momento que se realizó dicha visita y se anexó al plenario. Respecto de la conservación del formato, dicho mensaje de datos fue obtenido en formato WMV y ha permanecido invariable desde el momento en que fue aportado en el expediente, tal como se observa en el mismo registro documental.

En lo que concierne a la información que permita determinar el origen, el destino y la fecha del mensaje, se tiene que el acta de visita que acompaña el soporte documental, identifica el momento en el cual se realizó la visita, la persona encargada de realizarla, es decir, el funcionario de esta Entidad y la dirección del sitio web que fue objeto de inspección. Así mismo, los primeros momentos de grabación del video, permiten observar que se llevó a cabo la verificación de la hora legal en la cual se realizó la visita, acorde con el sitio web del Instituto Nacional de Metrología.

De igual manera, en la grabación se observa que, de conformidad con el reloj del sistema, el video tuvo un inicio y terminación, que, además, concuerda con la duración del mismo, por lo cual se percibe la integridad temporal y trazabilidad de la grabación. Así mismo, el video constata el ingreso al sitio web de propiedad de la investigada, por lo que se evidencia quien es el titular de dicho dominio web.

De otra parte, cabe señalar que dicho documento ha estado en custodia de esta Entidad y su acceso se ha encontrado limitado a los funcionarios encargados de la revisión del expediente, a la investigada y al tercero interesado. De igual manera, al observar el video no se evidencian cortes

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

en la secuencia temporal, ni cambios en la estructura del contenido. Todas estas situaciones permiten observar que el material probatorio que es objeto de análisis ha permanecido inalterado y cumple con lo que dispone la Ley 527 de 1999.

Ahora bien, hechas las anteriores precisiones resulta importante advertir que el Código General del Proceso, al prever los distintos medios probatorios, confirió a los mensajes de datos el carácter de documento y, por ende, su misma eficacia probatoria, toda vez que en el artículo 243 está contemplado como una clase de documento.

En línea con lo anterior, se tiene que, el artículo 247 del Código General del Proceso estableció que *“Serán valorados como mensajes de datos los documentos que hayan sido aportados en el mismo formato en que fueron generados, enviados, o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud. La simple impresión en papel de un mensaje de datos será valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos”*.

De igual manera, el artículo 244 del Código General del Proceso define lo que en términos de derecho probatorio se entiende por documento auténtico, así:

**“ARTÍCULO 244. DOCUMENTO AUTÉNTICO.** *Es auténtico un documento cuando existe certeza sobre la persona que lo ha elaborado, manuscrito, firmado, o cuando exista certeza respecto de la persona a quien se atribuya el documento.*

*Los documentos públicos y los privados emanados de las partes o de terceros, en original o en copia, elaborados, firmados o manuscritos, y los que contengan la reproducción de la voz o de la imagen, **se presumen auténticos, mientras no hayan sido tachados de falso o desconocidos,** según el caso.*

*También se presumirán auténticos los memoriales presentados para que formen parte del expediente, incluidas las demandas, sus contestaciones, los que impliquen disposición del derecho en litigio y los poderes en caso de sustitución.*

*Así mismo se presumen auténticos todos los documentos que reúnan los requisitos para ser título ejecutivo.*

**La parte que aporte al proceso un documento, en original o en copia, reconoce con ello su autenticidad y no podrá impugnarlo, excepto cuando al presentarlo alegue su falsedad. Los documentos en forma de mensaje de datos se presumen auténticos.**

*Lo dispuesto en este artículo se aplica en todos los procesos y en todas las jurisdicciones.”* (Resaltado y Negrilla fuera de texto)

De lo anteriormente expuesto, se desprende con claridad que las capturas de pantalla que sirvieron de fundamento para la presente investigación son un medio de prueba cuya validez probatoria se ciñe al de la prueba documental.

Asimismo, es de advertir que las mismas ostentan la calidad de auténtico, pues así se presume por disposición de la ley, mientras no haya sido tachado de falso o desconocido, teniendo en cuenta que contiene la reproducción de una imagen.

También se presume como documento auténtico, toda vez que para este Despacho existe la certeza acerca de quién es la persona a quien se atribuye dicho documento, que en el caso concreto corresponde a la investigada porque el dominio web es de su propiedad y esta Autoridad llevó a cabo una visita de inspección a la misma, en ejercicio de las facultades administrativas otorgadas en el numeral 62 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011 y el numeral 4° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, situación incluso reconocida por la misma investigada en su defensa, por lo tanto, tiene valor probatorio a la luz de las normas del Código General del Proceso.

Ahora bien, [REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED] Sin embargo, este Despacho advierte que, la investigada lejos de desconocer dichas pruebas documentales, lo que hizo fue realizar una exposición frente a las presuntas infracciones que la visita al parecer demostró y su contenido, tendiente a argumentar las razones por las cuales consideró que no había incumplido la normativa o a indicar los cambios que “*actualmente*” contenía dicho dominio web, luego de iniciada la presente investigación.

Asimismo, [REDACTED]

De otro lado, [REDACTED]

[REDACTED] Frente a lo expuesto, este Despacho debe indicar que, le asiste razón a la investigada respecto de que dicho grupo se encuentra adscrito a la mencionada oficina y por ello no depende dentro de la estructura de la Entidad de esta Autoridad.

Ahora, si bien dicho grupo tiene unas funciones específicas para el desarrollo de los objetivos de esta Entidad, en nada desdibuja la prueba documental antes referida. Aunado a ello, es importante mencionar que, el funcionario que realizó la visita sí es parte de esta Dirección y dentro de su manual de funciones, se encuentra aquella correspondiente a “*desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza de su empleo y el área de desempeño*”. De lo anterior, se colige que, no se le está delegando ninguna competencia como lo pretende señalar la investigada, por lo que los argumentos expuestos no son de recibo.

En consonancia con lo anterior, es de resaltar que de acuerdo con el marco de competencias otorgado a esta Autoridad, el numeral 4° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 fue objeto de pronunciamiento por parte de la Corte Constitucional en la sentencia C-165 de 2019 y por ello, es importante señalar que dicho numeral, le ha permitido y le permite actualmente a esta Superintendencia poder practicar visitas de inspección, así como cualquier otra prueba consagrada en la ley, con el fin de verificar hechos o circunstancias relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones en materia de protección al consumidor, siempre “*en el entendido de que las competencias (...) (i) deben ejercerse a la luz de lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativa y de lo Contencioso Administrativo y en el Código General del Proceso y (ii) no comprenden la realización de interceptaciones o registros ni otras actividades probatorias que, según la Constitución, se encuentra sometida a reserva judicial de conformidad con la Constitución*”<sup>17</sup>.

De lo anterior, se tiene que, en el desarrollo de las visitas de inspección administrativa, el ordenamiento jurídico le permite a esta Autoridad recaudar todos aquellos elementos materiales probatorios que le permitan establecer y verificar si se cumple la normativa y/o definir la necesidad de abrir una investigación formal.

En ese sentido, es importante poner de presente que, las visitas de inspección que realiza esta Autoridad tienen ocasión en la etapa de averiguación preliminar y buscan dar claridad acerca de

<sup>17</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-165 de 2019. Referencia: Expediente D-12536. Magistrado Ponente: ALEJANDRO LINARES CANTILLO. 10 de abril de 2019.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

si se cumplen o no las normas de protección al consumidor por parte de los sujetos objeto de vigilancia.

Por eso, es en dicha etapa que adquieren importancia y aplicación las funciones y facultades asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, en tanto que las visitas de inspección constituyen un medio por el cual se obtiene información y documentación útil para determinar la existencia de méritos para una posterior investigación administrativa.

Asimismo y examinado el procedimiento de la visita que nos ocupa, no le asiste razón a la investigada al afirmar que [REDACTED], dado que, como lo expuso la Corte Constitucional en la sentencia antes mencionada, las visitas de inspección administrativa no son diligencias o actuaciones cuya práctica requieran autorización judicial previa o control de legalidad posterior<sup>18</sup>.

Aunado a ello, llama la atención que la investigada solo haya realizado tales afirmaciones después del inicio de la investigación administrativa, máxime si se tiene en cuenta que posterior a dicha visita, se realizó un requerimiento de información, ésta presentó respuesta y no emitió ningún pronunciamiento frente a la misma.

Y aun en gracia de que lo hubiera realizado, [REDACTED], cuando lo que se evidencia es que el problema frente a la visita de inspección, al parecer demostraría la comisión de unas conductas infractoras, toda vez que, ésta en su escrito de descargos manifestó de forma expresa que “*actualmente*” dicho dominio web contaba con unas modificaciones, que por demás valga destacar, fueron realizadas de manera posterior al inicio de esta investigación.

Así las cosas, se tiene que, en la visita de inspección administrativa practicada, no se vulneró ningún derecho a la investigada, más aún si se tiene en cuenta que ésta fue recaudada por esta Autoridad, fue radicada en el plenario, ha estado disponible para el sujeto pasivo y para el tercero interesado, como ya se mencionó y se incorporó y se le otorgó el valor probatorio que por ley le corresponde.

De esta manera, resulta fundamental advertir que, en la etapa de averiguación preliminar lo que se presentó fue la existencia de unos hechos sumarios que llevaron a esta Dirección a ejercer sus funciones para verificarlos a través de una visita de inspección administrativa y así, recaudar todos aquellos elementos probatorios que le permitieran asignar la presunta ocurrencia de dichos hechos, de existir, a un sujeto determinado.

En ese sentido, debe indicarse respecto de los documentos que fueron recaudados, que los mismos tienen una estrecha relación de conexidad con las funciones de esta Dirección y el objeto que aquí se investiga, esto es determinar si la investigada cumple o no con la normatividad de protección al consumidor; asimismo, dicha diligencia cumplió con los requisitos señalados en el Código General del Proceso para la obtención y recaudo de las pruebas documentales, por lo tanto ésta atiende a los requisitos de pertinencia, conducencia, utilidad y fueron legalmente obtenidas.

Como consecuencia de todo lo anteriormente expuesto, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor destaca que la visita de inspección administrativa llevada a cabo

<sup>18</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-165 de 2019. Referencia: Expediente D-12536. Magistrado Ponente: ALEJANDRO LINARES CANTILLO. 10 de abril de 2019. “(i) Segundo, **no existe un deber constitucional ni legal en cabeza de las superintendencias de informar, previamente, la realización de las vistas de inspección pues: (i) como se expone en la sección E infra, las visitas administrativas de inspección no son diligencias o actuaciones cuya práctica requiera autorización judicial previa o control de legalidad posterior; (ii) la práctica de visitas de inspección sin previo aviso no vulnera el debido proceso administrativo. Los materiales probatorios que sean recaudados durante estas diligencias serán -en cada caso concreto- objeto de contradicción en las oportunidades procesales ordinarias, por lo tanto, los sujetos investigados no verán afectado su derecho de defensa; y (iii) la práctica de visitas de inspección sin previo aviso persigue una finalidad legítima consistente en fortalecer las facultades administrativas de las superintendencias. En este sentido, tal y como lo ha señalado el Consejo de Estado<sup>[99]</sup>, la finalidad de las visitas administrativas es la de recaudar las pruebas necesarias para determinar si las entidades investigadas están cumpliendo con sus obligaciones legales. Naturalmente, dicha finalidad se vería obstaculizada si no se garantizara el “factor sorpresa” pues el aviso permitiría que el sujeto investigado ocultara información relevante (...)**”

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

durante la etapa de averiguación preliminar, se efectuó bajo el marco de la legalidad, respetando siempre los principios rectores en la materia y los derechos fundamentales y procesales de la investigada y por ende, las pruebas obtenidas en desarrollo de la misma fueron legalmente recaudadas, razón por la cual los argumentos esgrimidos frente a este aspecto no pueden ser acogidos y por el contrario, se procederá a tenerla en cuenta para decidir de fondo la presente actuación.

### 3.1.2. Frente a los argumentos referentes a la solicitud de reserva presentada por la investigada:

Por otra parte, la investigada en su escrito de descargos que obra en el consecutivo 40 y en el escrito del consecutivo 41, [REDACTED]

Aunado a ello, en el escrito del consecutivo 41, [REDACTED]

Asimismo, en el consecutivo 44 [REDACTED]

Al respecto, debe indicarse que esta Autoridad atendió la solicitud de reserva elevada por la investigada en los descargos, por lo que restringió en el Sistema de Trámites y Gestión Documental de esta Entidad dicha documentación y en la Resolución N° 3295 de 2 de febrero de 2023 "*Por la cual se ordena la apertura del periodo probatorio, se otorga confidencialidad, se incorporan unas pruebas, y se decretan otras de oficio*", se adoptó formalmente dicha decisión, circunstancia que fue plasmada en la parte resolutive del artículo 2 de dicho acto administrativo.

Ahora bien, es importante señalar que, efectivamente dentro del trámite existe un tercero interesado al que le fue reconocida tal calidad en el acto de formulación de cargos, ya que éste había hecho solicitud expresa y cumplió con los requisitos legales para su intervención. En ese sentido, éste adquirió derechos, obligaciones y responsabilidades dentro del trámite pues tenía la capacidad de aportar pruebas que podrían contribuir a dilucidar los hechos materia de investigación.

Por ello, éste en la etapa de descargos solicitó mediante el consecutivo 42 que se le remitiera los descargos que había presentado la investigada para ejercer su derecho de contradicción. Lo anterior, entonces implica a todas luces que, el tercero interesado no tuvo acceso inicial al escrito de defensa y sus anexos, toda vez que, esta Autoridad había atendido en tiempo la solicitud de reserva que presentó inicialmente la investigada el 27 de septiembre de 2022, por lo que el referido tercero tuvo que acudir a la administración para solicitar la documentación el 18 de octubre de 2022.

Ahora bien, esta Autoridad para atender la solicitud del tercero interesado emitió el oficio número 21-75875-43 del 27 de octubre de 2022, en el que le indicó de manera clara y expresa que no se podía remitir toda la documentación obrante en el consecutivo 40 por tener carácter reservado y que en atención a lo dispuesto en los artículos 201 de la Ley 57 de 1985 y 27 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección no encontraba viable acceder a dicha solicitud salvo que fuera la misma sociedad quién lo indicara.

Aunado a ello, esta Autoridad hizo énfasis en que, si bien no podía remitirse dicha información por su calidad de reserva o carácter confidencial, dicha circunstancia no implicaba la vulneración de los derechos, deberes y responsabilidades de quienes eran parte de esta investigación.

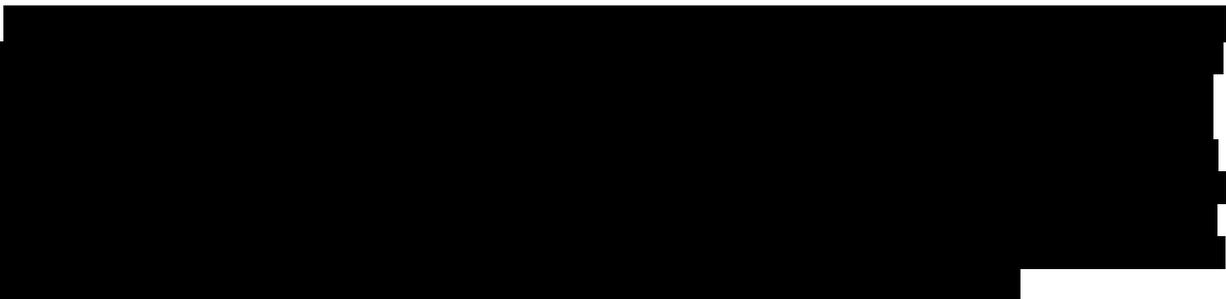
“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En tal sentido, desde dicha solicitud se aclaró cuál era la responsabilidad del tercero interesado frente al manejo de la información que se le remitía dentro de la presente investigación, razón por la cual las manifestaciones de la investigada frente a este aspecto no son de recibo.

Continuando con el estudio de los argumentos, es de destacar que esta Autoridad dio cumplimiento a la solicitud de reserva presentada por la investigada y remitió a través de un enlace de OneDrive la carpeta denominada “*anexo 4*” contentiva de las etiquetas de los productos “*vuse*” que ya obraban previamente en el plenario y que fueron objeto de estudio en la etapa de averiguación preliminar al momento de determinar la existencia de mérito para iniciar la presente investigación y que además se encontraban disponibles para el público en el mercado. En ese sentido, dicha información no vulneró lo que indicó la investigada en sus escritos.

Asimismo, se remitió una versión pública del escrito de descargos allegados, en donde se anonimizó la información que podía ser sujeta a reserva. Ahora, es de resaltar que, la Decisión 486 de 2000 define los secretos empresariales como la información no divulgada de una persona natural o jurídica que legítimamente posee y que puede usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial y que debe ser secreta en el sentido que como conjunto de sus componentes no es generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información. Asimismo, ésta debe tener un valor comercial por ser secreta y fue objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla con ese carácter.

Así, la información de un secreto empresarial, advierte el artículo 261 de la Decisión 486 de 2000, podrá estar referida a la naturaleza, características o finalidades de los productos, métodos o procesos de producción, medios o formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios. En ese orden, quien detente el secreto deberá tomar las medidas para evitar su divulgación y mantener las condiciones de protección.

Al respecto, 

Aunado a ello, es de destacar que, el tercero interesado no hace parte del círculo económico o empresarial en el que la investigada despliega su actividad, para que se pueda configurar un potencial riesgo frente a dicha información.

De otro lado y respecto de los procedimientos para medir las emisiones de formaldehído en sus productos, esta Autoridad restringió el acceso a tales argumentos. En todo caso, la información respecto de la emisión de dicha sustancia no puede reputarse como un secreto empresarial, toda vez que, ésta atiende a lo que señalan organismos internacionales para el tipo de productos que la investigada comercializa y que trajo a colación para fundamentar su defensa, por lo que dicha información es de público conocimiento. Además, tales datos constituyen información que mínima y determinante para los consumidores que adquieren dichos bienes en el marco de una relación de consumo y que supuestamente la investigada debió indicar respecto de dicho producto que se reputa como nocivo. En tal sentido, en este caso, prevalece el interés general de los consumidores y, particularmente el derecho que les asisten a éstos a recibir información respecto de la solicitud de reserva. Asimismo, es de destacar que, el tercero interesado no hace parte del círculo económico o empresarial en el que la investigada despliega su actividad, para que se pudiera configurar un potencial riesgo frente a dicha información.

Por otra parte, 

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

De lo anterior, [REDACTED]

[REDACTED]

En consecuencia, esta Autoridad ha dado cumplimiento a dicha solicitud de reserva, razón por la cual los argumentos expuestos no son de recibo ni tienen la virtualidad de relevar a la investigada del presente juicio de responsabilidad.

### 3.1.3. Frente al argumento relativo a la vulneración del principio de presunción de inocencia

Por otro lado, la investigada en su escrito de alegatos de conclusión que obra en el consecutivo 59 [REDACTED]

[REDACTED]

Al respecto, debe indicarse que el principio de “*presunción de inocencia*” está consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, contenido del derecho al debido proceso que debe regir para todos los trámites, tanto judiciales como administrativos, éste último bajo el cual se desarrolla la presente investigación. Máxima de derecho que, como lo indica la investigada, ha sido objeto de jurisprudencia por la Corte Constitucional, al igual que por el Consejo de Estado. Ahora, en lo que tiene que ver con la potestad administrativa sancionatoria el Consejo de Estado<sup>19</sup>, ha señalado:

*“En virtud del inciso primero del artículo 29 de la CP, el derecho al debido proceso ‘se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas’. Así pues, la jurisprudencia constitucional ha considerado que este derecho consiste en términos generales en:*

*‘(...) el conjunto de garantías que buscan la protección del individuo que se encuentre incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante el trámite procesal se respeten las formalidades propias de cada juicio y se logre la aplicación correcta de la justicia.’*

*De esta forma, el derecho al debido proceso se erige como una garantía a todas las personas según la cual su intervención en una actuación administrativa o judicial está regida por reglas previamente establecidas por el legislador, que a su vez le permiten defenderse y solicitar las pruebas tendientes a demostrar lo que afirma, sin que la voluntad del funcionario público pueda tener alguna injerencia en las distintas etapas del proceso.*

*La Corte Constitucional ha enlistado los elementos particulares que integran este derecho en sede administrativa así:*

*‘(...) hacen parte de las garantías del debido proceso administrativo, entre otros, los derechos a: (i) ser oído durante toda la actuación, (ii) a la notificación oportuna y de conformidad con la ley, (iii) a que la actuación se surta sin dilaciones injustificadas, (iv) a que se permita la participación en la actuación desde su inicio hasta su culminación, (v) a que la actuación se adelante por autoridad competente y con el pleno respeto de las formas propias previstas en el ordenamiento jurídico, (vi) a gozar de la presunción de inocencia, (vii) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción, (viii) a solicitar, aportar y controvertir pruebas, y (ix) a*

<sup>19</sup> En sentencia del veintiuno (21) de agosto de dos mil catorce (2014), con radicado número: 68001-23-33-000-2014-00413-01(AC), proferida por la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso Administrativo.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*impugnar las decisiones y a promover la nulidad de aquellas obtenidas con violación del debido proceso.” (Subraya fuera de texto).*

A su vez, la Ley 1437 de 2011, mediante la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA- preceptuó en su artículo tercero, entre otros aspectos, que, en materia administrativa sancionatoria, se observarán adicionalmente los principios de legalidad de las faltas y de las sanciones, de presunción de inocencia, de *no reformatio in pejus* y *non bis in ídem*.

Así las cosas, el derecho al debido proceso y el principio de presunción de inocencia, se encuentran estrechamente ligados y éste último se erige como uno de los principios fundamentales del Derecho Administrativo Sancionatorio, por lo que este Despacho centrará su atención en el inciso segundo del numeral 1° del artículo 3° de la Ley 1437 de 2011, que fija expresamente los principios adicionales aplicables en materia administrativa sancionatoria, como lo es el proceso que nos ocupa, por lo que esta Dirección realizará un análisis sobre los **principios del debido proceso y presunción de inocencia** aplicables a esta actuación.

Así las cosas, estima pertinente este Despacho traer de presente lo dicho por la jurisprudencia al respecto, la cual en gran parte fue recogida por la Corte Constitucional en Sentencia C-699 de 2015<sup>20</sup> en la que, con base en la sentencias C-242 de 2010<sup>21</sup>, C-343 de 2006<sup>22</sup>, C-1011 de 2008<sup>23</sup>, entre otras, se determinaron “*elementos estructurales de los tipos sancionatorios en materia administrativa*”, así:

*“El derecho administrativo sancionatorio es una regulación específica concerniente a un género más amplio que abarca una multiplicidad de disciplinas jurídicas -el derecho sancionatorio-. Esta rama especializada del derecho público, debido a su genética normativa dual: punitiva y, a la vez, administrativa, ha desarrollado su propia dogmática a través de la construcción de fundamentos, categorías y concepciones propias de esa especial técnica de juzgamiento, encargada de determinar el régimen de responsabilidad ante la comisión de conductas antijurídicas en diversas actividades públicas y privadas.*

*Al igual que las normas en materia penal, las disposiciones administrativas que establecen conductas sancionables, deben satisfacer el principio de legalidad y, en consecuencia, el principio de tipicidad que le es inmanente. Esto es, que la norma administrativa sancionatoria debe prescribir la conducta objeto de sanción con la previsión de todos sus elementos estructurales.*

*El principio de legalidad alude a que una norma con fuerza material de ley establezca la descripción de las conductas sancionables, así como las clases y cuantías de las sanciones a ser impuestas. En materia sancionatoria, este principio también se materializa en la tipicidad, pero con una aplicación distinta a la que opera en materia penal, por no versar sobre conductas que impliquen una incursión tan significativa en el núcleo duro de los derechos fundamentales. Es decir, que sus implicaciones más gravosas no se extienden a la restricción de derechos como la libertad. Al respecto, en Sentencia C-242 de 2010, por la cual se declaró exequible el inciso tercero del Artículo 175 de la Ley 734 de 2002, esta Corporación sostuvo:*

*‘En el ámbito del derecho administrativo sancionador el principio de legalidad se aplica de modo menos riguroso que en materia penal, por las particularidades propias de la normatividad sancionadora, por las consecuencias que se desprenden de su aplicación, de los fines que persiguen y de los efectos que producen sobre las personas. Desde esta perspectiva, el derecho administrativo sancionador suele contener normas con un grado más amplio de generalidad, lo que en sí mismo no implica un quebrantamiento del principio de legalidad si existe un marco de referencia que permita precisar la*

<sup>20</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-699 del 18 de noviembre de 2015, Magistrado Ponente Dr. ALBERTO ROJAS RIOS

<sup>21</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-242 de 2010, Magistrado Ponente Dr. MAURICIO GONZÁLEZ CUERVO

<sup>22</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-343 de 2006, Magistrado Ponente Dr. MANUEL JOSÉ CEPEDA ESPINOSA

<sup>23</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-1011 de 2008, Magistrado Ponente Dr. JAIME CÓRDOBA TRIVIÑO

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

determinación de la infracción y la sanción en un asunto particular. Así, el derecho administrativo sancionador es compatible con la Carta Política si las normas que lo integran –así sean generales y denoten cierto grado de imprecisión– no dejan abierto el campo para la arbitrariedad de la administración en la imposición de las sanciones o las penas. Bajo esta perspectiva, se cumple el principio de legalidad en el ámbito del derecho administrativo sancionador cuando se establecen: (i) «los elementos básicos de la conducta típica que será sancionada»; (ii) «las remisiones normativas precisas cuando haya previsto un tipo en blanco o los criterios por medio de los cuales se pueda determinar la claridad de la conducta»; (iii) «la sanción que será impuesta o, los criterios para determinarla con claridad».

De allí que en esta disciplina sancionatoria, por razones de especialidad sea posible asignar a los actos administrativos la descripción detallada de las conductas, cuyos elementos estructurales han sido previamente fijados por el legislador, sin que en ningún caso las normas de carácter reglamentario puedan modificar, suprimir o contrariar los postulados legales y, menos aún, desconocer las garantías constitucionales de legalidad y debido proceso.

El principio de legalidad exige que dentro del procedimiento administrativo sancionatorio la falta o conducta reprochable se encuentre tipificada en la norma -lex scripta- con anterioridad a los hechos materia de la investigación -lex previa-. Esto se desprende del contenido dispositivo del inciso 2° del Artículo 29 de la Constitución Política que consagra el principio de legalidad, al disponer que ‘nadie podrá ser juzgado sino conforme a las leyes preexistentes al acto que se imputa (...)’, es decir, que no existe pena o sanción si no hay ley que determine la legalidad de dicha actuación.

Por su parte, el principio de tipicidad implícito en el de legalidad hace referencia a la obligación que tiene el legislador de definir con claridad y especificidad el acto, hecho u omisión constitutiva de la conducta reprochada por el ordenamiento, de manera que le permita a las personas a quienes van dirigidas las normas conocer con anterioridad a la comisión de la misma las implicaciones que acarrea su transgresión. Sobre el alcance de este principio, la Corte Constitucional mediante Sentencia C-343 de 2006, se pronunció en los siguientes términos:

‘Uno de los principios esenciales comprendidos en el artículo 29 de la Constitución Política es el principio de tipicidad, que se manifiesta en la «exigencia de descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras».

De esta manera para satisfacer el principio de tipicidad, deben concurrir los siguientes elementos: (i) Que la conducta sancionable esté descrita de manera específica y precisa, bien porque la misma esté determinada en el mismo cuerpo normativo o sea determinable a partir de la aplicación de otras normas jurídicas; (ii) Que exista una sanción cuyo contenido material este definido en la ley; (iii) Que exista correlación entre la conducta y la sanción;’ (Subrayas propias)

En este orden de consideraciones, son elementos esenciales del tipo sancionatorio administrativo: (i) la descripción de la conducta o del comportamiento que da lugar a la aplicación de la sanción; (ii) la determinación de la sanción, incluyendo el término o la cuantía de la misma, (iii) la autoridad competente para aplicarla y (iv) el procedimiento que debe seguirse para su imposición.

Todo lo cual, apunta a la garantía de que es la ley, y no el operador jurídico, quien determina cuáles conductas son sancionables y, para lo cual, los tipos sancionatorios deben ser redactados con la mayor claridad posible, de tal manera, que tanto su contenido como sus límites se deduzcan del tenor de sus prescripciones. Sobre este tópico en Sentencia C-1011 de 2008 la Corte Sostuvo lo siguiente:

‘El régimen sancionatorio previsto en la Ley de hábeas data respeta los principios de reserva legal, legalidad y tipicidad, en el grado de rigurosidad exigible en el derecho administrativo sancionador. Los preceptos examinados, con las remisiones y concordancias señaladas, (i) definen los elementos básicos de las infracciones que

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

generan sanción y los criterios para su determinación; (ii) establecen el contenido material de la sanción; (iii) permiten establecer una correlación entre el contenido de la norma de conducta y la norma de sanción; (iv) establecen – vía remisión – un procedimiento establecido en normas con fuerza material de ley; y (v) determina los órganos encargados del ejercicio de la potestad sancionatoria.’ (...)” (Subrayas y negrillas fuera de texto)

De la lectura de los anteriores elementos y de una interpretación integral de los mismos frente al caso *sub-examen*, este Despacho debe señalar que el acto administrativo mediante el cual se inició la investigación administrativa acata cabalmente los elementos esenciales del tipo sancionatorio administrativo, toda vez que, además de contener los considerandos señalados en el inciso precedente, delimita el marco normativo que faculta a esta Dirección para adelantar la presente investigación, así como incluye el procedimiento aplicable a la misma y su respectivo régimen sancionatorio.

Adicionalmente, no sólo cumple con los requisitos formales exigidos por el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, sino que también se ajusta a los principios fundamentales del derecho administrativo sancionatorio, en tanto que, en primera medida, cumple con el principio de legalidad al describir con claridad y precisión cada una de las normas presuntamente infringidas conforme con el análisis de las diligencias preliminares; asimismo, se expusieron los fundamentos de hecho y de derecho que dieron lugar a su posible vulneración y su correspondiente soporte probatorio y, posteriormente, se realizó la citación expresa de las posibles sanciones de las que sería objeto la investigada en caso de comprobarse las infracciones señaladas.

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

Prueba de ello, es que tuvo la oportunidad de exponer sus argumentos de defensa en relación con cada uno de las imputaciones fácticas formuladas, así como allegó todos los medios de prueba que consideró pertinentes para sustentar sus argumentos.

Así las cosas, dicho acto administrativo cumple con los requisitos exigidos para ese tipo de actuación y está acorde con los principios del derecho administrativo sancionatorio, tanto así que la investigada en sus escritos de defensa, realizó pronunciamiento explícito a cada una de las imputaciones fácticas endilgadas y que se encuentran contenidas de manera clara y expresa en la citada resolución.

Así pues y bajo los lineamientos procedimentales que rigen a esta actuación, no hay desconocimiento de la presunción de inocencia, sino que ella se desvirtúa con los resultados del debido proceso administrativo.

Ahora y como es natural de la lógica del proceso, el Estado tiene una carga probatoria inicial para formular los cargos, sin perjuicio de que el sujeto pasivo también ejerza la iniciativa probatoria a fin de buscar el esclarecimiento de los hechos. En tal entendido y teniendo en cuenta lo anterior, existe la posibilidad que la carga probatoria del Estado se vea aminorada y se incremente la carga de los investigados dada la existencia de una responsabilidad de carácter objetivo<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Corte Constitucional. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-616 de 2002. Expediente D-3860. Magistrado Ponente: CEPEDA ESPINOSA, Manuel José. 6 de agosto de 2002.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Lo anterior, encuentra sustento en la jurisprudencia constitucional, mediante la cual se ha avalado que en casos excepcionales se aplique la responsabilidad objetiva en algunos campos del derecho administrativo sancionatorio, como, por ejemplo, en materia de protección al consumidor<sup>25</sup>, señalando que, en todo caso, los investigados deben contar con todas las garantías procesales<sup>26</sup>.

De esta manera, el productor y/o el proveedor de bienes y/o servicios, en consideración de la responsabilidad que existe en materia de consumo, se le exige que cuando participan en el mercado, despliegue una conducta como la que se le exigiría a un profesional en la materia que consiente los riesgos que asume en el desarrollo de su actividad comercial y de cada una de las medidas que toma para evitar la transgresión de las normas y la afectación de los derechos de los consumidores.

En ese orden de ideas, son éstos los llamados a adoptar todos los mecanismos necesarios para que la introducción y comercialización de un bien o la prestación de servicios, cumplan con las disposiciones legales que lo regulan.

En tal sentido, [REDACTED]

[REDACTED], toda vez que, dicha circunstancia tiene lugar con el desarrollo del presente procedimiento administrativo sancionatorio, como se indicó previamente; por lo que la labor de esta Autoridad se circunscribe es a determinar el grado de probabilidad o similitud de la existencia de una infracción a las normas que protegen los derechos de los consumidores, dirigida a identificar a los presuntos responsables de ésta o para recabar elementos de juicio que le permitan efectuar una imputación clara, precisa y circunstanciada<sup>27</sup>, fundamentada en una carga probatoria y argumentativa inicial suficientemente rigurosa para que se pueda presuntamente indicar que la sociedad objeto de esta actuación incumplió la normativa y, una vez cumplida esta carga, es el sujeto pasivo de la actuación, quien tiene el deber de probar y desvirtuar las presunciones fácticas reprochadas, toda vez que ésta es la que posee de primera mano los elementos probatorios que le permitirán demostrar que no ha cometido una infracción.

En tal sentido, esta Dirección debe hacer hincapié que en materia de protección al consumidor quien tiene la carga de la prueba es la investigada, correspondiéndole a ésta probar que cumplió con todos los estándares que establece la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor.

En síntesis, concluye la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor que, hasta este punto de la investigación administrativa se ha garantizado de manera íntegra el respeto al principio de presunción de inocencia, pues en cada una de las etapas de la presente investigación se ha dado aplicación al mismo, razón por la cual no son de recibo los argumentos esgrimidos ni tienen la virtualidad para que se desestime y archive la presente actuación.

### 3.2. Problema Jurídico

La Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, se encargará de determinar si la conducta desplegada por **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, configura o no una vulneración de lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3°, los artículos 6°, 23, 25, 31, 33, 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43, los literales a) b), c), g) y el párrafo del artículo 50 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

<sup>25</sup> Corte Constitucional. Sala Plena de la Corte Constitucional. Sentencia C-973 de 2002. Expediente D-4032. Magistrado Ponente: TAFUR GALVIS, Álvaro. 13 de noviembre de 2002.

<sup>26</sup> *Ibíd.*

<sup>27</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sección Primera. Radicación N° 25000-23-24-000. Consejero Ponente: URUETA AYOLA, Manuel. 23 de enero de 2003.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia T-543 de 2017. Referencia: Expedientes T-6.29.705 y T-6.139.760. Magistrada Ponente: FAJARDO RIVERA, Diana. 25 de agosto de 2017.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Única de esta Superintendencia y lo que establecen los numerales 1º, 7º y 9º del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

### **3.3. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6º de la Ley 1480 de 2011- Imputación fáctica N° 1**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad al sujeto pasivo, por considerar que con su conducta podría configurarse una vulneración a lo que establece el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

De esta manera, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos, y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Así pues, esta Dirección considera necesario señalar que los consumidores tienen el derecho a recibir productos y servicios de calidad, es decir, de acuerdo con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado. En ese sentido, el artículo 6º de la Ley 1480 de 2011, establece que todo productor de bienes y/o servicios debe asegurar la idoneidad y seguridad de los mismos, así como la calidad ofrecida.

El artículo 6º señala que el incumplimiento de esta obligación da lugar a “responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley”, justamente la responsabilidad que se evalúa en este caso.

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

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

Ahora bien, como quiera que los consumidores se encuentran en un marco de información asimétrica y desigualdades fácticas con respecto a comercializadores y productores al momento de adquirir bienes y servicios, pues los primeros, depositan la confianza en el prestigio de la marca, la novedad del producto o el éxito mediático obtenido a través de las campañas publicitarias desplegadas en el mercado, por lo que se hace imperativo una especial protección<sup>28</sup>.

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

<sup>28</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-749 de 2009 Expediente D-7686. Magistrado Ponente: VARGAS SILVA, Luis Ernesto. Bogotá D.C. 21 de octubre de 2009.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Lo anterior, teniendo en cuenta que de varias de las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor–, se desprende que la adquisición de un producto incluye la entrega del mismo.

Así, el marco normativo previamente referenciado no solo contempla, respecto de la relación de consumo, que se presente una adquisición de bienes sino que los mismos sean efectivamente entregados a los consumidores, para que éstos finalmente los disfruten y los utilicen; ejemplo de ello, se encuentra en el artículo 3° del mentado estatuto, que contempla los derechos y deberes de los usuarios, entre otros, como el de recibir productos de calidad, que los productos no les causen daños, a poder reclamar y obtener reparación integral por los daños sufridos por dichos bienes; el párrafo del artículo 7° de la Ley 1480 de 2011, relativo a la garantía legal y que hace referencia a que el proveedor debe responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen funcionamiento de los productos y que la entrega o distribución de los mismos con descuento, rebaja o carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la referida ley; asimismo, el artículo 8° indica que el término de la garantía empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

Igualmente, el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011 señala dentro de los deberes especiales que le asisten a los productores y proveedores en las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, como la que ocurre aquí en la presente investigación, el de cerciorarse que la entrega del bien o servicio se realice efectivamente en la dirección indicada por los usuarios así como el deber de informarles previo a la adquisición de los mismos, el tiempo de entrega; el artículo 47 de la referida ley, concerniente a la prerrogativa de retracto, en la que se determina que el término máximo de ejercicio es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.

Asimismo, el literal c) del artículo 50 *Ibidem*, dispone lo referente a que los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrecen productos utilizando medios electrónicos, tienen el deber de informar en dicho medio, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio; el literal d) de la referida norma, que indica que una vez se concluye la transacción se le debe remitir al consumidor la información precisa del tiempo de entrega, el literal e) que establece el mandato categórico de mantener mecanismos de soporte duradero de la prueba de la relación comercial, en especial, la identidad plena del consumidor, la voluntad expresa de contratar, la forma en que se realizan los pagos y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos; el literal h) que determina que el proveedor debe entregar el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en el que el consumidor le haya comunicado su pedido y en caso de que la entrega supere dicho lapso o que no esté disponible el producto adquirido, el usuario podrá resolver o terminar el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno.

Del mismo modo, el artículo 51 del Estatuto del Consumidor referente a la prerrogativa de reversión del pago, establece aparte de la compra y adquisición de bien, que se aplique el referido derecho cuando al consumidor no se le haya entregado el producto, no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

En ese orden y como se evidencia, el surgimiento y el perfeccionamiento de esa relación de consumo no solo está dado porque los consumidores adquieran los bienes y/o servicios ofrecidos, sino porque se dé la efectiva entrega de estos.

De allí que, se afirme que el acto de entrega es inherente a la adquisición del bien y las atribuidas por la información que se suministre sobre él y no puede desligarse del proceso de comercialización y distribución que se desarrolla para satisfacer una necesidad de consumo.

Así mismo, cabe destacar que *“las fallas en la calidad e idoneidad no solo se presentan ante un*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*desempeño defectuoso o deficiente (...) sino también cuando las expectativas del consumidor se defraudan por **la falta de conformidad entre lo que se promete y lo que realmente se entrega o porque no cumplen con ellas***<sup>29</sup>. (Destacados fuera de texto).

En igual sentido se ha pronunciado la doctrina al expresar que *“de conformidad con la definición de calidad que trae la Ley 1480 de 2011, esta se extiende a la información proporcionada al consumidor por el productor o proveedor. De esta forma, la calidad de un producto también estará integrada por las condiciones y características que hubieran sido atribuidas al bien o servicio, y que hubieran sido informadas al consumidor (...). En conclusión, la calidad del producto está determinada, en adición a los demás parámetros que establece la ley, por la información suministrada por el productor o proveedor sobre el bien o servicio, incluidas todas las afirmaciones de carácter objetivo que se encuentren en los anuncios publicitarios sobre el producto”*<sup>30</sup>.

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

Justamente, esta Autoridad le endilgó una responsabilidad administrativa a la investigada con fundamento en **dos supuestos fácticos** que conformaron el presente cargo:

(i) Presunta infracción del artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 respecto de **la calidad de los productos** ofrecidos por la investigada, por circunstancias como, por ejemplo, problemas de la batería, derrame del producto, el producto no suelta vapor.

(ii) Presunta infracción del artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 respecto **de la calidad del servicio** que se deriva de la celebración de una relación de consumo por circunstancias como, por ejemplo, el producto llegó en mal estado o no corresponde a lo comprado.

Asimismo, es de destacar que, las dos subimputaciones se fundamentaron en la información del radicado [REDACTED]

[REDACTED] y que fue allegada por la investigada en la etapa de averiguación preliminar.

Frente al particular, la investigada en sus escritos de defensa obrantes en los consecutivos 40 y 59, [REDACTED]

Al respecto, este Despacho debe indicar que esta Autoridad atendió cabalmente lo dispuesto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, relacionado con el procedimiento administrativo sancionatorio, toda vez que, señaló de manera clara y expresa cuales eran los fundamentos fácticos y jurídicos, así como relacionó los soportes en los que fundamentaba su análisis. En ese sentido, el primer sub cargo se fundamentó en la presunta infracción del artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 y

<sup>29</sup>SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N°63352 de 5 de octubre de 2017. Expediente N°13-220948.

<sup>30</sup> Carmen Ligia Valderrama (2013), *De las garantías: una obligación del productor y el proveedor*. Valderrama Rojas Carmen Ligia, (Ed). (2015). *Perspectivas del derecho de consumo*. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia. Págs. 236 - 239.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Situación igualmente predicable respecto de la segunda subimputación que se fundamentó en la misma norma, pero se cuestionó la calidad del servicio que se deriva de la celebración de una relación de consumo por circunstancias como, por ejemplo, el producto llegó en mal estado o no corresponde a lo comprado y dichas circunstancias estuvieron respaldadas igualmente con el consolidado de PQR que la investigada presentó dentro de la averiguación preliminar que se llevó a cabo en esta actuación.

Ahora, [REDACTED]

[REDACTED] Frente a esto, este Despacho debe indicar que, la norma no establece una tarifa legal frente a las pruebas para dar por incumplida una norma, por lo que esta Autoridad en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control que le asisten, tiene la facultad de recaudar todos aquellos elementos probatorios que le permitan determinar la existencia o no del mérito para iniciar una investigación administrativa.

Aunado a ello, ésta no puede pretender restarle valor al elemento probatorio que ella misma allegó al proceso para evadir el juicio de responsabilidad, pero a su vez argumentar que dicho elemento era trascendental en su compañía, que era objeto de reserva y que el tercero interesado vio supuestamente unas cifras relacionadas con la misma. Dicha contradicción llama la atención de esta Autoridad, máxime si se tiene en cuenta que, en dicho consolidado obran incluso las actuaciones que realizó ésta para atender las PQR como consecuencia de las fallas en la calidad presentada en ambos casos *–productos y servicio–*.

De otro lado, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

Frente a esto, este Despacho debe indicar que, al momento de determinar el mérito para iniciar una investigación administrativa, cuenta con una carga probatoria inicial lo suficientemente rigurosa, situación que es evidenciable en el acto de formulación de cargos, así la investigada realice apreciaciones subjetivas frente a esta imputación, máxime si se tiene en cuenta que ésta se pronuncia de manera precisa frente a los dos sub cargos y delimitó su defensa en la calidad tanto de los productos como del servicio ofrecido a los consumidores.

Asimismo, es importante señalar que, efectivamente en el pliego de cargos se indicó que existían [REDACTED] relativas a inconformidades respecto de la calidad de los productos ofrecidos por la investigada en el mercado, por circunstancias como, por ejemplo, problemas de la batería, derrame del producto, el producto no suelta vapor, situaciones que ocasionarían un incumplimiento a la normativa objeto de análisis por parte del sujeto pasivo de esta investigación, circunstancia que se encuentra en el mismo consolidado y del que puede establecerse dicha cifra al filtrar por las categorías expuestas.

De igual manera y como se había expuesto en el acápite de consideraciones previas, dicho consolidado fue expuesto a manera de ejemplo, para sustentar el cargo y se indicó que, si bien la indagada realizó actuaciones frente a las PQR presentadas, dicha circunstancia se generó al parecer, como consecuencia de las presuntas fallas en la calidad de los productos ofrecidos por ésta y adquiridos por los consumidores en el marco de una relación de consumo, razón por la cual dichos argumentos no son de recibo.

Por otro lado, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Ahora, la investigada no puede pretender que esta Autoridad tenga por cumplida la norma por el solo hecho de entregar productos, ya que ésta tiene el deber legal de entregarle al consumidor lo que éste exactamente compró, ya que aceptar lo contrario iría en detrimento de una norma de orden público y por ende, irrenunciable. Asimismo, en lo correspondiente a las prerrogativas que trajo a colación, este Despacho debe indicar que, toda relación de consumo trae como consecuencia el ejercicio de unos derechos, por lo que éste no puede encasillar los mismos a una situación que no es objeto de estudio.

En todo caso, es de destacar que, esta Autoridad aludió a ese tipo de servicio para indicar que, la investigada posterior a la celebración de la relación de consumo, remitió unos productos que estaban en mal estado o eran diferentes a lo inicialmente adquiridos por los consumidores, por lo que, es claro que, en esos casos, ésta no realizó ventas presenciales, sino que lo hizo mediante la modalidad de ventas a distancia, en las que la entrega de los bienes no se surtió de manera concomitante al pago del precio por la cosa. En tal entendido, dichas manifestaciones carecen de asidero jurídico.

Por otra parte, [REDACTED]

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

En ese sentido, lo que aquí se estudia es que las conductas desplegadas por los productores y/o proveedores se encuentren ajustadas a los preceptos que regulan la protección al consumidor, por cuanto las mismas son de resultado, por lo que aquí no se analiza la intención del administrado en el despliegue de la conducta infractora o la involuntariedad, sino la infracción misma, es decir, la transgresión del principio de legalidad o de la norma, razón por la cual dichas manifestaciones no pueden ser acogidas.

Precisado lo anterior, este Despacho procederá a realizar el estudio de las dos subimputaciones fácticas con el fin de determinar si se cumplió o no lo que establece el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 y se abordarán los demás argumentos expuestos por la investigada en sus escritos de defensa:

**3.3.1. Presunta infracción del artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 respecto de la calidad de los productos ofrecidos por la investigada:**

Esta Autoridad procedió a revisar

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]













“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Ahora, es de destacar que, si bien la investigada en algunos casos brindó una respuesta y se comunicó con los consumidores, en otros, los usuarios interpusieron la PQR manifestando su inconformidad frente al servicio ofrecido, por lo que el hecho de contestar lo manifestado por éstos en unos casos, no la exime de que se presentaron fallas en la calidad respecto de su servicio porque los productos llegaron en mal estado o no correspondían a lo comprado.

En ese orden de cosas, se tiene que en este caso se presentó una falla en el servicio que proviene de esa relación de consumo celebrada con un cúmulo de consumidores y que llevó a que éstos se sintieran defraudados con el comportamiento de la investigada, toda vez que ésta al ofrecer ese servicio de entrega en el marco de una relación de consumo, remitió productos que no correspondían a lo inicialmente comprado o los mismos llegaban en mal estado, circunstancia que impidió o pudo impedir que éstos pudieran satisfacer la necesidad para la cual habían adquirido dichos bienes.

Por lo anterior, no le asiste razón a la investigada respecto de que esta Autoridad

[REDACTED]

En tal sentido, esta Dirección encuentra que el presente sub-cargo también está llamado a prosperar y por ello, se procederá a imponer una sanción administrativa en virtud de lo que determina el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

De otra parte, es de destacar que, el tercero interesado frente a esta imputación no emitió pronunciamiento específico.

Finalmente, atendiendo al estudio antes realizado, este Despacho indica que la imputación fáctica N° 1 prospera en su integridad y por ello, se procederá a imponer la sanción administrativa, de conformidad con lo indicado en precedencia.

#### **3.4. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 2-**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad al sujeto pasivo, por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

De esta manera, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, esta Dirección considera necesario señalar que, el numeral 1.3. del artículo 3° de la Ley 1480 de 2011, establece como uno de los derechos de los consumidores y usuarios, el de obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

De esta forma, resulta necesario verificar los demás elementos exigidos por la Ley 1480 de 2011, en cuanto a la información mínima que debe entregarse al consumidor, conforme a las reglas jurídicas del artículo 23 de la norma en cita, en efecto que la misma debe ser clara, veraz, suficiente, comprensible, precisa e idónea sin perjuicio de las dos condiciones previamente analizadas.

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

**Claridad y comprensibilidad:** *“Que no dé lugar a dudas, inteligible, fácil de comprender”<sup>31</sup>, “que sea inequívoca, indiscutible incuestionable la información que se suministra al consumidor sobre el producto. Que se indique los componentes, el modo o cualidad de fabricación, las propiedades, calidad e idoneidad de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación de manera clara e inequívoca”<sup>32</sup>.*

**Veracidad:** *“este elemento se refiere a la realidad y certeza de la información, implica que de estar ajustada a la realidad, además que debe ser cierta y comprobable. Así las cosas, debe existir correspondencia entre los atributos que se ofrecen respecto del bien y los que efectivamente se otorgan al consumidor”<sup>33</sup>.*

**Suficiencia:** *“implica que la información que se suministre a los consumidores, debe ser completa, esto con el fin de que el consumidor cuente con los elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para que adopte decisiones de consumo razonables”<sup>34</sup>.*

**Oportunidad:** se debe entender que implica que la información se de en el momento adecuado, *“cuando el consumidor la necesite, de tal forma que una información extemporánea puede alterar la capacidad de decisión del consumidor (...)”<sup>35</sup>.*

**Verificabilidad:** debemos comprender que el mismo hace referencia que la información *“se puede verificar. Que permite comprobar su verdad y examinar el método por el que se ha alcanzado”<sup>36</sup>.*

Justamente, con fundamento en lo anterior, esta Dirección formuló la presente imputación con base en dos sub-cargos:

**(i) Presunta información carente de oportunidad, claridad, suficiencia y precisión,** respecto de la intensidad de nicotina que traía el cabezal que se insertaba en el dispositivo Vuse Epod, tanto de lo que se advirtió en los empaques de los productos como de la página web del sujeto pasivo.

**(ii) Presunto suministro de información mínima en idioma diferente al castellano,** ya que al parecer la investigada en sus empaques no les suministró a los consumidores la información mínima en idioma castellano, toda vez que, ésta indicó *“nic salts”* y *“blushed mango”* y en la

<sup>31</sup> VILLALVA, J. “Introducción al derecho del Consumo”, Universidad Militar Nueva Granada, Pág. 171.

<sup>32</sup> Resolución SIC No. 43142 de 24 de julio de 2012.

<sup>33</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Folleto “Guía General de Protección al Consumidor”, Pág. 39.

<sup>34</sup> Ibidem.

<sup>35</sup> VILLALVA, J. “Introducción al derecho del Consumo”, Universidad Militar Nueva Granada. Pág. 171.

<sup>36</sup> Diccionario de la Real Academia Española RAE <http://lema.rae.es/drae/?val=verificable>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

página web indicó, entre otros, “*nic salts*” y “*Golden blend*”, “*dark cherry*”, “*classic watermelon*”, “*classic mint*”. Aunado a ello, se evidenció un documento emitido por ésta en el que relacionó las piezas que emitió desde el 15 de junio al 30 de septiembre de 2021, de los que se observó que, ésta indicó la expresión en idioma inglés “*nicotine level*”.

Al respecto, la investigada se pronunció frente a los dos sub-cargos anteriores en sus escritos de defensa, razón por la cual, se procederá al estudio de estos de la siguiente manera:

#### **3.4.1. Frente a la presunta información carente de oportunidad, claridad, suficiencia y precisión:**

[REDACTED]

[REDACTED]

En ese sentido, es importante destacar que, la doctrina ha reconocido que asegurar el acceso al consumidor a la información dentro de un marco especial de protección “*coadyuva a la equiparación de las asimetrías naturales ocasionadas por la desigualdad de conocimientos entre oferente y destinatario para permitir una elección libre, objetiva y transparente del bien o servicio que ha de ser adquirido*”<sup>37</sup>. De ahí que sea clara la relación que existe entre las prerrogativas reconocidas al consumidor como la información y como el incumplimiento de los deberes que se encuentran en cabeza de los empresarios en materia de información, indefectiblemente genera que el consumidor vea mermado su derecho a tomar decisiones de consumo razonadas.

Es por ello que se ha reconocido que, los intereses que se encuentran tutelados bajo las disposiciones que regulan el suministro de información a los consumidores, se lesionen por el simple hecho de que se pongan en circulación información que no tenga los atributos que establece la norma, en tanto que esta defectuosa ejecución en cabeza de los empresarios puede “*desencadenar la incorrecta valoración de un producto y alterará por tanto la decisión de adquisición del consumidor, situación que per se ya resulta perjudicial para sus intereses económicos*”<sup>38</sup>.

Íntimamente relacionado con lo anterior y con la finalidad de garantizar un núcleo esencial del derecho a la información, las normas de protección al consumidor tienen una finalidad tuitiva dirigidas a ajustar el desbalance y asimetría informativa entre los extremos que conforman la relación de consumo. Lo anterior, entonces implica que dicha prerrogativa les impone a los empresarios: 1) evitar presiones indebidas sobre el consumidor y 2) brindar los elementos de juicio que le permitan a dicho sujeto valorar las múltiples alternativas que existen en el mercado y optar por el producto que mejor satisfaga sus necesidades.

Sobre este último punto, se ha reconocido que la “*información aparece como un instrumento prioritario para garantizarle al contratante elecciones conscientes y funcionales a sus propias exigencias*”<sup>39</sup>. De ahí que la doctrina nacional haya reconocido que “*la información es un*

<sup>37</sup> SHINA, Fernando E. Daños al Consumidor: Análisis de la Ley 1480 de 2011. Argentina, Buenos Aires. Editorial Astrea. 2014. P. 22.

<sup>38</sup> MARTÍNEZ SALCEDO y ORTEGA DÍAZ. Información y publicidad comercial ¿entre dos orillas diferentes? P. 18.

<sup>39</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales. Sentencia No. 3447 de 20 de marzo de 2019. Proceso radicado No. 18-286671.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*presupuesto fundamental para el acto de consumo. No solo ello, es un elemento estructural para el consumidor educado y razonable, esencial para el entendimiento del estándar del llamado usuario medio. Solo el usuario informado cuenta con la capacidad suficiente para ejercer sus derechos.”<sup>40</sup>*

En ese orden de ideas, es claro que, en este caso para la formulación del presente cargo y dada la vulnerabilidad en la que se encuentra el consumidor frente a una asimetría de la información “*que impida el conocimiento previo a la adquisición de productos (...)*”<sup>41</sup>, se haya tenido en cuenta para la estructuración del mismo, el paradigma modelo del consumidor medio y/o racional<sup>42</sup> entendido como aquél que, recibe la información y hace un análisis superficial, no profundo y detallado, por lo que éstos son evaluados conforme al contenido y significado que el consumidor les atribuya, guiándose por el sentido común y usual de las palabras e imágenes.

Este parámetro se fundamenta en la realidad de la forma cómo los consumidores entienden el mensaje, pues parte de la base de reconocer que las personas que reciben la información realizan un examen superficial de ellos, no uno profundo y detallado.

Lo anterior, parte de la base de la confianza que deposita el consumidor en la información suministrada por el productor o proveedor, en tanto se trata de un deber del profesional que participa en el mercado y será en últimas, responsabilidad de éste demostrar que no se presentó el incumplimiento del deber legal que le asistía.

Así las cosas, se tiene que en el estudio del presente sub-cargo se tendrá en cuenta dicho parámetro para establecer si la investigada suministró o no la información mínima respecto de la intensidad de nicotina que traía el cabezal que se insertaba en el dispositivo Vuse Epod, tal y como se expone más adelante.

En todo caso, es importante recordarle a la investigada que, el acto de formulación de cargos se edificó con base en los fundamentos de hecho y de derecho pre existentes tanto en la norma sustancial como procedimental aplicable y con una carga probatoria inicial rigurosa para endilgarle una presunta responsabilidad y es en este acto administrativo que decide la actuación, que se estudiará de fondo su conducta de cara a la norma imputada, con el fin de determinar si hubo o no un incumplimiento, razón por la cual sus manifestaciones respecto de este aspecto no son de recibo.

De otro lado, [REDACTED]

Así y para abordar los otros argumentos de defensa, esta Dirección considera oportuno señalar que, se procedió a revisar [REDACTED]

<sup>40</sup> PICO ZUÑIGA Fernando, “El alcance de los principios generales del Estatuto del Consumidor colombiano”, Universitas, N.º 134 (2017): 310.

<sup>41</sup> Corte Constitucional Sentencia C-1141 de 2000

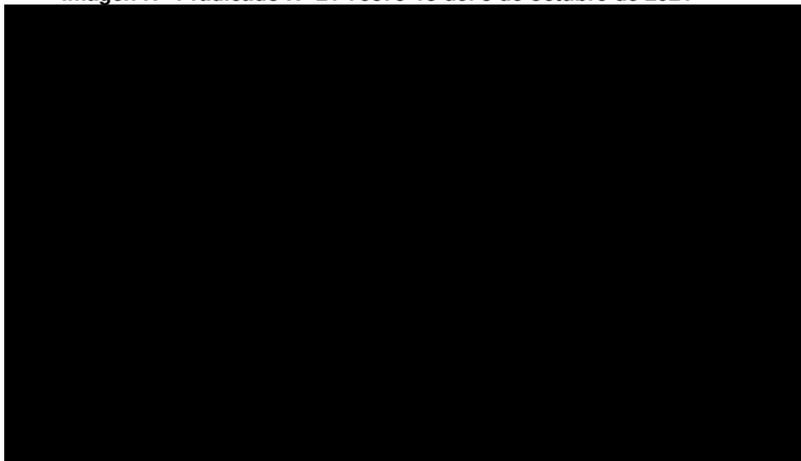
<sup>42</sup> Cfr. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N.º. 21882 de 25 de abril de 2013.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, al revisar la información de dicho empaque, esta Dirección observó que,

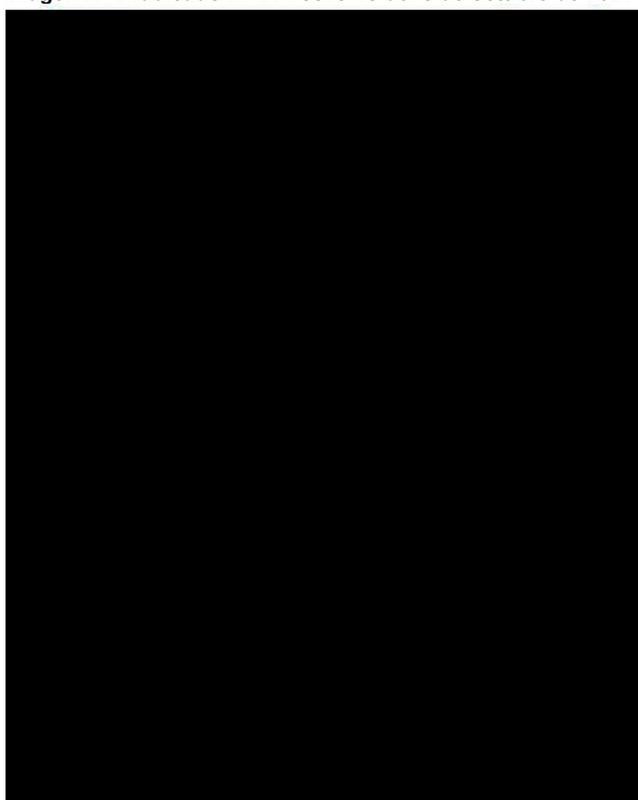


Imagen N° 1 radicado N° 21-75875-18 del 8 de octubre de 2021



Asimismo, ésta en la parte trasera de dicho empaque indicó lo siguiente:

Imagen N° 2 radicado N° 21-75875-18 del 8 de octubre de 2021



Asimismo, se revisó la visita de inspección administrativa a la página web “<https://www.vuse.com/co/es/>” de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 y se observó que, ésta respecto de la intensidad de nicotina que contenía el cabezal que se inserta en el dispositivo Vuse Epod, indicó 18 mg/ml o en otros casos, les señaló a los consumidores unas barras ascendentes y la expresión “zero” o los números “18” y “34”, tal y como se observa por ejemplo, en las siguientes imágenes:

Imagen N° 3 radicado N° 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 minuto 23:37

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

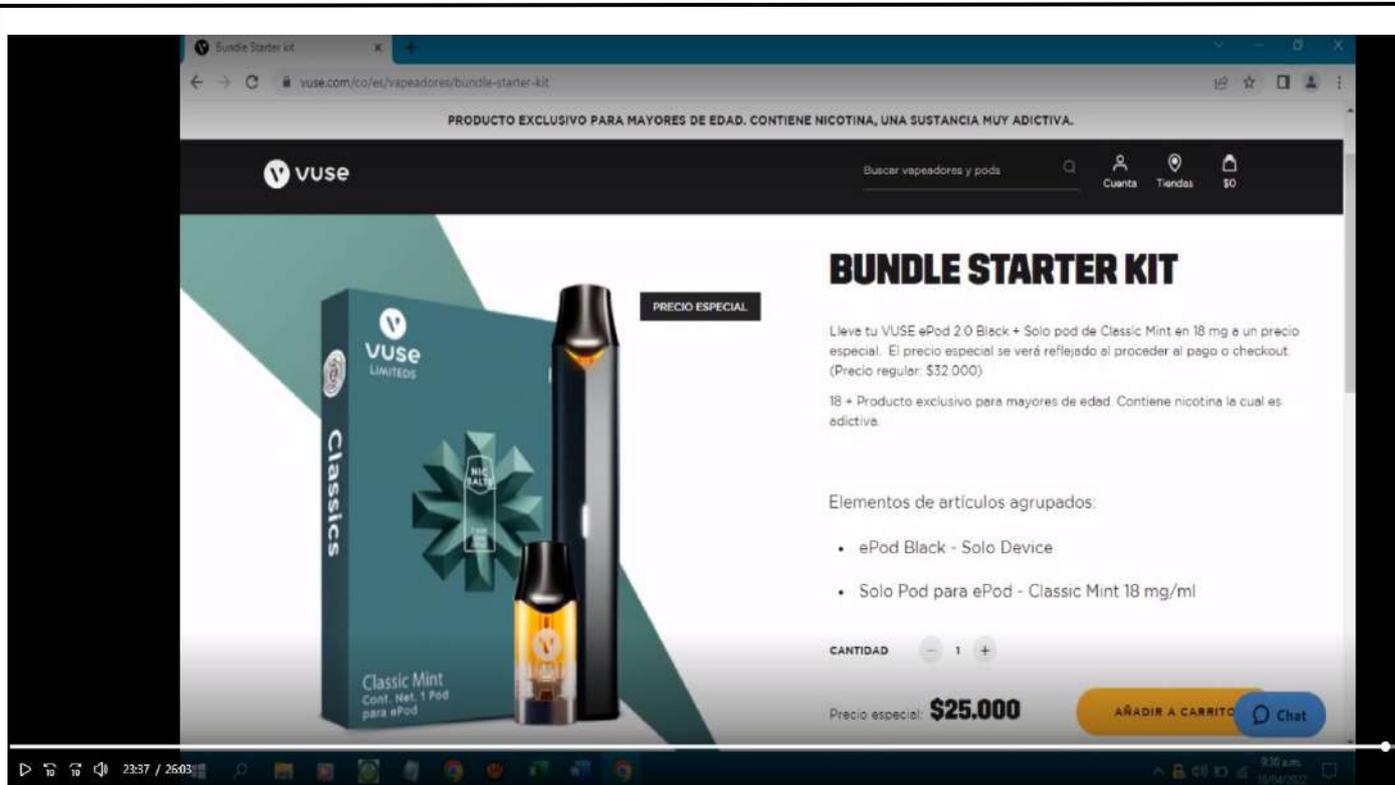
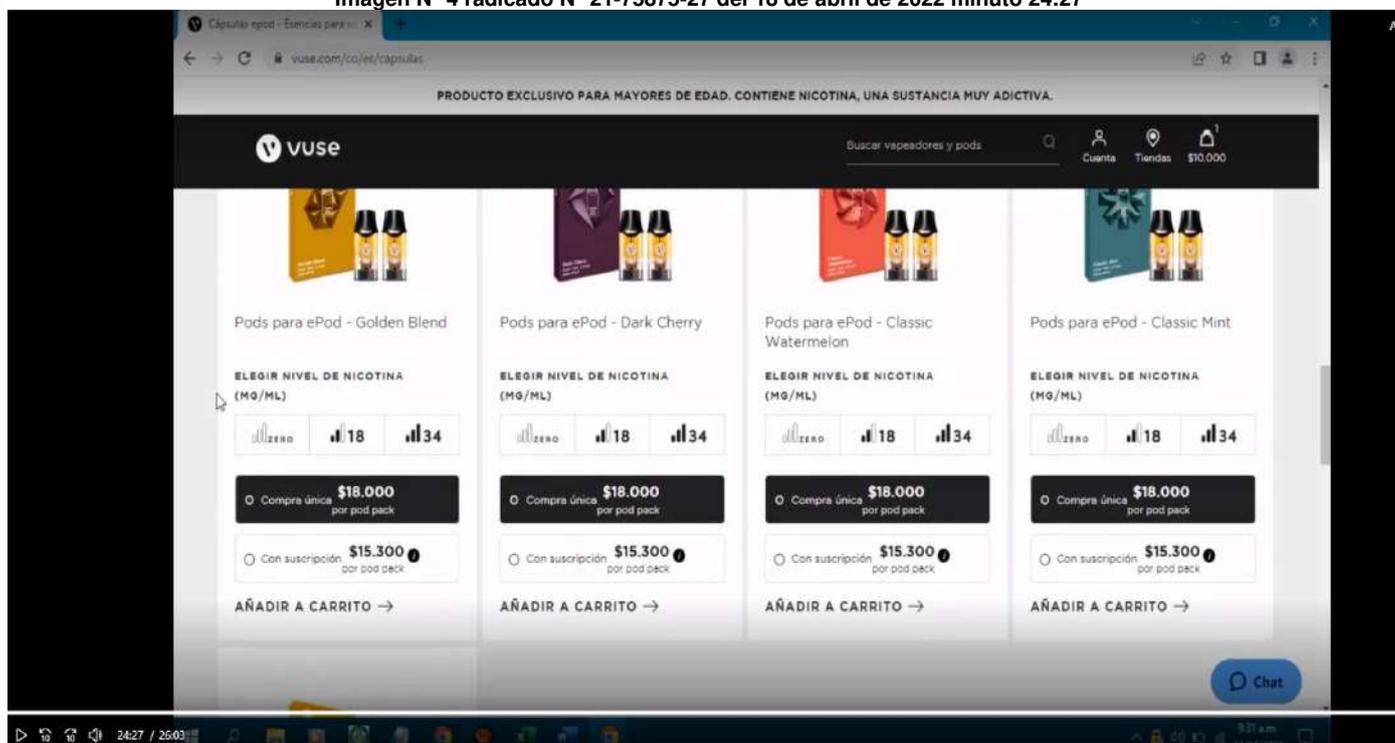
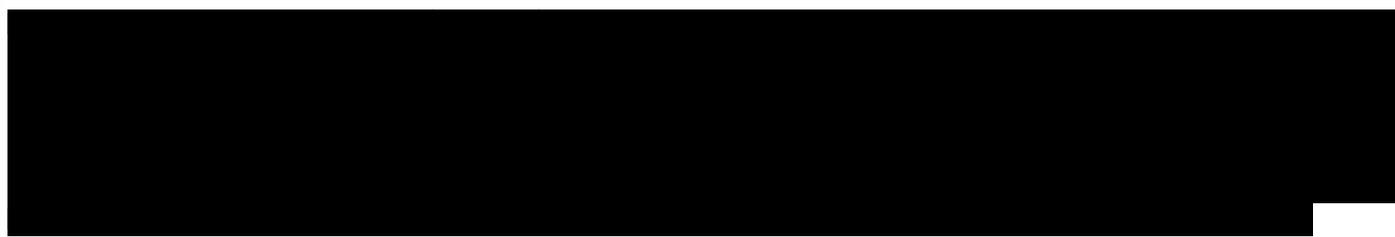
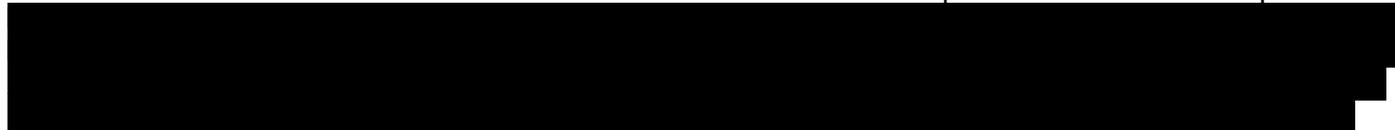


Imagen N° 4 radicado N° 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 minuto 24:27



Así las cosas, ésta empleó expresiones, números y gráficos, para suministrarle al consumidor la información relativa a la intensidad de nicotina que tenían sus productos.



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Asimismo, la información adoleció de **suficiencia** porque los datos sobre la intensidad de nicotina no son completos, ya que una unidad de medida, unos números, porcentajes y gráficos no generan que los consumidores cuenten con los elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de estos bienes en razón a la intensidad de nicotina, para adoptar una decisión de consumo razonable.

\_\_\_\_\_

<sup>43</sup> Cfr. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección del Consumidor. Resolución N°. 21882 de 25 de abril de 2013.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

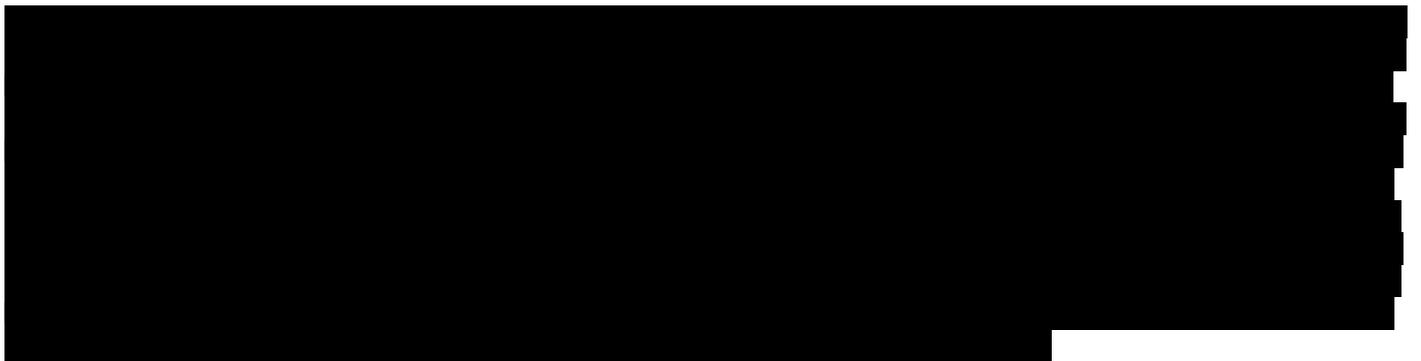
De igual forma, la información no fue **precisa**, ya que, si bien se indicó una unidad de medida, unos números, porcentajes y gráficos, no se estableció con exactitud a que correspondían dichos valores, la unidad de medida y los gráficos, situación incluso comprobada con los resultados de la encuesta que allegó la investigada, en la que se advirtieron diversas interpretaciones por parte de los mismos.

En igual sentido, la información no fue **clara** respecto de la intensidad de nicotina de los productos ofrecidos a los consumidores, ya que, si bien ésta empleó expresiones, números y gráficos, los mismos pudieron generar dudas y falta de comprensión, respecto de la intensidad de la nicotina. Esta situación incluso está corroborada con el elemento probatorio allegado por la investigada y que generó diversas interpretaciones por parte de los consumidores e incluso pidieron que se incluyeran en dichos productos aspectos que la investigada pretendía alegar como que no daba lugar a dudas y era incuestionable por parte de los usuarios.

Asimismo, al no ser **clara** dicha información, los consumidores no tuvieron todas las herramientas de juicio necesarias para establecer cuál era esa intensidad de nicotina que consumían y que podía repercutir en su salud, pues, como se analizará más adelante en la imputación fáctica No. 3, la misma es una sustancia *“adictiva (...) puede afectar el desarrollo del cerebro de los adolescentes y adultos jóvenes (...)”*<sup>44</sup>, entre otros riesgos.

Aunado a ello, la carencia de dichos atributos en la información mínima respecto de esa intensidad de nicotina genera un incumplimiento al propósito de la norma objeto de estudio y por ello, con su conducta afectó o pudo afectar el derecho que les asistía a los consumidores a recibir información, máxime si se tiene en cuenta el posible impacto, implicaciones y efectos a corto, mediano y largo plazo que podría tener dicho componente en la salud de los consumidores.

Por su parte, el tercero interesado, en el consecutivo 60, indicó que el empleo de dichas expresiones, números y gráficos no generaba que la información fuera suficiente y clara, circunstancia que respalda este Despacho por las consideraciones previamente expuestas.



Asimismo, resulta importante señalar que, en el evento en que este Despacho considerara procedente establecer si en realidad las hipótesis traídas a colación son equivalentes a su conducta y ameritaran un tratamiento similar, dichos argumentos de ninguna manera resultan ser aceptables para excusar su conducta. Es obligación de la investigada acatar la normativa aplicable en la materia, por lo que el posible comportamiento erróneo de terceros frente a una situación que vaya en detrimento de los consumidores no la exonera del cumplimiento cabal de las disposiciones existentes, más si se tiene en cuenta que, en el ordenamiento jurídico no se puede tolerar ni preservar un comportamiento que resulte contradictorio frente a lo que establece la Ley 1480 de 2011 ni a lo que los destinatarios del mismo esperan de las disposiciones que ésta consagra.

44

[https://www.cdc.gov/tobacco/basic\\_information/e-cigarettes/spanish/acerca-de-los-cigarrillos-electronicos.html#:~:text=La%20mayor%C3%ADa%20de%20los%20cigarrillos,la%20salud%20ya%20se%20conocen.&text=La%20nicotina%20es%20altamente%20adictiva,los%2020%20a%2025%20a%C3%B1os.](https://www.cdc.gov/tobacco/basic_information/e-cigarettes/spanish/acerca-de-los-cigarrillos-electronicos.html#:~:text=La%20mayor%C3%ADa%20de%20los%20cigarrillos,la%20salud%20ya%20se%20conocen.&text=La%20nicotina%20es%20altamente%20adictiva,los%2020%20a%2025%20a%C3%B1os.)

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, la labor probatoria de la investigada debe encaminarse a acreditarle a esta Autoridad que no infringió las normas endilgadas y desvirtuar así el presente cargo, por lo que no puede pretender que con dicha comparación se acepten situaciones que pueden ir en contravía de los preceptos legales y el ordenamiento jurídico.

De igual forma, debe señalarse que el estudio del presente cargo se ciñe es respecto del despliegue de la conducta de la investigada frente a la norma objeto de análisis y no el estudio de su conducta respecto de otras compañías que desarrollen sus actividades en su mismo sector.

En consecuencia, nuevamente se le recuerda que este es un procedimiento administrativo sancionatorio que tiene por objeto buscar la protección de los derechos de los consumidores, frente a conductas que puedan poner en riesgos los bienes jurídicos tutelados que les asisten, por lo que la responsabilidad que derive de los incumplimientos evidenciados es de carácter individual.

Ahora bien, el tercero interesado manifestó, en el consecutivo 60, frente a esta imputación que, la investigada no había brindado la información mínima de manera completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos ofrecidos; sin embargo, frente a tal argumento, este Despacho considera oportuno precisar que, en el acto de formulación de cargos, se indicó que, la investigada había suministrado al parecer información carente de los atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad respecto de la intensidad de nicotina de los productos ofrecidos a los consumidores, razón por la cual, aquí no se estudió ni se estudiará si la información era o no veraz, transparente, verificable e idónea, ya que no fue objeto de debate.

Asimismo, el tercero interesado indicó que la investigada no señaló con precisión la cantidad y tipo de nicotina que contenían los productos, sin embargo, este Despacho debe señalar que en el acto de formulación de cargos se indicó con precisión y claridad que el objeto de este cargo surge porque, al parecer, la investigada no había suministrado la información de forma oportuna, suficiente, precisa y clara respecto de la intensidad de nicotina, circunstancia que fue abordada en párrafos anteriores.

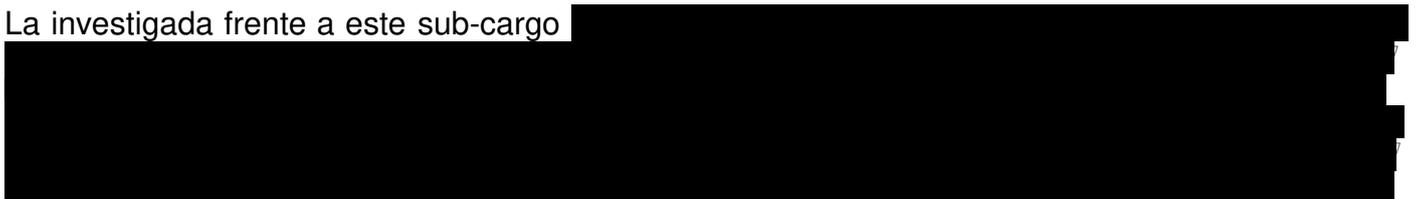
De igual manera, el tercero interesado argumentó que la investigada había omitido brindar la información mínima sobre los saborizantes empleados, sin embargo, dicha circunstancia no fue objeto del cargo por lo que no hay lugar a realizar un estudio sobre el mismo, ya que esto implicaría un desbordamiento del objeto de estudio, circunstancia igualmente predicable de las manifestaciones relacionadas con que no se había informado de manera clara las consecuencias que se derivaban de dichos productos.

De otro lado, el tercero interesado también se pronunció frente a los argumentos de la investigada, respecto del consumidor racional, por lo que este Despacho debe indicar que, ya emitió pronunciamiento frente a lo anterior. Asimismo, éste también manifestó lo concerniente al suministro de información a través del uso de gráficos con barras, circunstancia que esta Autoridad previamente estudio y de la que se comprobó el incumplimiento de la norma.

Así las cosas, y visto lo anterior, este Despacho encuentra que el presente sub-cargo está llamado a prosperar, toda vez que se presentó una vulneración de lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 y por ello, se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

#### **3.4.2. Frente al presunto suministro de información mínima en idioma diferente al castellano**

La investigada frente a este sub-cargo



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[Redacted text block]

Sin embargo, [Redacted text block]

Aunado a ello, es imperativo indicar que, la norma objeto de estudio es de orden público y, por ende, irrenunciable, por lo que la investigada no puede pretender eximirse del deber legal que le asiste de suministrar información mínima en idioma castellano, a través de dicho elemento probatorio, máxime cuando dichas disposiciones señalan de manera expresa una obligación a cargo de la investigada que no puede ser omitida.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Asimismo, se evidenció en la visita de inspección administrativa a la página web [“https://www.vuse.com/co/es/”](https://www.vuse.com/co/es/) de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75875-27 del 18 de abril de 2022, que ésta le suministró a los consumidores información en idioma diferente al castellano, tal y como se observa en las imágenes N° 3 y 4 de este acto administrativo, ya que indicó, “*nic salts*”.

[Redacted text block]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De esta forma, se procede a exponer a modo de ejemplo, las siguientes imágenes que se encontraban en dicho documento y que comprueban la infracción a la normativa en estudio, así:

Imagen N° 5 radicado 21-75875-20 del 11 de octubre de 2021



Imagen N° 6 radicado 21-75875-20 del 11 de octubre de 2021

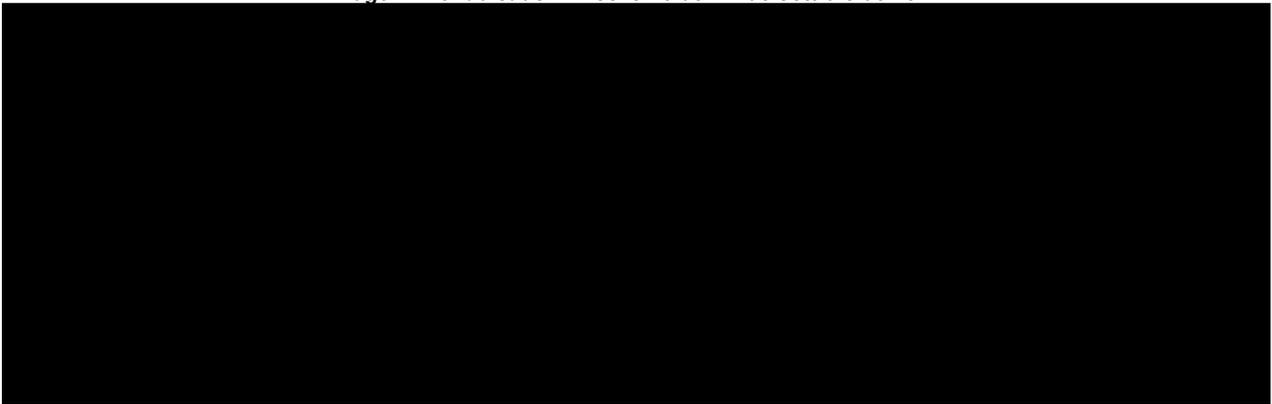
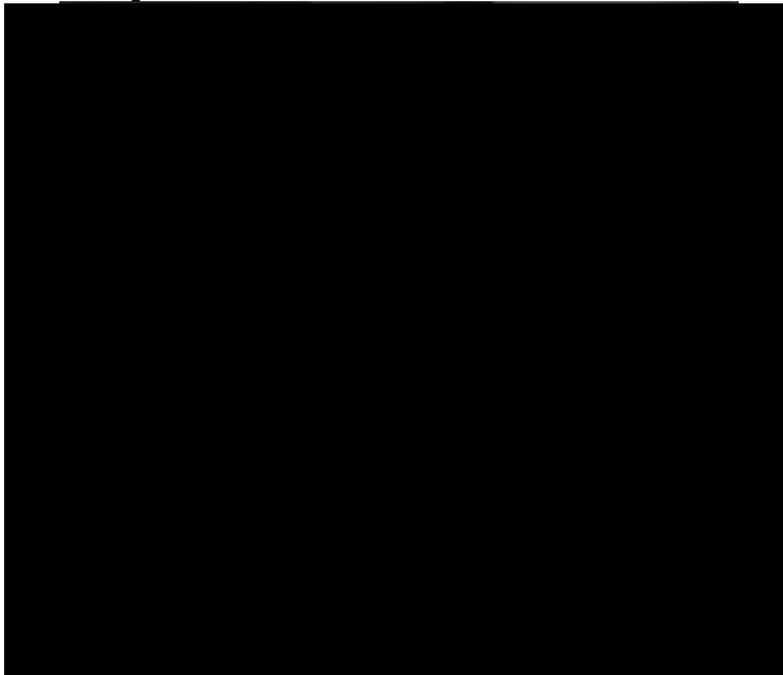


Imagen N° 7 radicado 21-75875-20 del 11 de octubre de 2021



Ahora, es importante señalar que, el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 le exige a los proveedores o productores suministrar a los consumidores toda la información mínima en lengua castellana, particularmente cuando se trate de los componentes, como en este caso la nicotina,

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

que es un alcaloide que actúa en el sistema nervioso y que puede generar contraindicaciones como, entre otros, “*infarto de miocardio reciente, angina de pecho inestable o agravación de la misma, angina de Prinzmetal, arritmias cardíacas graves, accidente cerebrovascular, insuficiente cardíaca avanzada, sequedad de boca, nerviosismo, aumento de tos, faringitis, palpitaciones, aumento de sudoración, erupción transitoria, prurito, edema, sensaciones de quemazón y de hormigueo*”<sup>45</sup>.

Así y teniendo en cuenta que se trata de un compuesto que tiene un impacto directo en la salud, era esencial que las expresiones “*nicotine level*” y “*nic salts*”, estuvieran en idioma castellano, no solo para armonizar la información que se les suministra a los consumidores en Colombia, sino para también garantizar que se les entregaran todas las herramientas necesarias al momento de escoger un producto con dicho componente, pues cuando se tiene las mismas éstos tienen la posibilidad de tomar decisiones mejor fundadas, máxime si está implicado un aspecto que repercute en su persona.

Al respecto, es importante destacar que, si bien en Colombia se hablan diversas lenguas nativas, el castellano es el idioma oficial del país<sup>46</sup> y un consumidor promedio por regla general habla español, por lo que la información presentada en otros idiomas puede no ser comprendida por éstos y llevarlos a la vulneración de los derechos que les asisten, dado el error al escoger un bien para satisfacer una necesidad.

Así las cosas y teniendo en cuenta que, el derecho que les asiste a los consumidores a recibir información tiene como objetivo equilibrar la asimetría existente respecto de la investigada que es una profesional en su ámbito y tiene conocimiento de sus productos, la investigada tenía el deber de suministrar la información de los componentes de los productos en castellano para que los usuarios pudieran formar su criterio frente a dicho producto y tomar la decisión de adquirirlo o no. A pesar de esto, la información de los componentes no se presentó en español, por lo que los consumidores no contaron con los elementos de juicio suficientes para elegir entre la variedad de los bienes que se ofrecían en el mercado, para adoptar una decisión de consumo razonable.

Ahora, el tercero interesado señaló en su escrito contenido en el consecutivo 60, que la investigada no indicó que sus productos empleaban “*sales de nicotina*” y que esta tipología generaba efectos en los consumidores que debían ser comunicadas para evitar una comprensión limitada sobre el producto. Al respecto, este Despacho debe indicar que, dicha expresión al estar en otro idioma al que exige la norma pudo generar que los consumidores vieran afectado su derecho a recibir información frente a dicho componente y tomar una decisión razonable, toda vez que dicho producto generaría un impacto en su salud, sin embargo, este sub-cargo no se basó en el suministro de la información respecto de los efectos que ocasionaría dicho alcaloide.

Así las cosas y luego del anterior análisis, se tiene que, la normativa objeto de estudio señala de forma expresa que toda la información mínima debe estar en castellano, por lo que es claro que la investigada incumplió lo que determina el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011 y por ello, se procederá a imponer una sanción administrativa, de conformidad con lo que dispone el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

### **3.5. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011-Imputación fáctica N° 3:**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad al sujeto pasivo, por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011.

<sup>45</sup> Tomado de: Vademecum: <https://www.vademecum.es/principios-activos-nicotina-n07ba01>

<sup>46</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. “**ARTICULO 10.** El castellano es el idioma oficial de Colombia. Las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. La enseñanza que se imparta en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De esta manera, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Así las cosas, esta Dirección considera necesario señalar que el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011, establece respecto de aquellos productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, deba ser indicado de forma clara y legible en los envases, empaques o en un anexo, lo atinente a la nocividad, así como las indicaciones y condiciones necesarias para su correcta utilización, y las respectivas contra indicaciones del caso.

La obligación de informar sobre la nocividad busca no solo alertar al consumidor, sobre los posibles riesgos a los cuales se encuentra sometido con el uso de un determinado producto o sus componentes, sino que también, en cierta medida busca desincentivar la demanda de este tipo de productos, por ser dañinos para la salud.

Es importante destacar que este artículo 25 de la ley 1480 de 2011 establece que la obligación de información se consagra sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, reglamentos técnicos o medidas sanitarias. De esa forma, de conformidad con lo indicado en este artículo, para que la obligación de información acerca de la nocividad de los productos sea exigible no es necesaria la existencia de algún tipo de reglamentación<sup>47</sup>.

El supuesto de hecho regulado por el artículo 25 del estatuto del consumidor hace alusión al evento en el cual el producto por ser dañino para la salud (por su naturaleza o por sus componentes), genera la obligación de informar sobre su nocividad a los consumidores<sup>48</sup>. Lo anterior, es el desarrollo de uno de los mandatos constitucionales relacionados con la responsabilidad de los proveedores que atenten contra la salud de los consumidores. El artículo 78 de la Constitución Política señala:

*“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 (...).”*

La responsabilidad de quienes en la producción y comercialización de bienes atenten contra la salud de los consumidores y usuarios es tan relevante en nuestro Estado que la misma Constitución Política la establece como una base fundamental en la protección de los consumidores. Así, el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011 materializa la responsabilidad establecida en el artículo 78 constitucional, en la medida en que indica el tipo de información que debe ser suministrada respecto de aquellos productos que son nocivos. De esa forma, la responsabilidad establecida en la Constitución refuerza el fundamento de la presente investigación en la cual, se estudia la nocividad de unos productos con base en un pronunciamiento del Ministerio de Salud y Protección Social, máxima autoridad y cabeza de sector en materia de salud, en el que esa Entidad alerta sobre *“las consecuencias nocivas a nivel sanitario por el uso de sistemas electrónicos de administración de nicotina y sin suministro de nicotina, SEAN/SSSN”*<sup>49</sup>.

<sup>47</sup> Superintendencia de Industria y Comercio, *“Protección al Consumidor en Colombia. Una aproximación desde las competencias de la Superintendencia de Industria y Comercio”*, Bogotá Colombia (2017). [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra\\_Entidad/Publicaciones/Proteccion\\_al\\_Consumidor\\_en\\_Colombia\\_julio27\\_2017\(1\).pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Proteccion_al_Consumidor_en_Colombia_julio27_2017(1).pdf)

<sup>48</sup> Ibidem.

<sup>49</sup> Ministerio de Salud y Protección Social. Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019 (Diario Oficial No. 51.114 de 2019). <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-32-de-2019.pdf>

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

El término “*nocivo*” ha sido definido por la Real Academia Española como aquello que es dañoso, pernicioso o perjudicial. De igual forma, la Agencia para Sustancias Tóxicas y el registro de Enfermedades de Estados Unidos define efecto nocivo como aquello que atenta contra la supervivencia o la función normal del individuo<sup>50</sup>.

Es así como, un producto nocivo puede entenderse como un producto o elemento que lo compone, que es capaz de producir algún tipo de daño o perjuicio a la salud e integridad, bien sea a corto, mediano o largo plazo, el cual puede materializarse tanto en quien lo utiliza, un tercero, animales o el medio ambiente.

De igual forma debe precisarse que el artículo 25 de la ley 1480 de 2011, no solamente se refiere al producto en sí mismo, sino también a sus componentes como en este caso en el cual la imputación fáctica no versa sobre el producto o dispositivo, sino en sus componentes como lo son las capsulas o “*podpacks*” que almacenan un líquido el cual puede contener o no nicotina, que sin diferenciación alguna, de igual forma generará vapor como consecuencia del calentamiento de dicha sustancia en la cual podrá evidenciarse la presencia de formaldehído y otros químicos nocivos para la salud.

Por su parte, no se debe dejar de lado que de acuerdo con la Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, la nicotina ocasiona entre otros, adicción, afecta el desarrollo neuronal en adolescentes y causa intoxicación aguda, siendo grave en niños.

De igual forma, el formaldehido es un compuesto nocivo para la salud y que, de acuerdo a la circular previamente mencionada, puede causar daño celular y mutagénesis, hallazgo que apoya la posibilidad de que la exposición a largo plazo aumente el riesgo de desarrollar cáncer.

Es así como al tener conocimiento que dentro de los componentes utilizados por el dispositivo que comercializa la investigada, posee una sustancia líquida que al calentarse genera efectos nocivos para la salud, se hace evidente que el artículo 25 de la ley 1480 de 2011 tiene aplicación en el presente caso.

Justamente esta autoridad endilgó responsabilidad administrativa a la investigada en atención a que al revisar de manera preliminar el empaque del producto “*blushed mango*” que no contiene nicotina, se observó que, presuntamente la investigada pese a que hizo mención general a que el mismo podía ser nocivo, dicha manifestación fue formulada y expuesta al consumidor de manera facultativa, por lo que posiblemente no indicó de manera clara en el empaque sobre la nocividad de dicho producto.

Adicional a lo anterior y si bien aludió a unas recomendaciones de uso y posibles reacciones por el empleo de dicho producto, ésta posiblemente no indicó de manera clara en el empaque sobre las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso.

Frente al particular la investigada en sus escritos de defensa obrantes en los consecutivos 40 y 59 se pronunció frente a la presente imputación en el siguiente sentido:

[REDACTED]

<sup>50</sup> Agencia para Sustancias Tóxicas y Registro de Enfermedades, “*Módulo 1 – Introducción a la toxicología*” (11 de abril de 2019). [https://www.atsdr.cdc.gov/es/training/toxicology\\_curriculum/modules/1/es\\_lecturenotes.html#:~:text=Los%20efectos%20nocivos%20o%20perjudiciales,la%20funci%C3%B3n%20normal%20del%20individuo.](https://www.atsdr.cdc.gov/es/training/toxicology_curriculum/modules/1/es_lecturenotes.html#:~:text=Los%20efectos%20nocivos%20o%20perjudiciales,la%20funci%C3%B3n%20normal%20del%20individuo.)

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese sentido, se pone de presente que para fundamentar el posible incumplimiento del artículo 25 de la Ley 1480 de 2011, se ilustró sobre la nocividad de los componentes que se encuentran en el líquido almacenado por el cabezal del dispositivo de vapeo en el caso de la nicotina, así como los producidos con ocasión del calentamiento de otras sustancias incorporadas que generan formaldehído, citando algunas conclusiones contenidas en la circular antes mencionada, en los cuales se describen los impactos sobre la salud de quienes consumen este tipo de sustancias.

De igual forma, si bien la Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019 no contiene órdenes expresas para la investigada, no se debe dejar de lado que la misma fue expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, cabeza del sector salud, en el cual adicional a las recomendaciones proporcionados a la población en general dentro de la misma, alerta sobre los efectos nocivos de algunas sustancias tales como la nicotina y el formaldehído.

A efectos de determinar la nocividad de los líquidos de vapeo y sus componentes se tuvo en cuenta por parte de esta Dirección la Circular 0000032 del 2 de octubre de 2019, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, ente ministerial cabeza del sector salud, en la que señaló:

**“RIESGOS ASOCIADOS A LA SALUD**

- a. *La nicotina ocasiona adicción (American Psychiatric Association, 2013) y ha demostrado afectar el desarrollo neuronal en adolescentes (U.S. Department of Health and Human Services, 2018)*
- b. *El uso de cigarrillos electrónicos durante al menos un año se asocia a un mayor riesgo cardiovascular (Moheimani & Bhetraratana, 2017) y el uso diario duplica el riesgo de presentar infarto agudo de miocardio, probabilidad que aumenta si se tiene el antecedente de hipertensión, colesterol alto y diabetes (Alzharani, Pena, & Temesgen, 2018). En exfumadores de cigarrillos convencionales, se incrementa la probabilidad de sufrir un infarto agudo de miocardio, independiente de la presencia de otros factores de riesgo (Bhatta & Glantz, 2019).*  
(...)
- d. *Su uso incrementa la resistencia de las vías aéreas periféricas, signo característico en las principales enfermedades pulmonares obstructivas, y aumenta el riesgo de síntomas bronquiales o sibilancias en casi dos veces, si se compara entre los usuarios actuales frente a los no usuarios (McConnell, Barrington, Wang, & Urman, 2017). La glicerina que contienen estos dispositivos puede llevar al desarrollo de neumonía lipoide y otras formas de presentación de enfermedad pulmonar intersticial (Itoh, Aoshiba, Herai, Nakamura, & Takemura, 2017).*
- e. *Los productos químicos presentes en el vapor del cigarrillo electrónico (por ejemplo, formaldehído y acroleína) pueden causar daño celular y mutagénesis, hallazgo que apoya la posibilidad de que la exposición a largo plazo aumente el riesgo de desarrollar cáncer (Huang, Xu, & Lau, 2018).*
- f. *La ingesta de nicotina contenida en estos productos causa intoxicación aguda, siendo grave en niños (Weiss, Tomasallo, Meiman & Creswell, 2016) (Ordoñez, Kleinschmidt, & Forrester, 2015)”.*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Nótese como en dicha Circular, el Ministerio tuvo en cuenta aproximadamente quince (15) estudios científicos<sup>51</sup> con base en los cuales realizó las advertencias sobre la nocividad de los productos de vapeo y sus componentes.

Con base en lo anteriormente expuesto, se puede concluir que al tener los cabezales utilizados por los dispositivos de vapeo sustancias nocivas como la nicotina y generarse con ocasión del calentamiento de diferentes sustancias, formaldehído, ambas sustancias nocivas para la salud como indicó el Ministerio de Salud y Protección Social, se hace necesario que los agentes del mercado que tengan conocimiento de la presencia de dichas sustancias en sus productos o sus componentes den aplicación a lo previsto en el artículo 25 de la ley 1480 de 2011, por lo que los argumentos expuestos por la investigada no son de recibo para esta Dirección.

En segundo lugar, [REDACTED]

<sup>51</sup> Ministerio de Salud y Protección Social. Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019 (Diario Oficial No. 51.114 de 2019). <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/circular-32-de-2019.pdf>

Los estudios científicos que fueron tenidos en cuenta por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, fueron los siguientes: (Centers for Disease Control, 2019); (U.S. Department of Health and Human Services, 2018); (Cullen KA, 2018); (Jenssen BP, 2019); (American Psychiatric Association, 2013); (Moheimani & Bhetraratana, 2017); (Alzharani, Pena, & Temesgen, 2018); (Bhatta & Glantz, 2019); (Jenssen & Boykan, 2019); (Unger, Leventhal, McGovern, Stone, & Barrington, 2018); (McConnell, Barrington, Wang, & Urman, 2017); (Itoh, Aoshiba, Herai, Nakamura, & Takemura, 2017); (Huang, Xu, & Lau, 2018); (Weiss, Tomasallo, Meiman, & Creswell, 2016); (Ordonez, Kleinschmidt, & Forrester, 2015); (Layden, Ghinai, Kimbal, & Layer, 2019); (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2016); (Ministerio de Salud y Protección Social, 2017); (World Health Organization, 2019); (Ministerio de Salud y Protección Social, 2018); (Sociedad Colombiana de Medicina Familiar, 2018); (European Respiratory Society, 2019); (Asociación Latinoamericana de Tórax, 2019).

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De lo anterior, se puede concluir que al ser el dispositivo de vapeo un producto capaz de suministrar nicotina y otras sustancias generadas como consecuencia del calentamiento de las mismas, almacenadas en el cabezal del dispositivo, que tienen las características de nocivos, los cuales afectan la salud de los consumidores en una menor o mayor medida, hace necesario que se adopten afirmaciones certeras sobre los efectos nocivos de las sustancias que se utilizan en el producto o genera el mismo con su uso.

En tercer lugar, [REDACTED]

En el mismo sentido, [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Es así como se debe reiterar por parte de este Despacho que la labor de esta Autoridad se circunscribe a determinar el grado de probabilidad o similitud de la existencia de una infracción a las normas que protegen los derechos de los consumidores, dirigida a identificar a los presuntos responsables de ésta o para recabar elementos de juicio que le permitan efectuar una imputación clara, precisa y circunstanciada<sup>52</sup>, fundamentada en una carga probatoria y argumentativa inicial suficientemente rigurosa para que se pueda presuntamente indicar que la sociedad objeto de esta actuación incumplió la normativa y, una vez cumplida esta carga, es el sujeto pasivo de la actuación, quien tiene el deber de probar y desvirtuar las presunciones fácticas reprochadas, toda vez que ésta es la que posee de primera mano los elementos probatorios que le permitirán demostrar que no ha cometido una infracción.

En tal sentido, esta Dirección debe hacer hincapié que en materia de protección al consumidor quien tiene la carga de la prueba es la investigada, correspondiéndole a ésta probar que cumplió con todos los estándares que establece la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor.

Ahora bien, el tercero interesado señaló en su escrito, contenido en el consecutivo 60, que la investigada no hizo alusión a la nocividad de sus productos, en la medida en que sus componentes constituyen factores de riesgo y porque su consumo está relacionado con la aparición de enfermedades crónicas no transmisibles; por tal motivo la investigada debió informar en todo momento esta calidad nociva sin relativizarla mediante el uso del vocablo puede.

De igual forma, precisó que la Circular No. 00000032 de 21 de octubre de 2019 sí le es aplicable a la investigada en la medida en que está dirigida a la población en general y dentro de las recomendaciones suministradas por la cartera ministerial se precisa en el numeral 4 que se debe

---

<sup>52</sup> CONSEJO DE ESTADO. Sección Primera. Radicación N° 25000-23-24-000. Consejero Ponente: URUETA AYOLA, Manuel. 23 de enero de 2003.  
CORTE CONSTITUCIONAL. Sala Novena de Revisión de la Corte Constitucional. Sentencia T-543 de 2017. Referencia: Expedientes T-6.29.705 y T-6.139.760. Magistrada Ponente: FAJARDO RIVERA, Diana. 25 de agosto de 2017.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

reconocer las declaraciones científicas del orden nacional e internacional donde se señala la no recomendación de ningún tipo de producto que afecte los pulmones.

En el mismo sentido, señaló que el Ministerio de Salud y Protección Social ha establecido con claridad que los cigarrillos electrónicos son nocivos y esta calidad debe ser comunicada. Es así como estima que el uso de la palabra puede, va en contravía de la obligación de informar que los productos son nocivos.

El tercero interesado indicó que la investigada únicamente hace advertencias frente al carácter adictivo de la nicotina desconociendo otros efectos adversos de la misma a parte de la adicción. Así mismo, señala que no solamente se evidencia presencia de la nicotina, sino también de otros componentes que de igual forma son nocivos para la salud en la medida en que afecta el sistema respiratorio.

[REDACTED]

[REDACTED]

Frente a lo expuesto por el tercero interesado, esta Dirección precisa que el cargo formulado se centra en la información sobre la nocividad de los componentes del producto, en específico los elementos incluidos en el líquido que es calentado para generar vapor, así como los generados con ocasión de la descomposición térmica, en los cuales puede evidenciarse nicotina y/o formaldehído, sustancias reconocidas como nocivas por distintas autoridades en materia de salud, dependiendo del tipo de cabezal o *podpacks*, por lo que no se analiza lo referente a la correcta utilización de baterías de ion de litio u otros componentes en concreto.

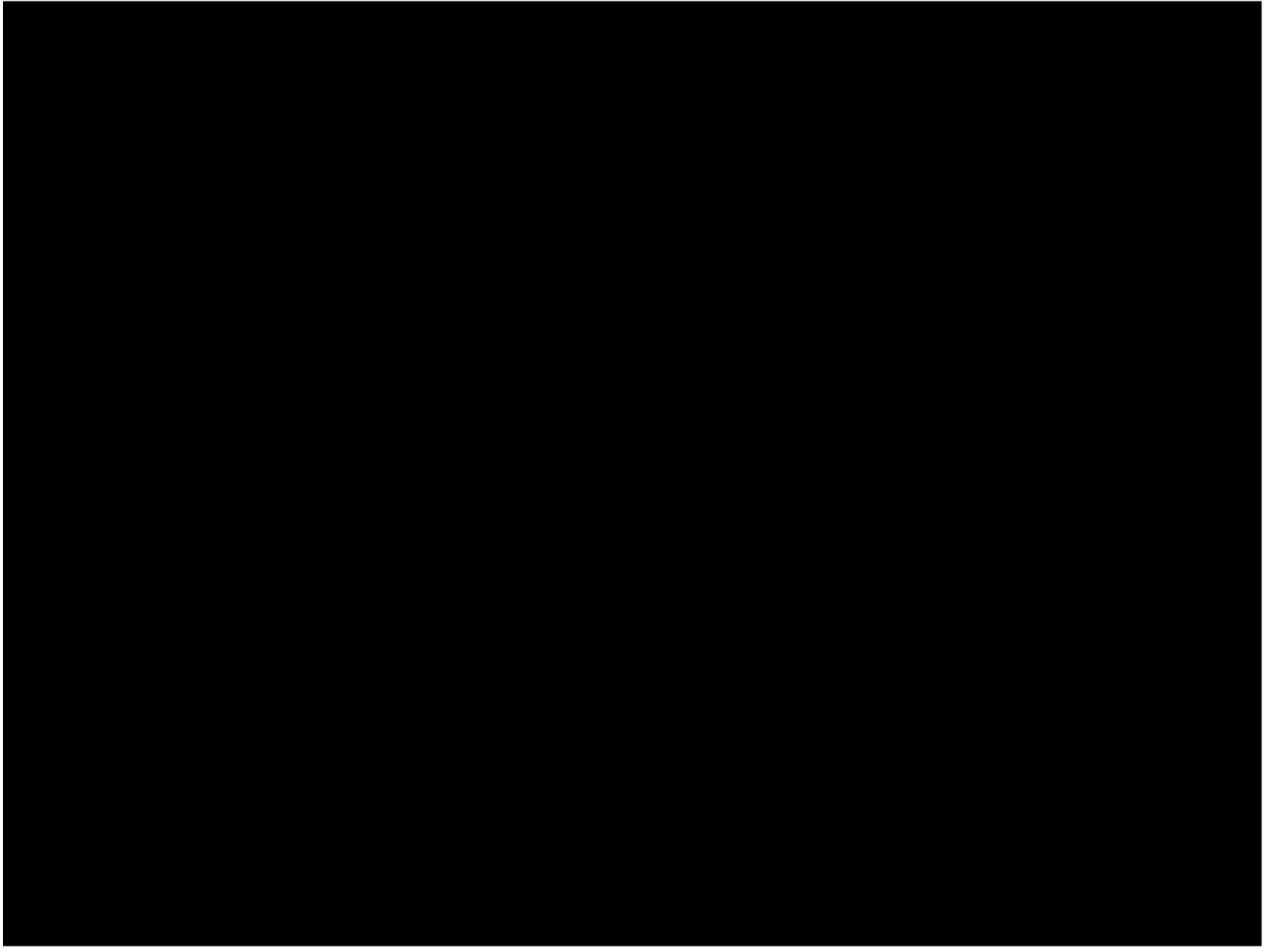
Tal y como se expuso en líneas anteriores, quedó demostrado por parte del Despacho que la Circular No. 00000032 de 21 de octubre de 2019, proferida por el Ministerio de Salud y Protección Social se constituye en un parámetro técnico a través del cual se pone de presente por parte del ente Ministerial, los efectos nocivos de las sustancias reiteradamente mencionadas a lo largo del presente escrito, los cuales deben ser reconocidos por la población en general.

Con base en lo anterior, se entrará a analizar si con la información aportada por la investigada a los consumidores en sus etiquetas, envases, empaques o anexos se pone de presente la nocividad, condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso.

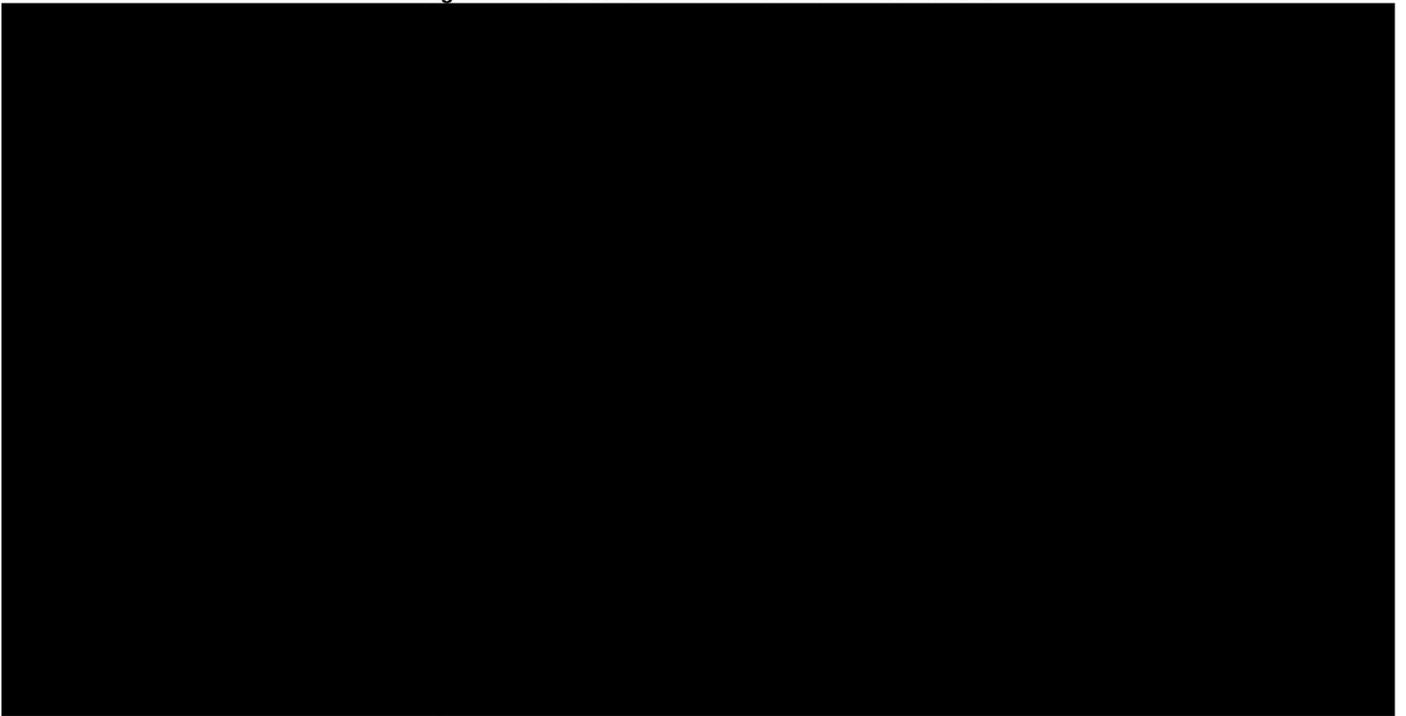
Sobre el particular, en el pliego de cargos se hizo alusión a la guía de usuario y empaques de los “*podpacks*”, los cuales se presentan a continuación de forma ilustrativa:

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**Imagen N° 8 radicado 21-75875-18 del 8 de octubre de 2021**

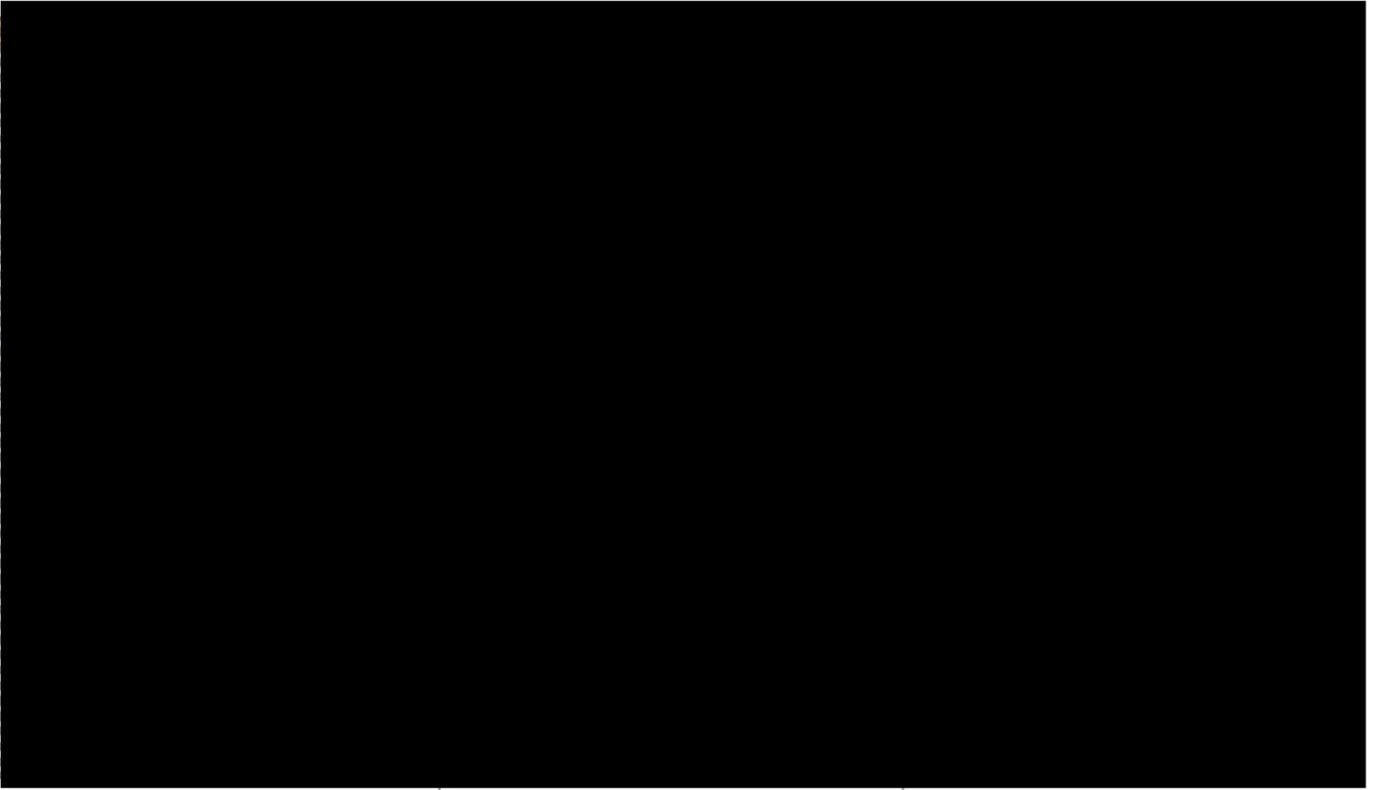


**Imagen N° 9 radicado 21-75875-18 del 8 de octubre de 2021**

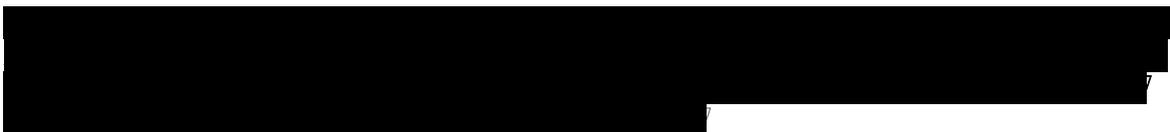
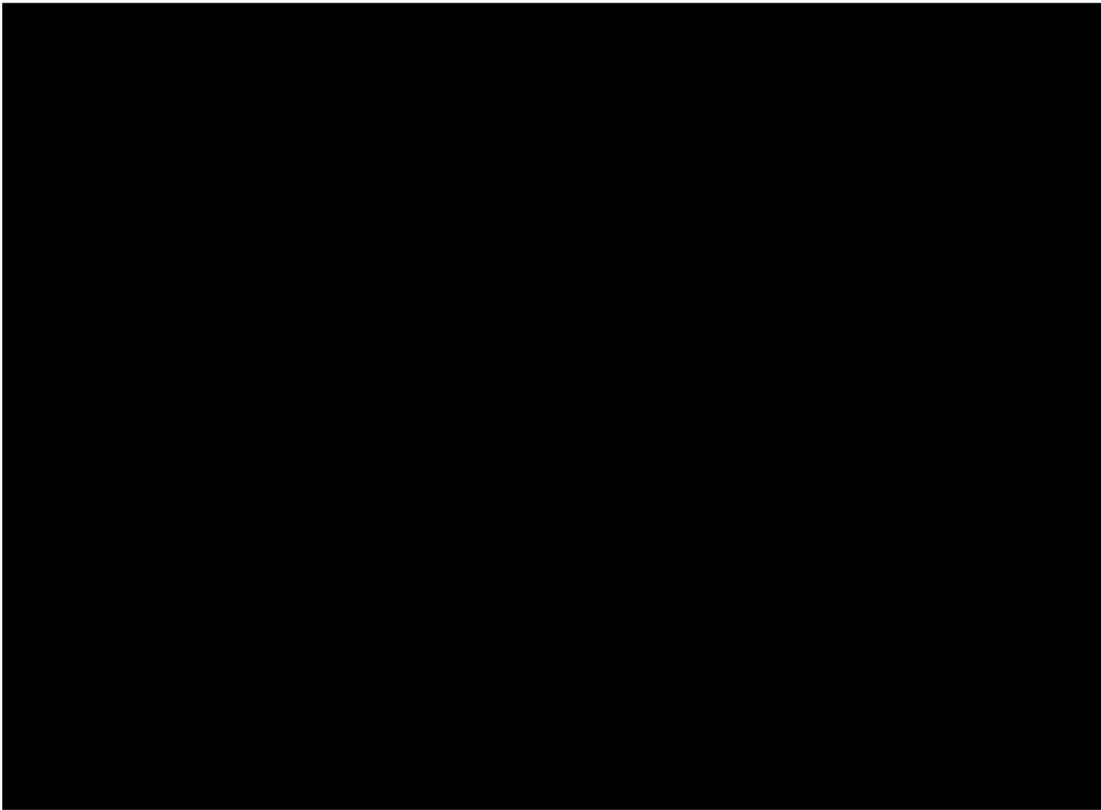


“Por la cual se decide una actuación administrativa”

**Imagen N° 10 radicado 21-75875-18 del 8 de octubre de 2021**



**Imagen N° 11 radicado 21-75875-18 del 8 de octubre de 2021**



“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

[REDACTED]

Tal y como se ha expuesto a lo largo del presente escrito, los “*podpacks*” o cabezales donde se encuentra la sustancia que es calentada para generar vapor, pueden tener presencia o no de nicotina, dependiendo del tipo de cabezal elegido dentro de las tres (3) opciones que ofrece la investigada en sus diferentes presentaciones con distintas concentraciones de nicotina. De igual forma, en el vapor generado con ocasión de la descomposición térmica de la sustancia contenida en el cabezal, se evidencia presencia de formaldehído, ambos componentes, uno posiblemente incluido o no dentro de la sustancia y otro generado con ocasión del uso del producto, los cuales han sido reconocidos como componentes nocivos para salud.

Como refuerzo de lo anterior, se trae a colación lo dispuesto en la Circular Externa N° 0000032 de 21 de octubre de 2019, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, en la cual señaló lo siguiente:

“(…)

a. *La nicotina ocasiona adicción (American Psychiatric Association, 2013) y ha demostrado afectar el desarrollo neuronal en adolescentes (U.S. Department of Health and Human Services, 2018).*

“(…)

e. *Los productos químicos presentes en el vapor del cigarrillo electrónico (por ejemplo, formaldehído y acroleína) pueden causar daño celular y mutagénesis, hallazgo que apoya la posibilidad de que la exposición a largo plazo aumente el riesgo de desarrollar cáncer (Huang, xu , & Lau, 2018)”.*

De lo anterior, se puede concluir que tanto la nicotina como el formaldehído, las cuales son sustancias que pueden estar presentes en los componentes de los productos que comercializa la investigada como en el caso de la nicotina, o generados con ocasión de la termo descomposición de las sustancias del líquido de vapeo en el caso del formaldehído, ambas son nocivas, pues pueden generar daños o perjuicios para la salud, por lo que se hace indispensable que los mismos sean anunciados en etiquetas, envases, empaques o anexos.

[REDACTED]

[REDACTED]

Por otra parte, nótese como el lenguaje facultativo no brinda información certera sobre los efectos nocivos para la salud, pues el mismo no describe las posibles consecuencias por el uso de los productos comercializados por la investigada, así como tampoco reconoce el deterioro a la salud

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

descrito por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019, no siendo claras las contraindicaciones de este.

[REDACTED]

[REDACTED]

Con base en lo anterior al no anunciar la investigada las condiciones nocivas de los componentes de los productos comercializados por esta, así como las condiciones o indicaciones necesarias para uso y las contraindicaciones, resulta claro que la investigada incumplió lo que determina el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011 y por ello, se procederá a imponer una sanción administrativa, de conformidad con lo que dispone el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

### **3.6. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011 - Imputación fáctica N° 4:**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad al sujeto pasivo, por considerar que con su conducta podría configurarse un incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011.

De esta manera, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Así las cosas, esta Dirección considera necesario señalar que el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011, establece respecto de la publicidad de aquellos productos que por su naturaleza o componentes sean nocivos para la salud, debe ser advertido al público acerca de su nocividad, la necesidad de consultar las condiciones e indicaciones para su correcta utilización, y las respectivas contra indicaciones del caso.

Es así, como una vez el productor o distribuidor de un producto que por su naturaleza o componentes sea nocivo, en cumplimiento del deber de informar a los consumidores sobre los productos que comercializa, en los cuales señale la nocividad, condiciones e indicaciones para su correcta utilización y las contraindicaciones; en virtud de lo establecido en el artículo 31 de la ley 1480 de 2011, deberá al momento de ofertar los mismos a través de la publicidad diseñada para dichos fines, advertir sobre dichos productos al público en general, en el sentido de indicar que los mismos son nocivos por lo cual debe ser observada la información brindada frente a la correcta utilización del mismo y las respectivas contraindicaciones.

Justamente, esta autoridad endilgó responsabilidad administrativa a la investigada en atención a que al revisar el radicado

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Frente al particular la investigada en sus escritos de defensa obrantes en los consecutivos 40 y 59 se pronunció frente a la presente imputación en el siguiente sentido:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

[REDACTED]

Frente a lo expuesto por la investigada, debe precisarse que en la Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, se expone con base en varios estudios científicos que la nicotina adicional a ser adictiva, ha demostrado afectar el desarrollo neuronal en adolescentes; así mismo la ingesta de la nicotina contenida en los productos de vapeo, puede causar intoxicación aguda, siendo grave en niños.

De igual forma y conforme a la información aportada por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante radicado 21-75875-25, se evidencian estudios adicionales a los relacionados en la Circular Externa No. 31 de 2019, en los cuales frente a los efectos nocivos de la nicotina se señala:

*“Nicotina: sustancia altamente adictiva, que aumenta el riesgo de enfermedades cardiovasculares, respiratorias y gastrointestinales, disminuye la respuesta inmune e impacta negativamente la salud reproductiva; así mismo afecta la proliferación celular, el estrés oxidativo, la apoptosis y la mutación del ADN por diversos mecanismos que producen cáncer (24)”<sup>53</sup>.*

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

De otra parte, frente al argumento referente a que anuncia el efecto nocivo de la nicotina con un estándar igual o más alto que otros competidores, esta Dirección debe indicar que aquí, no se evaluó el comportamiento de los otros agentes del sector, de allí que no sea posible acoger sus manifestaciones, máxime si se tiene en cuenta que, en materia de protección al consumidor, no se puede establecer un parámetro de conducta con base en el comportamiento de los demás agentes del mercado, ya que lo que aquí se busca es proteger el interés general de los consumidores y no aspectos relacionados con el régimen de protección de la competencia.

Aunado a ello y en el evento que este Despacho considerara procedente establecer si en realidad las hipótesis traídas a colación por la investigada son equivalentes a su conducta y ameritaran un tratamiento similar, lo cierto es que de ninguna manera dichos argumentos resultan ser

---

<sup>53</sup> Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud – Colombia, “Opciones en Colombia para la regulación del uso de sistemas electrónicos con o sin dispensación de nicotina: un resumen de evidencias para política (policy brief)”, consultado en: [https://www.iets.org.co/Archivos/3/Policy\\_brief\\_version\\_completa.pdf](https://www.iets.org.co/Archivos/3/Policy_brief_version_completa.pdf).

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

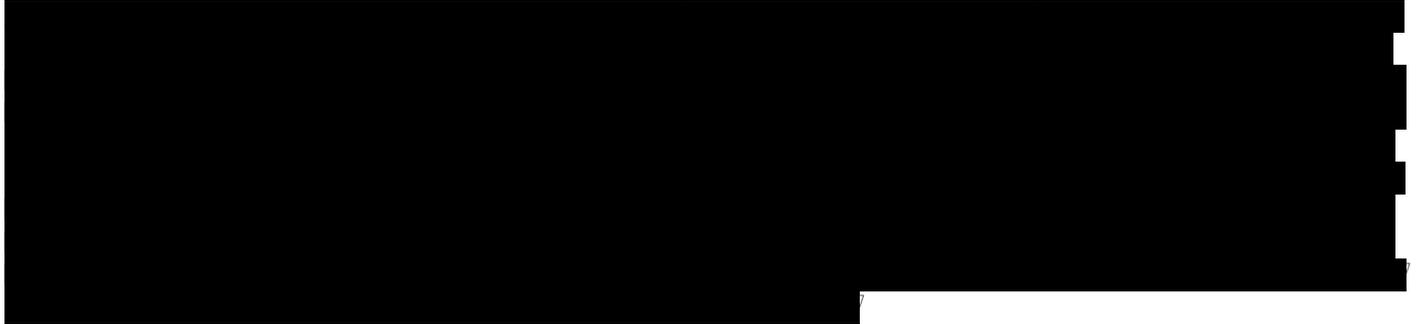
aceptables, para excusar su conducta, toda vez que es obligación de ésta acatar la normativa aplicable en la materia, por lo que el posible comportamiento erróneo de terceros frente a una situación que vaya en detrimento de los consumidores, no la exonera del cumplimiento cabal de las disposiciones existentes.

Asimismo, debe indicársele que dichos argumentos no son válidos, por cuanto no se puede tolerar ni preservar un comportamiento que resulte contradictorio frente a lo que establece la Ley 1480 de 2011 ni a lo que los destinatarios del mismo esperan de las disposiciones que ésta consagra.

Del mismo modo, debe indicársele que, la presente actuación administrativa se ha desarrollado con arreglo de los principios que rigen las actuaciones y procedimientos administrativos<sup>54</sup>, por lo que, no es posible que la investigada traiga a colación dichas manifestaciones para pedir que se amparen situaciones que pueden ser contrarias al ordenamiento jurídico.

En consecuencia, se le recuerda que este es un procedimiento administrativo sancionatorio que tiene por objeto buscar la protección de los derechos de los consumidores, frente a conductas que puedan poner en riesgos los bienes jurídicos tutelados que les asisten, por lo que la responsabilidad que derive de los incumplimientos evidenciados es de carácter individual.

Clarificado lo anterior, resulta oportuno señalar que esta Autoridad



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

Imagen N° 12 radicado 21-75875-20 del 11 de octubre de 2021

Imagen N° 13 radicado 21-75875-20 del 11 de octubre de 2021

---

<sup>54</sup> CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley 1437 de 2011. **“ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS.** *Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.* *Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad (...)*”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De lo antes expuesto y de lo decantado por este Despacho se observa que, efectivamente la investigada en este caso emitió una publicidad de productos que son nocivos para la salud, pero ésta no advirtió de manera clara al público sobre su nocividad y la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su correcto uso y las contraindicaciones del mismo y aunque ésta

dicha proclama no atiende al propósito de la norma, el cual es suministrarle a los consumidores todos aquellos elementos necesarios que los guíen en la decisión de consumo que tiene un impacto directo en su salud, por lo que es claro en este caso, la vulneración del artículo 31 de la Ley 1480 de 2011, por parte de la investigada.

Por su parte el tercero interesado mediante oficio identificado con radicado 21-75875-60 del 27 de marzo de 2023, señaló que la investigada viola lo dispuesto en el artículo 31 de Ley 1480 de 2011, en la medida en que no ha advertido en debida forma el carácter nocivo de sus productos, pues la nicotina produce muchos más efectos nocivos que la simple adicción. De igual forma la nicotina no es la única sustancia presente en los líquidos de vapeo que genera efectos nocivos para la salud; así mismo no se concluye que se realice una advertencia de forma clara sobre las condiciones o contraindicaciones del producto sin limitarse a la nicotina.

Frente a lo indicado por el tercero interesado se debe hacer énfasis en que ya fue analizado el evento en el cual la investigada no advierte la totalidad de efectos nocivos de las sustancias que componen los líquidos de vapeo que ella comercializa, así como tampoco señala la totalidad de la información consagrada en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011, la cual si bien no se encuentra regulada en cuanto al contenido específico que debe ser mencionado por quienes comercializan o distribuyen estos productos, se evidencia no suministra los elementos mínimos al no señalar los efectos nocivos de los mismos, así como las condiciones o indicaciones necesarias para correcto uso y las respectivas contraindicaciones.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En consecuencia y analizado lo anterior, se tiene que la investigada en este caso vulneró lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011, por lo que se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

**3.7. Frente al 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 - Imputación fáctica N° 5:**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que, con su conducta, podría configurarse una transgresión a lo dispuesto en el 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 la Superintendencia de Industria y Comercio.

De esta manera, esta Dirección procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Así las cosas, esta Dirección considera necesario señalar en primera medida, que el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, dispone que los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realiza, situación que conduce a que las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a las mismas deban ser informadas al consumidor en la publicidad que se pone a su disposición.

Aunado a lo anterior establece que, en caso 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; y que 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. Todo ello sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar.

Ahora bien, el numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, define a la propaganda comercial con incentivos e indica que, es 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, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de un producto o servicio determinado. Asimismo, señala los criterios técnicos y jurídicos a tener en cuenta para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador, tales como la información mínima respecto de los requisitos y condiciones para su entrega, el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma, así como lo concerniente al agotamiento de incentivos.

Justamente, con fundamento en lo anterior, esta Dirección formuló la presente imputación con base en **dos sub-cargos**:

- (i) La información recabada mediante radicado N° 21-75875-20 del 11 de octubre de 2021, en el cual se relacionó una pieza publicitaria, alusiva a la promoción “*haz tu match vuse*”, en la cual al parecer la investigada presuntamente incumplió la normativa objeto de estudio, toda vez que se limitó a indicar en la publicidad que aplicaban términos y condiciones para hacer efectivo el incentivo, pero presuntamente no informó efectivamente al consumidor en dicha pieza publicitaria sobre los términos y condiciones, siendo éstos de carácter esencial, por lo que los mismos debían estar contenidos en el mismo anuncio publicitario y no ser informados por otro medio.
- (ii) La información obtenida en la visita de inspección administrativa a la página web “<https://www.vuse.com/co/es/>” de propiedad de la investigada, en la cual se advirtió que

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

ésta en dicho comercio electrónico realizó una promoción en razón del precio respecto del producto “*bundle starter kit*”, se observó que ésta al parecer incumplió la normativa objeto de estudio, toda vez que no indicó las condiciones de tiempo, ya que no se advirtió el plazo o vigencia del incentivo, por cuanto no se indicó la fecha exacta de inicio y terminación de la misma, así como cualquier otro requisito para acceder al mismo, como por ejemplo si era o no acumulable con otros incentivos o si estaba limitada la cantidad por persona.

Al respecto, la investigada se pronunció frente a los dos sub-cargos anteriores en sus escritos de defensa, razón por la cual, se procederá al estudio de los mismos de la siguiente manera:

### 3.7.1. Frente a la promoción “*haz tu match vuse*”:

La investigada señaló en sus escritos de defensa, que de cara al artículo 33 de la Ley 1480 de 2011,

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Frente a lo expuesto por la investigada, debe ponerse de presente que el presente cargo se formuló en atención a la presunta vulneración 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.

Con base en lo anterior, frente a la publicidad expuesta se cuestiona no solo la presencia de los elementos previstos en el artículo 33 del Estatuto del Consumidor, es decir la expresión del tiempo, modo, lugar y otro requisito para acceder a la promoción u oferta, sino también los requisitos previstos 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, en los cuales se exige que en la misma se deben señalar los requisitos y condiciones para su entrega, indicar si es acumulable con otros incentivos, si se limita la misma a una determinada cantidad por persona, así como el plazo de vigencia indicando fecha exacta de inicio y terminación de la misma.

Antes de entrar a analizar cada uno de los elementos que debió tener en cuenta la investigada al momento de realizar la promoción u oferta, se debe precisar que la imagen No. 14 del pliego de cargos si representa una publicidad con incentivos, lo anterior, teniendo en cuenta la definición prevista en el artículo 2.1.2.1. de del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, en el cual se establece lo siguiente:

**“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.”*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

De lo anterior, se puede establecer que al ofrecer: “1 edpod 2.0 + 1 pack de pods + 2 cervezas Club Colombia por solo \$34.000” y posteriormente indicarse: “promoción válida del 15 de agosto al 15 de septiembre de 2021 o hasta agotar existencias (40.000 unidades disponibles)”, se está realizando de forma temporal, la comercialización de productos o servicios en condiciones más favorables que las habituales, con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de los productos referidos, constituyéndose así en publicidad con incentivo.

De igual forma, nótese que en el presente caso el incentivo del precio, no se produce como consecuencia de la negociación entre el consumidor y la investigada, sino que se manifestó públicamente de forma unilateral por parte de la investigada la oferta previamente señalada por lo que la misma debe ser entendida como una publicidad con incentivo.

Teniendo claro lo anterior, se entrará a analizar cada uno de los elementos que debe contener la oferta conforme a lo previsto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 y 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.

Para lo anterior y a efectos de brindar mayor claridad se trae de presente la imagen en la cual consta la publicidad de la oferta cuestionada, de la siguiente manera:

Imagen No. 16 radicado 21-75875-20 del 11 de octubre de 2021



En cuanto a los requisitos previstos en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, se establece que los mismos son: indicar las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta.

Frente al **tiempo**, tal y como lo indicó la investigada en sus escritos de defensa se consagró: “promoción válida del 15 de agosto al 15 de septiembre de 2021 o hasta agotar existencias (40.000 unidades disponibles)”. De lo anterior se puede establecer que dicho requisito se cumple en atención a que se indica fecha de inicio y fin de la promoción, por lo cual se puede establecer el tiempo de vigencia de la misma. Es importante aclarar, que dicho aspecto esencial no fue objeto de imputación.

Frente al **modo**, tal y como lo indicó la investigada en sus escritos de defensa se consagró: “1 edpod 2.0 + 1 pack de pods + 2 cervezas Club Colombia por solo \$34.000”. Es así como se señaló por la investigada que se otorgaban unas cantidades de ciertos productos como consecuencia del pago de un determinado valor, acreditando así el cumplimiento de dicho requisito. Igualmente, es de resaltar que, dicho aspecto esencial tampoco fue objeto de dicho cargo.

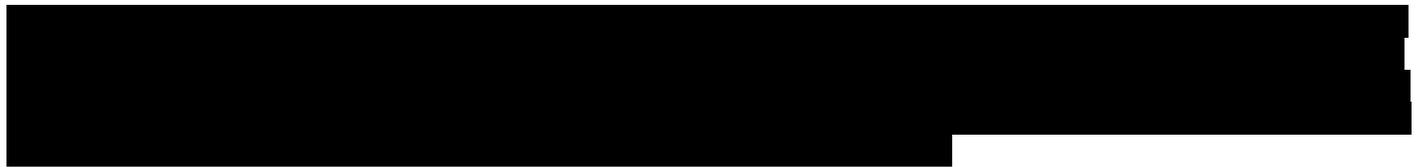
Frente al **lugar**, tal y como lo indicó la investigada en sus escritos de defensa se consagró: “disponible únicamente en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Cartagena”. Es así como al señalar que solamente se podía acceder a dicha promoción en ciertas ciudades de forma

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

específica, se acredita el cumplimiento de dicho requisito. Asimismo, es de destacar que, dicho aspecto esencial no fue objeto de reproche.

Frente a **otro** requisito para acceder a la promoción y oferta, tal y como lo indicó la investigada en sus escritos de defensa se consagró: *“Link para compra: “comprar aquí”*”. Frente a este requisito solamente precisó la investigada donde realizar la compra, no obstante, no mencionó requisitos adicionales para acceder a la promoción u oferta.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe poner de presente por parte del Despacho que se indicó dentro de la pieza publicitaria *“Aplican T&C disponibles en (TBC)”*, los cuales pueden contener otros requisitos para acceder a la promoción; sin embargo, los mismos no fueron referidos o dados a conocer al público dentro de la publicidad.



De lo expuesto, se puede señalar que la investigada al señalar *“Aplican T&C disponibles en (TBC)”*, estaría haciendo alusión al elemento de **otros requisitos** previstos en el artículo 33 de la ley 1480 de 2011; no obstante, tanto de los escritos de defensa como de las respuestas proporcionadas a las pruebas decretadas de oficio, se evidencia que los mismos no fueron aportados ni dados a conocer a los consumidores, por lo que no se encuentra acreditado el cumplimiento del elemento de otros requisitos que fue anunciado en la publicidad.

En todo caso y aunque ésta los hubiese allegado, resulta importante poner de presente que, que el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, establece unos requisitos sobre el contenido de la publicidad para las promociones y ofertas que deben ser entendidos en los términos que la misma dispone para los administrados, los cuales se erigen como mandatos impositivos que no son sujetos de interpretación por parte de los destinatarios de la obligación contenida en la norma. De esta manera, dicha disposición legal es clara al establecer que las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a las mismas deben ser informadas al consumidor en la publicidad que se pone a su disposición.

Así las cosas, resulta oportuno destacar que la investigada estaba obligada a informar sobre los términos y condiciones de su promoción, optando alternativamente por:

- i) *“Difundir expresamente la información complementaria en los anuncios publicitarios; o,*
- ii) *Advertir expresamente la existencia de dicha información en los anuncios publicitarios y remitir a los consumidores a un servicio de información gratuito donde acceder a ella<sup>55</sup>, como por ejemplo con una remisión a la página web de la investigada, **excepto, respecto de las condiciones de carácter esencial, que sí deberán estar contenidas en el anuncio publicitario**”<sup>56</sup>.*

<sup>55</sup> Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual Sala de Defensa de la Competencia N° 1 Resolución 3067-2010/SC1-INDECOPÍ Expediente 061-2009/CCD-INDECOPÍ-CUS.

<sup>56</sup> SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Delegatura para la Protección al Consumidor. Resolución N° 316 de 8 de enero de 2016.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

En ese sentido, resulta importante aclarar que en aquellos casos en que los términos, condiciones y/o restricciones de la promoción son de carácter esencial, **deben estar contenidos en el mismo anuncio publicitario y no pueden ser informados por otro medio o en otro documento.**

Por lo tanto, el Estatuto del Consumidor no dispone o permite que los términos y condiciones para acceder a las promociones ofrecidas por un proveedor de bienes y servicios, puedan estar contenidos fuera de la promoción.

Tal entendimiento de la normativa de protección al consumidor tiende a desdibujar el propósito del legislador, teniendo en cuenta, que precisamente lo que persigue el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, es que la información relativa a las condiciones esenciales, permitan al consumidor la comprensión de la promoción u oferta al momento de visualizar el anuncio publicitario que la contiene.

Por lo tanto, la investigada no puede suministrar de forma fragmentada en distintas piezas o documentos los aspectos esenciales de una promoción, pues la admisión de tal posibilidad iría en contravía de los derechos de los consumidores y de la normativa de protección al consumidor, la cual exige que las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a las promociones y ofertas ofrecidas, sean informadas al consumidor en la publicidad, puesto que, de conformidad con el régimen vigente, la obligación no se satisface en forma alternativa poniendo a disposición de los consumidores mecanismos adicionales y externos a los anuncios publicitarios para que investiguen por su cuenta lo relacionado con las condiciones y restricciones de acceso a las ofertas.

En otras palabras, la investigada no puede pretender trasladar a los consumidores la carga de identificar los términos, condiciones y restricciones de las promociones por ella ofrecidas, toda vez que con ello no se logra el cometido de la norma, debido a que como fue explicado, el sentido de la disposición legal es que las condiciones de tiempo, modo o lugar y/o cualquier otro requisito para acceder a la promoción sea informada en la misma publicidad, circunstancia que constituye una obligación legal para ella y no para los usuarios.

Así las cosas, al revisar la pieza publicitaria anterior de cara al objeto de la imputación, se tiene que efectivamente la investigada realizó una promoción pero ésta efectivamente no le informó a los consumidores sobre los términos y condiciones y aunque señaló una proclama “aplican T&C disponibles en (TBC)” la misma no cumple con el propósito de la misma, ya que los términos y condiciones aplicables a dicho incentivo debían estar incluidos en la publicidad, para dar cumplimiento a lo que determina el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en ese orden, es claro que, la investigada con su conducta infringió dicha disposición legal y por ello, se evidencia una vulneración susceptible de ser sancionada.

### 3.7.2. Frente a la promoción “*bundle starter kit*”

La investigada señaló en sus escritos de defensa que,

[REDACTED]

[REDACTED]

Frente a lo expuesto por la investigada, se debe precisar que el numeral 10 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, define promoción y oferta como:

*“Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos”.*

De la anterior definición se puede entender por promoción y oferta tres tipos de ofrecimientos, los cuales son:

- Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor.
- Ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido.
- Ofrecimiento de productos a través del sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos

Así mismo el numeral 12 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, define publicidad como: *“Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo”.*

De lo anterior, se puede establecer que la información presentada en la imagen No. 15 del pliego de cargos, corresponde a publicidad pues la misma es una comunicación que tiene por finalidad influir en las decisiones de consumo, transmitida a través de su dominio web.

De igual forma, dicha información se encuadra en el tercer escenario, previsto en el numeral 10 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, pues se está ante el ofrecimiento de productos a través de incentivos en dinero, pues habitualmente se comercializa el *“bundle starter kit”* a 32.000 pesos y en la publicidad transmitida se oferta a un precio especial de 25.000 pesos, representando un incentivo económico que busca influir en las decisiones de consumo pues dicho incentivo consiste en la reducción de 7.000 pesos del valor habitual.

Es así como al catalogarse el incentivo al consumidor en dinero al representar la reducción del precio habitual del producto *“bundle starter kit”*, el mismo es una promoción u oferta en la que debió señalarse las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción u oferta conforme a lo previsto en el artículo 33 de la ley 1480 de 2011, situación que no se presentó, pues solamente se expuso por la investigada el incentivo en dinero con la reducción del precio habitual, pero no se indicó el tiempo durante el cual aplicaba ese incentivo.

A su turno, el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, prevé que sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, si el productor y/o proveedor no indicó la fecha de inicio de la promoción, se entenderá que ésta rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público, determinación normativa que indica que en caso de que los productores y/o proveedores no hayan cumplido con la obligación legal de indicar la fecha de inicio del incentivo, genera una infracción a la disposición legal y que en beneficio de los consumidores se tendrá que la promoción rige a partir del momento en que se da a conocer a éstos.

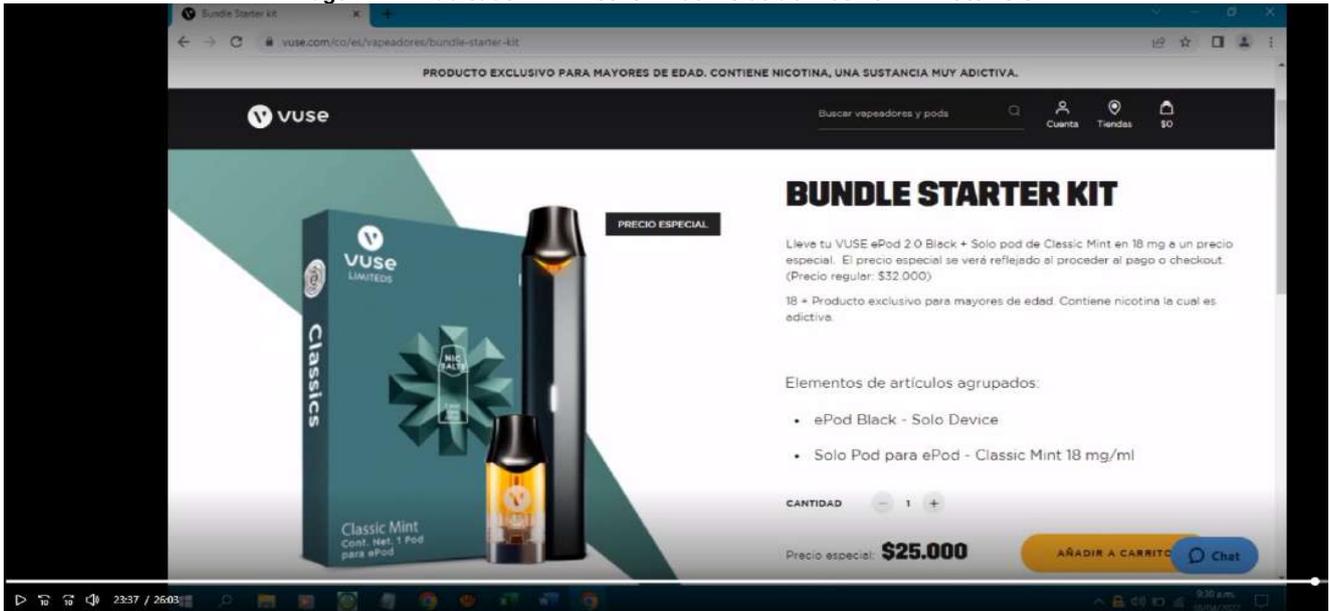
De esta forma, se puede establecer que el artículo 33 de la referida ley, contiene un mandato categórico en el cual los productores y/o proveedores están en la obligación de cumplir y que en caso de que no se haya indicado la fecha de inicio y terminación de la promoción, dicha circunstancia no lo releva de las sanciones administrativas a que haya lugar.

Por otra parte, teniendo en cuenta lo previsto en 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, en virtud del cual se señalan criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador, se debe informar los requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc., así como señalar el plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, al revisar la visita de inspección administrativa a la página web “<https://www.vuse.com/co/es/>” de propiedad de la investigada, la cual fue radicada con el número 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 sé que ésta en dicho comercio electrónico realizó efectivamente una promoción en razón del precio respecto del producto “*bundle starter kit*” con el fin de inducir o hacer más atractiva la compra de dicho producto, tal y como se observa en la siguiente imagen:

Imagen N° 17 radicado N° 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 minuto 23:37



De la anterior imagen se observa que la investigada ofreció un incentivo en razón del precio respecto de sus productos (dispositivo y sustancia líquida), que tenían un precio regular de \$32.000 a un precio especial de \$25.000.

Sin embargo, al revisar la misma, se observó que ésta incumplió la normativa objeto de estudio, toda vez que no indicó las condiciones de tiempo, ya que no se advirtió el plazo o vigencia del incentivo, por cuanto no se indicó la fecha exacta de inicio y terminación de la misma, así como cualquier otro requisito para acceder al mismo, como por ejemplo si era o no acumulable con otros incentivos o si estaba limitada la cantidad por persona.

Como consecuencia de lo anterior, ésta incumplió 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, por lo que se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

### **3.8. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011 - Imputación fáctica N° 6**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le imputó una presunta responsabilidad a la investigada por considerar que con su conducta podría configurarse una posible vulneración de lo establecido en el artículo 42 y los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

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

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, es pertinente en primera medida traer a colación lo expuesto por la Corte Suprema de Justicia respecto de las cláusulas abusivas, señalándolas como aquellas que *“favorecen excesiva o desproporcionadamente la posición contractual del predisponente y perjudica inequitativa y dañosamente al adherente”*<sup>57</sup> y cuyas características son: **a)** que su negociación no haya sido individual; **b)** que lesionen los requerimientos emergentes de la buena fe negocial; y **c)** que genere un desequilibrio significativo de cara a los derechos y las obligaciones que contraen las partes.

A su vez, la doctrina, en concreto el profesor Ernesto Rengifo, considera como cláusula abusiva aquella que *“(…) en contra de las exigencias de la buena fe, causa en detrimento del consumidor o del adherente un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales, y que puede tener o no el carácter de condición general puesto que también puede darse en contratos particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares. El concepto de cláusula contractual abusiva tiene, prima facie, su ámbito propio en relación con consumidores y puede darse siempre que no haya existido negociación individual, es decir, tanto en condiciones generales como en cláusulas predispuestas para un contrato particular al que el consumidor se limita al adherirse (…)”*<sup>58</sup>.

En igual sentido el Profesor Sergio Muñoz Laverde, considera que *“son abusivas las cláusulas que, incluidas por regla general en un contrato de contenido predispuesto, establecen, sin explicación seria, proporción ni razonabilidad, ventajas o prerrogativas excesivas para el predisponente o cargas, obligaciones o gravámenes injustificados para el adherente, en detrimento del principio de celebración y ejecución de buena fe contractual y del normal y razonable equilibrio contractual”*.<sup>59</sup>

De la misma manera, el profesor Stiglitz considera que la cláusula abusiva será aquella *“cuyo contenido o elementos esenciales queden al arbitrio del predisponente o las establecidas en su beneficio exclusivo y en perjuicio del adherente, que comprometan el principio de la mayor reciprocidad de intereses que contengan la renuncia por el consumidor, sin fundamentos declarados que lo justifiquen”*.<sup>60</sup>

Así y siguiendo con lo expuesto, es importante señalar que en el Estatuto del Consumidor se establece que serán ineficaces de pleno derecho, aquellas cláusulas en las que se limite la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley corresponden; en las que se establezca que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto del contrato y se consagren disposiciones que presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo. En ese sentido, dichas cláusulas entrañan de suyo un desequilibrio jurídico del contrato injusto e injustificado para éstos, colocándolos en una situación de desigualdad e inferioridad mayor a aquella prevista y permitida por el legislador.

Adicionalmente, es de destacar que dichas cláusulas son contrarias al orden público, toda vez que asignan un riesgo mayor para el consumidor en la satisfacción de sus necesidades y son contrarias al principio de la buena fe, en razón a que defraudan la confianza depositada por el consumidor en el carácter justo del contenido que se le impone<sup>61</sup>.

Justamente, con fundamento en lo anterior, esta Dirección formuló la presente imputación con base en **tres sub-cargos**, pues al ser analizados los términos y condiciones presentes en la página web [“https://www.vuse.com/co/es/”](https://www.vuse.com/co/es/) de propiedad de la investigada, se evidenció que los

<sup>57</sup> CORTE SUPREMA DE JUSTICIA. Sala de Casación Civil. Sentencia del 2 de febrero de 2001. Expediente No. 5670. MP: Carlos Ignacio Jaramillo.

<sup>58</sup> RENGIFO GARCIA, Ernesto. Del abuso del derecho al abuso de la posición dominante. Reimpr. De la 2ª edición. Bogotá. Universidad Externado de Colombia. 2009.

<sup>59</sup> MUÑOZ LAVERDE, Sergio. El principio de la buena fe y su incidencia en la interpretación del contrato. Nulidad de las cláusulas abusivas en el derecho colombiano (Tomo IV, Vol. 1), Colombia. Pontificia Universidad Javeriana & Temis.

<sup>60</sup> STIGLITZ, Rubén y STIGLITZ, Gabriel. Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y Protección del consumidor. Buenos Aires. De Palma. 1985.

<sup>61</sup> Cfr. ORDOQUI CASTILLA, abuso del derecho. Cit. P 248. De POSADA TORRES, Camilo. Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano. Revista de derecho privado. Universidad Externado de Colombia. No. 29. Julio-Diciembre de 2015. Pp.141-182.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

mismos aplican para todas las compras realizadas en el sitio web, por lo cual solicitaba “(...) por favor asegúrese de haber leído los presentes términos, prestando especial atención a las limitaciones de nuestra responsabilidad antes de realizar un pedido (...)”. Minuto 02:55 en adelante, en los cuales evidenció tres estipulaciones que podrían contravenir lo dispuesto en el artículo 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011, en el siguiente sentido:

- (i) Numeral “4.10. si usted incumple con estos términos antes de nuestro envío del Producto, incluso después de nuestra aceptación de su orden, nosotros no le despacharemos a usted el producto. Nos reservamos el derecho a cobrarle el Producto, pero podemos, a discreción nuestra, reembolsar todo o una porción del pago hecho por usted por el Producto en cuestión”, por presuntamente ir en contravía del artículo 42 y numerales 5 y 9 del artículo 43 de la Ley 1480.
- (ii) Numeral “6.4. En el caso de un pago fallido por cualquier razón, usted acuerda compensarnos en totalidad por todos los costos, gastos y egresos en los que hayamos incurrido al tratar de cobrar el pago hecho por usted”, por presuntamente ir en contravía del artículo 42 y numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480.
- (iii) Numeral “7.3. Los tiempos estimados de despacho son los indicados en nuestro sitio web. Por favor tenga en cuenta que los horarios de despacho indicados en ella son solo estimaciones y no están garantizados, por lo tanto, no se puede depender de ellos. Se enviará un correo electrónico confirmando cuando su Producto se ha enviado. No garantizamos que la entrega será en la fecha determinada”, y numeral “7.5. No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier retraso en la entrega (...)” por presuntamente ir en contravía del artículo 42 y numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480.

Al respecto, la investigada se pronunció frente a los tres sub-cargos anteriores en sus escritos de defensa, razón por la cual, se procederá al estudio de los mismos de la siguiente manera:

**3.8.1. Presunta vulneración del artículo 42 y numerales 5 y 9 del artículo 43 de la Ley 1480, con ocasión de lo dispuesto en el numeral 4.10. de los términos y condiciones.**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

*“4.10. si usted incumple con estos términos antes de nuestro envío del Producto, incluso después de nuestra aceptación de su orden, nosotros no le despacharemos a usted el producto. Nos reservamos el derecho a cobrarle el Producto, pero podemos, a discreción*

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

*nuestra, reembolsar todo o una porción del pago hecho por usted por el Producto en cuestión”*

Nótese como la cláusula 4.10 de los términos y condiciones de la investigada consagra dos supuestos, uno como consecuencia del otro. El primero, se refiere al evento en el cual se presenta un incumplimiento por parte del consumidor frente a los términos y condiciones antes del envío del producto e incluso después de la aceptación de la orden de compra, evento en el cual no será despachado el producto. El segundo supuesto, se refiere a que como consecuencia del no envío del producto, la investigada se reserva el derecho a cobrar el producto, pero puede a su discreción, reembolsar parcial o totalmente el pago realizado por el consumidor.

Frente al primer supuesto es entendible que en el evento en el cual se produzca el incumplimiento de los términos y condiciones por la parte contratante, la otra parte se abstenga del cumplimiento de las obligaciones en virtud de la excepción de contrato no cumplido, por lo cual se estima que este primer supuesto se encuentra conforme a la ley y no hay lugar a profundizar en el tema, como lo realizó la investigada en sus escritos de defensa.

Sin perjuicio de lo anterior y analizando el segundo supuesto previsto en la cláusula 4.10, que es sobre el cual versa la presente subimputación, se logra evidenciar que se expresa de forma textual *“Nos reservamos el derecho a cobrarle el Producto, pero podemos, a discreción nuestra, reembolsar todo o una porción del pago hecho por usted por el Producto en cuestión”*. Es así, como se indica por la investigada que esta se reserva el derecho de cobrar la totalidad del valor del producto, o reembolsar total o parcialmente el pago realizado por el consumidor.

De lo anterior, resulta evidente que se está en el supuesto previsto en el numeral 5 del artículo 43 de la ley 1480 de 2011, en el cual se consagra que son ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas en las cuales: *“5. Establezcan que el productor o proveedor no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto del contrato”*.

En el presente escenario como no se ejecutó el objeto del contrato con ocasión del incumplimiento de los términos y condiciones por parte del comprador, se señala por parte del proveedor que en este caso sería la investigada, que se reserva el derecho a cobrar el valor del producto, evento en el cual no reintegraría lo pagado, o en su defecto reembolsar total o parcialmente el pago realizado por el consumidor, situación sometida a su discreción, lo cual genera un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor.

Con base en lo expuesto, resulta evidente que la cláusula 4.10 de los términos y condiciones se encuentra en contravía del artículo 42 y numeral 5 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

En línea con lo anterior y teniendo en cuenta la imputación formulada, se analizará el contenido de dicha cláusula con relación al numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, en el cual se dispone que son ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas en las cuales: *“9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo”*.

Teniendo en cuenta la redacción de la cláusula objeto de análisis, podría entenderse que al aceptar los términos y condiciones previstos por la investigada, se estaría presumiendo la aceptación por parte del comprador que en el evento en el cual no se despache o entregue el producto como consecuencia del incumplimiento de los términos y condiciones, este estaría de acuerdo en que la investigada cobre la totalidad del producto, no devolviendo el dinero, o asumir el alea en el cual le puede ser reintegrado total o parcialmente el valor pagado.

De lo expuesto, se concluye que se presume la manifestación de voluntad del comprador de aceptar una erogación total o parcial a discreción de la investigada como consecuencia del incumplimiento de los términos y condiciones.

Es así como se acredita por parte del análisis realizado por el Despacho que adicional a la vulneración del artículo 42 y numeral 5 del artículo 43 del estatuto del consumidor como se

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

expuso previamente, dicha disposición contractual, se encuentra en contravía de lo previsto en el numeral 9 del artículo 43 de la ley 1480 de 2011, toda vez que tal disposición ocasiona un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores, toda vez que establece que la investigada no reintegre lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado, sino que lo deja a su discrecionalidad y su turno presume la manifestación de la voluntad del consumidor cuando de esta se derivan erogaciones a su cargo, circunstancia que, a su turno, conlleva a la vulneración de lo dispuesto en los numerales 5° y 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, por lo que se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

### 3.8.2. Presunta vulneración del artículo 42 y numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480, con ocasión de lo dispuesto en el numeral 6.4. de los términos y condiciones

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

*“6.4. En el caso de un pago fallido por cualquier razón, usted acuerda compensarnos en totalidad por todos los costos, gastos y egresos en los que hayamos incurrido al tratar de cobrar el pago hecho por usted”*

En la presente cláusula resulta palmario el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 43, en el cual se dispone que son ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas en las cuales: *“9. Presuman cualquier manifestación de voluntad del consumidor, cuando de esta se deriven erogaciones u obligaciones a su cargo”*.

Nótese como en los términos y condiciones se dispone: *“(…) usted acuerda compensarnos en totalidad por todos los costos, gastos y egresos en los que hayamos incurrido al tratar de cobrar el pago hecho por usted”* (negrita propia). De lo anterior, resulta evidente que se está presumiendo la manifestación de voluntad del consumidor al indicar *“usted acuerda”* y que dicha presunción implica una erogación u obligación a su cargo, en la medida en que el comprador tendrá que *“compensarnos en totalidad por los costos, gastos y egresos”*.

Es así como independientemente de la situación para la cual se haya previsto dicha compensación, el contenido de dicha cláusula se encuentra en contravía de lo dispuesto en el artículo 42, por generar un desequilibrio injustificado en la forma en que se pueden ejercer los derechos, si se tiene en cuenta que en palabras de la investigada el procedimiento de pagos online en ninguna parte contempla la posibilidad de cobrarle dinero al consumidor por pagos fallidos. Esto debido a que los mismos pueden producirse por distintos factores, incluso en ocasiones atribuibles al mismo comerciante, por lo que no resultaría proporcional atribuir una

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

carga adicional al consumidor de responder por pagos fallidos, cuando dicha situación escapa de su órbita.

En adición a lo expuesto y como se explicó previamente dicha cláusula vulnera lo dispuesto en el artículo 42 y el numeral 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, por lo que se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

**3.8.3. Presunta vulneración del artículo 42 y numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480, con ocasión de lo dispuesto en los numerales 7.3. y 7.5. de los términos y condiciones.**

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

*“7.3. Los tiempos estimados de despacho son los indicados en nuestro sitio web. Por favor tenga en cuenta que los horarios de despacho indicados en ella son solo estimaciones y no están garantizados, por lo tanto no se puede depender de ellos. Se enviará un correo electrónico confirmando cuando su Producto se ha enviado. No garantizamos que la entrega será en la fecha determinada”*

En la presente cláusula se analizará el incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 43, en el cual se dispone que son ineficaces de pleno derecho aquellas cláusulas que *“1. Limiten la responsabilidad del productor o proveedor de las obligaciones que por ley les corresponden”*.

Frente a lo anterior, este Despacho resalta que el artículo 50 literal c) de la ley 1480 de 2011 establece que los proveedores y expendedores que utilicen medios electrónicos deberán informar el tiempo de entrega o prestación del servicio. De igual forma, el literal d) del artículo previamente

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

señalado, precisa: *“Concluida la transacción, el proveedor y expendedor deberá remitir, a más tardar el día calendario siguiente de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago”* (subrayado propio).

En el presente caso, se evidencia que el proveedor informa el tiempo de entrega, no obstante, en sus términos y condiciones limita su responsabilidad al señalar que no garantiza la entrega en la fecha determinada, teniendo en cuenta que los tiempos de despacho señalados en su página web son estimados.

Lo anterior implica que la investigada no garantiza la entrega en la fecha determinada, con lo cual, estaría limitando su responsabilidad al fijar que los despachos se producen en plazos estimados, a pesar de remitir un correo en el cual se informa la fecha efectiva de envío y permitiría determinar la fecha real de entrega.

En segundo lugar, la cláusula 7.5. consagrada en los términos y condiciones previstos en el dominio web de la investigada indica: *“7.5. No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier retraso en la entrega (...)”*.



*“7.5. No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier retraso en la entrega, incluyendo pero no limitando a la demora causada por un evento de fuerza mayor (véase cláusula 14). 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 exigir prueba de la no entrega el producto y los costos de ésta correrán bajo su responsabilidad”*.

De la cláusula transcrita, nótese como se consagran tres (3) supuestos, los cuales son:

- a.) *“No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier retraso en la entrega, incluyendo pero no limitando a la demora causada por un evento de fuerza mayor (véase cláusula 14)”*
- b.) *“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”*.
- c.) *“Podemos a nuestra discreción exigir prueba de la no entrega el producto y los costos de ésta correrán bajo su responsabilidad”*

Teniendo en cuenta el objeto de la presente imputación, se analizará únicamente el primer supuesto previamente señalado. Es así, como en el mismo, de forma evidente limitan la responsabilidad de la investigada por cualquier retraso en la entrega, nótese que dicha estipulación se realiza de forma genérica. Sin perjuicio de lo anterior y con la intención de aclarar la generalidad de aplicación de dicha disposición, se indica: *“incluyendo pero no limitando la demora causada por un evento de fuerza mayor”*, con lo anterior contrario a lo señalado en la defensa de la investigada, dicha estipulación no se limita a los casos de fuerza mayor tales como los previstos en la cláusula 14 de sus términos y condiciones, sino que aplica a cualquier retraso en la entrega, pues incluye pero no limita a la fuerza mayor.

De lo anterior, se puede establecer que la exclusión de responsabilidad consagrada en la cláusula 7.5., en concreto el aparte *“No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier retraso en la entrega (...)”*, consagra una aplicación genérica que no se limita a los casos de exclusión de responsabilidad siendo aplicable la misma a cualquier demora en la entrega, representando así

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

una evidente vulneración a lo dispuesto en el artículo 42 y el numeral 1 del artículo 43, pues estaría limitando la responsabilidad de la investigada de las obligaciones que por ley le corresponden, como realizar la entrega del producto dentro del plazo acordado.

Es así como del análisis realizado por el Despacho, se concluye que tanto en el numeral 7.3 y 7.5. de los términos y condiciones, se consagran disposiciones dentro del clausulado que se encuentra en contravía del artículo 42 y el numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, al limitar la responsabilidad de la investigada frente a los tiempos de entrega informados. Con base en lo anterior, se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

**3.9. Frente al presunto incumplimiento a lo dispuesto en los literales a) b), c), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1°, 7° y 9° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 - Imputación fáctica N° 7**

En este cargo, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor imputó presunta responsabilidad a la investigada, por considerar que con su conducta podría configurarse una vulneración a lo dispuesto en los literales a), b), c), g) y párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1°, 7 y 9° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

De esta manera, esta Autoridad procederá al análisis de la presente imputación fáctica, frente a la conducta de la investigada, los argumentos expuestos y las pruebas que obran en el expediente, pues resulta indispensable en aras de dar una adecuada protección de los derechos de los consumidores, establecer si se vulneró o no la mencionada normativa.

Así las cosas, este Despacho considera necesario reiterar que la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor, dispone de un capítulo especial para la protección al consumidor de comercio electrónico, del que debe destacarse el artículo 50, toda vez que, éste establece diversas obligaciones a cargo de los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos a través de medios electrónicos tales como informar el Número de identificación Tributaria –NIT-, la dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto, las características esenciales de los productos ofrecidos, informar los medios de pago y tiempos de entrega, el derecho de retracto y el procedimiento para ejercerlo, disponer de mecanismos para que el consumidor pueda radicar peticiones quejas o reclamos donde quede constancia de la fecha y hora de radicación, incluyendo un mecanismo de seguimiento frente a la misma y un enlace visible, fácilmente identificable que permita al consumidor ingresar a la página de la Autoridad de protección al consumidor en Colombia, es decir, la Superintendencia de Industria y Comercio.

Por su parte el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, prevé en su artículo 2.2.2.37.8, numerales 1° 7° y 9°, que el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo la información relacionada con su identidad e información de contacto, informar a disponibilidad del producto, así como la existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

En ese orden y en consideración de lo anterior, esta Dirección inició la presente investigación administrativa, toda vez que, al analizar la visita de inspección administrativa realizada el 18 de abril de 2022 a la página web “<https://www.vuse.com/co/es/>”, de propiedad de la investigada, cuya acta fue radicada con el número 21-75875-27 del 18 de abril de 2022, evidenció que al parecer, la investigada no informó en su comercio electrónico lo correspondiente a:

- Al parecer al realizar ventas a distancia vía comercio electrónico no les suministró a los consumidores de manera previa a la aceptación de la oferta, la información sobre su identidad, ya que no indicó en todo momento de forma clara, suficiente y accesible lo correspondiente a su Número de Identificación Tributaria (NIT).

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

- Al parecer al realizar ventas a distancia vía comercio electrónico no les indicó a los consumidores de manera previa a la aceptación de la oferta, sobre la disponibilidad de los productos.
- Al parecer al realizar ventas a distancia vía comercio electrónico, no les informó a los consumidores en el medio de comercio electrónico utilizado, el derecho de retracto que les asistía y el procedimiento para ejercerlo de acuerdo con lo que determina el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- Al parecer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, no dispuso de un mecanismo para que el consumidor tuviera constancia de la fecha y hora de la radicación de las peticiones, quejas o reclamos, así como tampoco dispuso presuntamente de un mecanismo para su posterior seguimiento.
- Presuntamente la investigada no estableció en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que les permitiera a los consumidores ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Frente al particular, la investigada se pronunció en sus escritos de defensa, en los cuales manifestó:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Con base en lo anterior, se procederá a analizar cada uno de los sub-cargos de la siguiente manera:

**3.9.1. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015**

Frente a la presunta vulneración del literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, se debe precisar que en dicha disposición normativa se establece que los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional, que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, deben

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

informar de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada la siguiente información:

- Nombre o razón social
- Número de identificación tributaria
- Dirección de notificación judicial
- Teléfono
- Correo electrónico
- Demás datos de contacto.

De igual forma, el numeral 1 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, establece que, en las ventas a distancia, el vendedor, con anterioridad a la aceptación de la oferta, debe suministrar al consumidor como mínimo su identidad e información de contacto.

En el análisis efectuado por parte del Despacho al momento de la formulación de cargos se indicó que la investigada presuntamente no había aportado la información sobre su identidad, ya que no suministró en todo momento de forma clara, suficiente y accesible lo correspondiente a su Número de Identificación Tributaria (NIT).

Teniendo en cuenta los argumentos esbozados por la investigada en sus escritos de defensa, se procedió a revisar nuevamente la visita de inspección administrativa realizada el 18 de abril de 2022 a la página web “<https://www.vuse.com/co/es/>”, de propiedad de la investigada, cuya acta fue radicada con el número 21-75875-27 del 18 de abril de 2022, evidenciándose lo siguiente:

Imagen N° 18 radicado N° 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 minuto 02:14

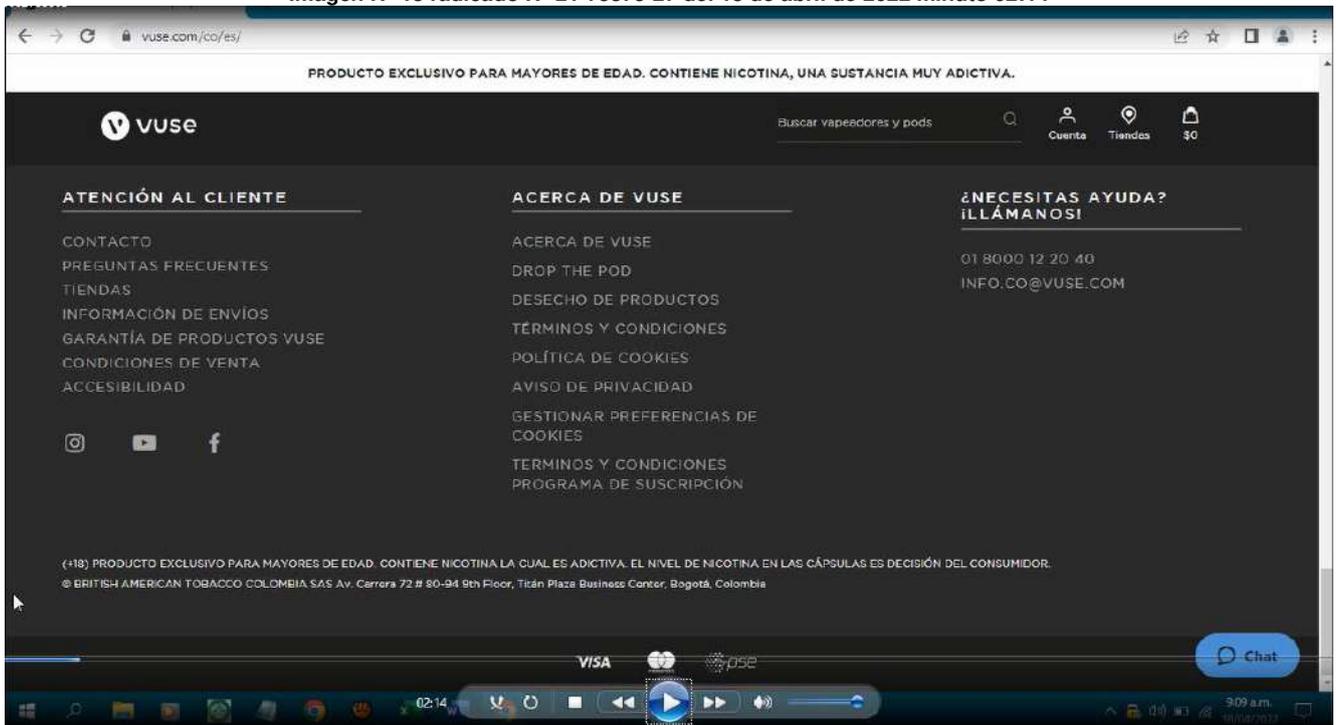


Imagen N° 19 radicado N° 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 minuto 03:00

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

The screenshot shows the website vuse.com with the following content:

PRODUCTO EXCLUSIVO PARA MAYORES DE EDAD. CONTIENE NICOTINA. UNA SUSTANCIA MUY ADICTIVA.

**vuse** Buscar vaporizadores y pods Cuenta Tiendas \$C

1.4 Para registrarse y comprar Productos a través de este Sitio Web, usted debe ser mayor de 18 años y tener una dirección registrada en Colombia.

1.5 Nosotros podremos modificar estos Términos en cualquier momento. Cada vez que usted pida un producto, por favor revise estos Términos para asegurarse de que entiende las condiciones que se aplicarán en el momento de la compra. Estos Términos fueron actualizados por última vez el 30 de abril de 2021.

1.6 El uso que usted le dé a este Sitio Web se rige por nuestras “Condiciones de Uso del Sitio Web”. Por favor léalos atentamente, ya que incluyen términos importantes que se aplican cada vez que visita este Sitio Web.

**5.2: 2. Información sobre nosotros**

2.1 Cuando usted compra un producto a través de nuestro Sitio Web, su contraparte es BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S., sociedad comercial con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con NIT No. 900.462.511-9.

2.2 Para contactarnos, envíenos un correo electrónico a [info.co@vuse.com](mailto:info.co@vuse.com); llámenos al número 01 8000 12 20 40; o escribanos por correo postal a la dirección: Av. Carrera 72 No. 80-94, Piso 10; Centro Empresarial Titán Plaza, Bogotá D.C. - Colombia.

**5.3: 3. Nuestros productos**

3.1 Los Productos son como se describen en este Sitio Web. Tenga en cuenta que pueden existir ligeras variaciones entre Producto entregado y la imagen del Producto que figura en el Sitio Web. Usted debe asegurarse que ha revisado la descripción del producto en el Sitio Web antes de realizar el pedido.

**5.4: 4. ¿Cómo hacer un pedido?**

At the bottom of the screenshot, there is a Windows taskbar showing the time as 03:00 and a system tray with various icons. A blue 'Chat' button is visible in the bottom right corner of the webpage.

Con base en lo anterior, se logra identificar que tal y como lo señaló la investigada en sus escritos de defensa, efectivamente en los términos y condiciones en el numeral 2.1. del clausulado, se evidencia en el dominio web de propiedad de la investigada, que efectivamente es expuesto el Número de Identificación Tributaria (NIT), sus datos de identificación y datos de contacto.

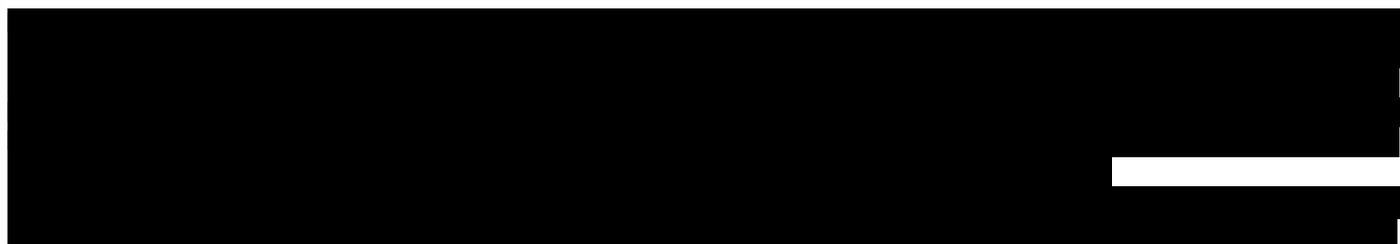
Con base en lo anterior, el presente sub-cargo será archivado, en atención a la que la investigada si informa en sus términos y condiciones sus datos de identificación y datos de contacto dando cumplimiento a lo dispuesto en el literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

**3.9.2. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 7 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:**

Frente a la presunta vulneración del literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, se debe precisar que en dicha disposición normativa se establece que en todo momento se deberá suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan; también se deberá indicar el plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto.

De igual forma, el numeral 7 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, establece que 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 información relacionada con la disponibilidad del producto.

En el análisis efectuado por parte del Despacho al momento de la formulación de cargos se determinó que la investigada presuntamente no indicó a los consumidores sobre la disponibilidad de los productos.



“Por la cual se decide una actuación administrativa”



De lo anterior, si bien en el presente caso no se discute el cumplimiento de la garantía, el caso mencionado sirve de ejemplo a este Despacho para demostrar que por el hecho de que un producto se encuentre expuesto en el dominio web, no implica per se la disponibilidad del mismo, pues para el caso en concreto la investigada remitió un producto diferente al solicitado por el consumidor, en atención a la falta de inventario o disponibilidad del producto, situación que no fue informado de forma oportuna al consumidor en el dominio web.

En el mismo sentido, de las imágenes obtenidas en el pliego de cargos se evidencia en las mismas que en ningún momento se informa la cantidad de unidades disponibles de los productos, no cumpliendo así con lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 7 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por lo que se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

**3.9.3. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:**

Frente a la presunta vulneración del literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, se debe precisar que en dicha disposición normativa se establece que se deberá informar en el comercio electrónico el derecho de retracto que le asiste al consumidor y el procedimiento para ejercerlo.

De igual forma, el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, establece que 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 información relacionada con la existencia del derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.



Con base en la conducta expuesta por la investigada y lo analizado por parte del Despacho en la inspección administrativa, se puede concluir que la investigada no mencionaba la posibilidad de ejercer el derecho de retracto ni indicaba el procedimiento para hacerlo efectivo. De igual forma, si bien en los escritos de defensa se indica que dicha conducta fue subsanada al modificar los términos y condiciones, no expuso la modificación introducida a los mismos o la versión final de

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

dichos términos y condiciones en los que se evidenciara la mención del derecho previamente indicado y el procedimiento para ejercerlo

En consecuencia y analizado lo anterior, se tiene que la investigada en este caso vulneró lo dispuesto en el literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 9 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por lo que se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

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

Frente a la presunta vulneración del literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, se debe precisar que en dicha disposición normativa se establece que el proveedor o expendedor que ofrezca productos utilizando medios electrónicos, deberá disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que les quede constancia de la fecha y hora de la radicación, así como de un mecanismo para su posterior seguimiento.

Ahora

bien,

Este Despacho debe indicar que, al revisar la visita de inspección administrativa que se realizó a la página web “<https://www.vuse.com/co/es/>”, de propiedad de la investigada, cuya acta fue radicada con el número 21-75875-27 del 18 de abril de 2022, se pudo apreciar que la investigada en dicho dominio web contaba con un link denominado “*contacto*”, el cual remitía a la siguiente sección:

Imagen N° 20 radicado N° 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 minuto 17:31

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Imagen N° 21 radicado N° 21-75875-27 del 18 de abril de 2022 minuto 17:35

Frente a lo anterior se debe indicar, que el link “*contacto*”, no contiene una denominación específica en que el usuario tenga la certeza que puede interponer una petición, queja o reclamo a través de ella; ahora y en todo caso, el hecho de que ésta tenga un link para que el consumidor pueda llegar a contactar con el sujeto pasivo, no sufre lo que dispone la norma, ya que la misma establece que no solo se debe contar con un mecanismo para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, sino que además el mismo debe permitir dar constancia de la fecha y hora de la radicación e incluir un mecanismo para su posterior seguimiento. Por ello y si bien puede que ésta tenga habilitado tal hipervínculo para que los consumidores ingresen allí sus PQR el mismo no cumple con el propósito integral de la norma.

Como consecuencia de lo expuesto, este Despacho encuentra que la investigada con su conducta incumplió con lo que dispone el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, por lo que se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

### **3.9.5. Frente al presunto incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011**

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Frente a la presunta vulneración del párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, se debe precisar que en dicha disposición normativa se establece que el proveedor o expendedor que ofrezca productos utilizando medios electrónicos, deberá disponer en el mismo medio un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, es decir, la Superintendencia de Industria y Comercio.

[REDACTED]

De lo anterior, se debe precisar que con la subsanación de lo evidenciado, no se presenta un hecho superado o carencia actual de objeto, toda vez que dicha figura no tiene aplicación en los procedimientos administrativos sancionatorios, debido a que esto no puede ser tenido como una causal que exima de responsabilidad a la investigada, pues lo cierto es que al no ser el objeto de las investigaciones que adelanta la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor la protección del interés o del derecho de un ciudadano en particular, sino salvaguardar el interés general y abstracto de los consumidores y sancionar a todos aquellos que desobedezcan los mandatos consagrados en la ley (en sentido amplio), resulta verosímil que la acción que adelanta esta Superintendencia no pierda su objeto cuando el hecho reprochable es superado o subsanado por el investigado. Al contrario, la mención del hecho superado o la subsanación de la conducta confirma que sí existió la violación que se pretende sancionar, aunque durante el transcurso de la investigación administrativa se hayan efectuado actos para enmendarla.

Con base en la conducta expuesta por la investigada y lo analizado por parte del Despacho en la inspección administrativa, se puede concluir que la investigada no contaba con un enlace visible y fácilmente identificable que permitiera al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

En consecuencia y analizado lo anterior, se tiene que la investigada en este caso vulneró lo dispuesto en el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, por lo que se procederá a imponer una sanción administrativa de conformidad con lo que establece el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

#### 4. SANCIÓN ADMINISTRATIVA

Encontrándose demostrado el incumplimiento por parte de **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, respecto del numeral 1.3 del artículo 3º, los artículos 6º, 23, 25, 31, 33, 42 y los numerales 1º, 5º y 9º del artículo 43, los literales b), c), g) y el párrafo del artículo 50 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 y lo que establecen los numerales 7º y 9º del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, se debe imponer una sanción pecuniaria en los términos establecidos en el Estatuto del Consumidor<sup>62</sup>.

Para efectos de la graduación de la multa deberá atenderse a las particularidades del presente caso, de cara a los criterios establecidos en el párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 del 2011, que corresponden a: **i)** el daño causado a los consumidores; **ii)** la persistencia en la conducta infractora; **iii)** la reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor; **iv)** la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores; **v)** la disposición o no de colaborar con las autoridades competentes; **vi)** el beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción; **vii)** la utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona

<sup>62</sup> Reglamentado por el **Artículo 1º del Decreto 074 de 2012: Criterios para graduar las sanciones administrativas.** “Para efectos de imponer las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio aplicará los criterios establecidos para la graduación de las multas, previstos en el párrafo 1º del mismo artículo”.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos; y **viii)** el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes.

Antes de presentar la sanción que se impondrá a los investigados, es importante mencionar que teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio que aplica a quienes vulneran las normas de protección al consumidor, atendiendo a las circunstancias particulares del caso, el Despacho tendrá en cuenta además las reglas establecidas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-916 de 2002, la cual señala respecto del principio de proporcionalidad:

*“El método de aplicación del principio de proporcionalidad es la ponderación. Generalmente, el objeto de la ponderación son intereses enfrentados que han recibido alguna protección constitucional, la cual es mayor en el caso de intereses cobijados por derechos fundamentales. Los intereses ponderados también se concretan en medidas y fines estatales. Se pondera, por una parte, las medidas y los fines estatales y, por otra parte, la afectación de parámetros formales o materiales consagrados en la Constitución. Existe, por lo tanto, una clara relación conceptual entre la proporcionalidad y la ponderación. La primera es establecida mediante la segunda, puesto que siendo la primera un concepto relacional, los extremos de dicha relación han de ser comparados y sopesados, esto es, ponderados con el fin de establecer si ellos mantienen el equilibrio, el balance o la medida debida o, por el contrario, se desconocen las prohibiciones de exceso o defecto”<sup>63</sup>.*

Lo anterior como el resultado de una búsqueda de ponderación de dos extremos: el respeto por las garantías sustanciales y procedimentales de los investigados sobre los que la sanción recae, así como el correcto ejercicio de las funciones asignadas en virtud de la Ley a esta Dirección.

En razón de estas consideraciones, esta Dirección parte de la observancia desde los máximos autorizados por la ley para garantizar un ejercicio adecuado de dosificación y ponderación basado en las limitaciones del ius puniendi y el carácter de temporalidad frente a los investigados, atendiendo la ocurrencia de la conducta base del hecho generador de la obligación, la condición económica actual de los investigados, así como las medidas de mitigación de riesgo, el impacto social, económico y cultural desplegadas por los investigados y que son de conocimiento del Despacho a la fecha.

Teniendo que, aunque este Despacho revisará los ocho (8) criterios para fijar una sanción ajustada a derecho, y que se observan los principios de proporcionalidad y razonabilidad, la participación de estos dependerá de su pertinencia frente a los hechos probados. De manera que, en la tasación de la multa, algunos afectarán directamente el valor de la misma y otros serán descartados por su incapacidad de alterar la estimación cuantitativa.

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

Sobre el particular, se evidencia que la conducta de la investigada al no atender las disposiciones normativas en los cuales se hace alusión a la información y publicidad de los productos nocivos, la prohibición de inclusión de cláusulas abusivas, derecho de retracto, entre otros, potencialmente pudo perjudicar a los consumidores.

Así las cosas, con fundamento en las múltiples quejas allegadas por los consumidores, se determina que la investigada vulneró lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011,

---

<sup>63</sup> Sentencia C-916 de 2002, Corte Constitucional.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

situación que pudo ocasionar que los consumidores vieran defraudadas sus expectativas y que se viera afectado el derecho que les asiste a recibir bienes y servicios de calidad.

Asimismo, ésta con su conducta afectó o pudo afectar el derecho que les asiste a los consumidores a recibir información oportuna, clara suficiente y precisa respecto de la intensidad de nicotina que contenía el cabezal que se inserta en el dispositivo Vuse Epod, ya que, si bien ésta empleó expresiones, números y gráficos, dicha situación no cumple con el propósito de la norma objeto de estudio. Aunado a ello, ésta también con su conducta pudo afectar dicho derecho, pues suministró información en idioma castellano frente a los productos comercializados.

Igualmente, ésta afectó o pudo afectar los derechos que les asisten a los consumidores a recibir información e incluso al derecho a la salud que les asisten, pues ésta no atendió el precepto normativo contemplado en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011 al no indicar 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. A su turno, ésta igualmente pudo afectar el derecho que les asiste a los consumidores a ser protegidos frente a la publicidad de productos nocivos y al derecho antes mencionado, pues ésta no advirtió 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.

Por otro lado, ésta pudo afectar el derecho que les asistía a los consumidores a recibir información, toda vez que emitió promociones y ofertas respecto de las cuales no indicó los términos y condiciones para acceder a los incentivos, así como tampoco señaló la condición esencial de vigencia, pese a que ofreció a través de ellas de manera temporal unos productos en condiciones más favorables que las habituales.

Por lo anterior, el incumplimiento de lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor con ocasión de la publicidad emitida por la investigada respecto de unos incentivos, la cual genera una percepción falsa y equivocada en los consumidores para poder acceder a los mismos y que tiene la virtud de influenciar la decisión de consumo de sus destinatarios, debe tener como consecuencia la imposición de una sanción que se armonice con la gravedad de la conducta, en tanto que para la realización de la misma, se empleó múltiple publicidad que permitió que un número indefinido de consumidores en el territorio colombiano la conociera.

En consecuencia, de lo expuesto, es evidente que la investigada con su conducta configuró la infracción de lo dispuesto en el artículo 33, 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 y por ello, pudo afectar igualmente el derecho que les asistía a los consumidores a recibir información sobre los aspectos esenciales de las promociones y ofertas emitidas.

De otra parte, se tiene que en este caso la investigada se valió de disposiciones abusivas que pusieron en entre dicho el derecho que les asistía a los consumidores a la protección contractual, por lo que, en este caso, el daño a éstos, se tradujo en la potencialidad con que dicha conducta infractora pudo perjudicar al universo de los consumidores.

A su turno, con su conducta afectó o pudo afectar el derecho que les asiste a los consumidores a recibir información en el comercio electrónico respecto de la disponibilidad de los productos ofrecidos, a presentar peticiones, a recibir información frente a la prerrogativa de retracto que por ley les corresponde y a acudir ante esta Autoridad para poner de presente cualquier situación que pudiera poner en entredicho sus derechos.

En ese sentido, para este Despacho resulta claro que, con la sola existencia de la potencialidad del daño frente a los consumidores, se corrobora la necesidad de protegerlos, en el sentido de garantizar sus derechos en los términos que establece el Estatuto del Consumidor.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Así las cosas, dicho criterio será tenido en cuenta para la dosificación de la sanción, por lo que los argumentos expuestos por la investigada respecto de que no está demostrado el daño, no están llamados a prosperar, toda vez que, en materia de protección al consumidor no se exige la materialización del daño sino la potencialidad del mismo ocasionado por la conducta infractora.

Como consecuencia, el criterio de **daño a los consumidores** se tendrá en cuenta para efectos de la dosificación de la sanción administrativa a imponer.

Frente a la **persistencia de la conducta infractora**, se tiene que respecto de la imputación fáctica N° 1 ésta suministró bienes a los consumidores que no cumplieron con lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 1480 de 2011 desde el 10 de noviembre de 2020 hasta el 21 de noviembre 2021 inclusive, así como incumplió la calidad del servicio que derivaba de la relación de consumo desde el 5 de enero de 2021 al 27 de septiembre de 2021 inclusive, razón por la cual se aplicará dicho criterio en su contra.

Por su parte, frente a la **reincidencia**, este Despacho procedió a consultar el Sistema de Trámites y Gestión Documental y observó que la investigada no había sido previamente sancionada por los mismos hechos, razón por la cual dicho criterio no será tenido en cuenta, pues el mismo no se configuró.

Respecto del criterio de **buscar una solución a los consumidores**, este Despacho tendrá en cuenta que respecto de la imputación fáctica relacionada con la inclusión de disposiciones abusivas en su comercio electrónico, la investigada modificó algunas de las disposiciones que se comprobaron cómo abusivas, por lo que si bien, el incumplimiento está comprobado, se tendrá en cuenta la modificación que realizó la investigada para aplicar dicho criterio a su favor respecto de la sanción administrativa a imponer.

De otro lado, en lo correspondiente al criterio de la **disposición de colaborar con las autoridades**, este Despacho debe indicar que, el mismo no será tenido en cuenta, toda vez que la participación dentro de la investigación es un deber del investigado, razón por la cual dicho criterio no será tenido en cuenta pues el mismo no se configuró.

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

Por otra parte, en lo que atañe a la **utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o cuando se utiliza a una persona interpuesta para ocultarla o encubrir sus efectos**, este Despacho debe indicar que no hay lugar a aplicar dicho criterio de dosificación pues no existe prueba en el plenario que permita su valoración y en ese orden, el mismo no se configuró.

En lo que corresponde al **grado de prudencia o diligencia**, está acreditado en el plenario que la investigada, no actuó con diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones legales, razón por la cual dicho criterio no se configuró a favor de la investigada y por ello, el mismo no tiene la facultad de alterar el monto sancionatorio a imponerle al sujeto pasivo.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece el régimen sancionatorio por la infracción a las normas de dicha ley, esta Dirección, le impondrá una sanción administrativa a **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, por la suma de **MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$1.244.680.000)** equivalentes a **MIL SETENTA Y TRES (1073)** salarios mínimos legales mensuales vigentes, y correspondientes a **29347,35 UVT**, a la fecha de la presente resolución.

## 5. ÓRDENES ADMINISTRATIVAS

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

Teniendo en cuenta que, dentro del presente procedimiento administrativo sancionatorio, se demostró que la investigada vulneró varias disposiciones del Estatuto de Protección al Consumidor, resulta necesario hacer uso de las facultades administrativas otorgadas a esta Superintendencia en desarrollo de su deber de protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios, especialmente las conferidas en el numeral 9° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, que establece:

**“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.

(...)”

Así y en atención a lo anterior, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor le **ORDENA** a **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, lo siguiente:

1. **SUMINISTRAR** información de forma clara, oportuna, suficiente, precisa y en idioma castellano, frente a la totalidad de los productos VUSE ofrecidos bien sea a través de la página web o piezas publicitarias que emita física o digitalmente.
2. **INFORMAR** a los consumidores que los productos que comercializa actualmente y a futuro correspondientes a sales de nicotina y líquidos de vapeo en virtud de sus componentes, se constituyen como productos nocivos. Para tal efecto, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea a través de etiquetas, en sus envases o empaques, o, a través de un anexo, se señalarán sus efectos nocivos, condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones de los mismos.
3. **AJUSTAR** la publicidad física o digital que se emita a futuro en el sentido de advertir claramente al público acerca de la nocividad de los componentes de los productos de vapeo en concreto las sales de nicotina y líquidos de vapeo, así como la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto y las contraindicaciones del caso.
4. **MODIFICAR** en la página web <https://www.vuse.com/co/es/> los términos y condiciones las estipulaciones analizadas en la presente investigación, de tal manera que las mismas no produzcan un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores o que afecten el tiempo, modo o lugar en que los consumidores pueden ejercer sus derechos.
5. **INFORMAR** en la página web <https://www.vuse.com/co/es/> en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada sobre la disponibilidad de los productos ofertados.
6. **INFORMAR** en la página web <https://www.vuse.com/co/es/>, en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada y en los términos y condiciones, así como en cualquier documento que se encuentre inmerso en la relación de consumo, la posibilidad que existe de ejercer el derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.
7. **IMPLEMENTAR** dentro del dominio web <https://www.vuse.com/co/es/>, un mecanismo por medio del cual se permita al consumidor radicar PQR, a través del cual se genere un radicado y quede constancia de la fecha y hora de radicación. De igual forma, dicho sistema deberá permitir hacer seguimiento a las PQR, permitiendo evidenciar las gestiones adelantadas frente a la misma.
8. **ESTABLECER** en el medio de comercio electrónico utilizado <https://www.vuse.com/co/es/>, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia

Para tal efecto, **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, deberá acreditar el cumplimiento de las órdenes impartidas en los numerales

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

anteriores, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Por último, se advierte que, en caso de incumplir lo anterior dentro de los términos antes señalados, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

## 6. CONSIDERACIÓN FINAL

De conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 1955 de 2019, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas y estampillas fijados con base en el salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV), establecer a partir del 1° de enero de 2020, dichos valores en la unidad de Valor Tributario –UVT vigente.

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

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: IMPONER** una multa a **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, por la suma de **MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$1.244.680.000)** equivalentes a **MIL SETENTA Y TRES (1073)** salarios mínimos legales mensuales vigentes, y correspondientes a **29347,35 UVT**, a la fecha de la presente resolución, de conformidad con la parte motiva de esta providencia.

**PARÁGRAFO:** El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá ser pagado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución. Vencido este plazo se cobrarán intereses por cada día de retraso, los cuales serán liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

Para el efecto podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

1. A través del Botón de Pagos PSE en el enlace <https://serviciolinea.sic.gov.co/sic.multas.pagos/payform> efectuada la transacción podrá descargar automáticamente el recibo de caja.

2. Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá a la cuenta corriente N° [062-87028-2](https://www.bancomag.com.co/contabilidad/062-87028-2), a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio Nit: 800.176.089-2 y código rentístico 03. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria, o en su defecto, entregar el soporte de pago en la ventanilla de la Tesorería de la Superintendencia de Industria y Comercio, ubicada en la Avenida Carrera 7 N.º 31ª - 36, piso 3 Bogotá.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** ordenar a **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, lo siguiente:

1. **SUMINISTRAR** información de forma clara, oportuna, suficiente, precisa y en idioma castellano, frente a la totalidad de los productos VUSE ofrecidos bien sea a través de la página web o piezas publicitarias que emita física o digitalmente.

“Por la cual se decide una actuación administrativa”

2. **INFORMAR** a los consumidores que los productos que comercializa actualmente y a futuro correspondientes a sales de nicotina y líquidos de vapeo en virtud de sus componentes, se constituyen como productos nocivos. Para tal efecto, deberá indicarse claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea a través de etiquetas, en sus envases o empaques, o, a través de un anexo, se señalarán sus efectos nocivos, condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones de los mismos.
3. **AJUSTAR** la publicidad física o digital que se emita a futuro en el sentido de advertir claramente al público acerca de la nocividad de los componentes de los productos de vapeo en concreto las sales de nicotina y líquidos de vapeo, así como la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto y las contraindicaciones del caso.
4. **MODIFICAR** en la página web <https://www.vuse.com/co/es/> los términos y condiciones las estipulaciones analizadas en la presente investigación, de tal manera que las mismas no produzcan un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores o que afecten el tiempo, modo o lugar en que los consumidores pueden ejercer sus derechos.
5. **INFORMAR** en la página web <https://www.vuse.com/co/es/> en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada sobre la disponibilidad de los productos ofertados.
6. **INFORMAR** en la página web <https://www.vuse.com/co/es/>, en todo momento de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada y en los términos y condiciones, así como en cualquier documento que se encuentre inmerso en la relación de consumo, la posibilidad que existe de ejercer el derecho de retracto previsto en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.
7. **IMPLEMENTAR** dentro del dominio web <https://www.vuse.com/co/es/>, un mecanismo por medio del cual se permita al consumidor radicar PQR, a través del cual se genere un radicado y quede constancia de la fecha y hora de radicación. De igual forma, dicho sistema deberá permitir hacer seguimiento a las PQR, permitiendo evidenciar las gestiones adelantadas frente a la misma.
8. **ESTABLECER** en el medio de comercio electrónico utilizado <https://www.vuse.com/co/es/>, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia

**PARÁGRAFO:** Para efectos de acreditar el cumplimiento de las órdenes impartidas **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, deberá allegar a esta Dirección los soportes necesarios, dentro de los cuatro (4) meses siguientes a la notificación del presente acto administrativo.

Por último, se advierte que, en caso de incumplir lo anterior dentro de los términos antes señalados, se podrá iniciar en su contra un procedimiento administrativo sancionatorio por el incumplimiento de la orden administrativa y si es del caso, imponer las sanciones contempladas en el numeral 6 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, por permanecer en estado de rebeldía.

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** personalmente el contenido de la presente resolución a la **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 900.462.511-9, a través de su apoderado, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante el Director de Investigaciones de Protección al Consumidor y apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben ser interpuestos dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR** personalmente el contenido de esta resolución a la **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPA** identificada con NIT. 830.130.422-3, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo proceden los recursos de reposición ante el Director de Investigaciones de Protección al Consumidor y apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor, los cuales deben

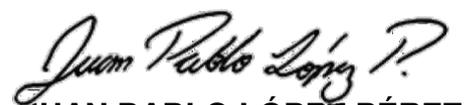
"Por la cual se decide una actuación administrativa"

ser interpuestos dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de este acto y conforme a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C, 10 de octubre de 2023

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,

  
**JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ****NOTIFICACIÓN:**

Investigada: **BRITISH AMERICAN TOBACCO COLOMBIA S.A.S.**  
Identificación: NIT 900.462.511-9  
Representante legal: **ALEXANDRE CAMPOS DE OLIVEIRA**  
Identificación: C.E. N° 7501106  
Dirección física de Notificación judicial: AK 72 N° 80-94, P 9  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación judicial: alexandra\_bernal@bat.com

**Apoderada:**  
Identificación: **NATALIA SERRANO REY**  
Tarjeta Profesional: CC 1.020.795.686  
Dirección electrónica: T.P. N° 333.071 del C.S. de la J. natalia.serrano@garrigues.com  
Dirección física: Avenida Calle 92 No. 11-51, Oficina 401  
Ciudad: Bogotá

**Tercero interesado:**  
Identificación: **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – REDPAPAZ**  
Representante legal: NIT. 830.130.422-3  
Identificación: **CAROLINA PIÑEROS OSPINA**  
Correo electrónico de Notificación judicial: C.C. N° 39.694.233 director@redpapaz.org  
Dirección física de Notificación judicial: AV. Carrera 16 N° 93 A 36 Oficina 201 Edificio Business Center 93 Oficina 201  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Otros correos que obran En el expediente: soportelegal@redpapaz.org

Proyectó: DRA  
Revisó: YNLC  
Aprobó: JPLP