

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

(23 de septiembre de 2024)

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

**Radicación N°21-75913**

VERSIÓN ÚNICA

### LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por las Leyes 1437 y 1480 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, y

#### CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en ejercicio de sus funciones, tuvo conocimiento de la queja presentada mediante el radicado N°21-75913-0 del 22 de febrero de 2021, en contra de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, identificada con el NIT 901.286.674-1, por medio de la cual se informó sobre la presunta vulneración a las normas de protección al consumidor, en la venta y comercialización de productos y sistemas electrónicos de administración de nicotina y sin suministro de nicotina, por cuanto se informó, entre otras, la existencia de afirmaciones engañosas y contrarias a la evidencia, acerca de la nocividad de los productos comercializados.

**SEGUNDO:** Que esta Dirección, en ejercicio de sus funciones, dio inicio a la correspondiente averiguación preliminar, por lo que mediante el oficio N°21-75913-2 del 23 de septiembre de 2021, requirió a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** para que allegara, entre otras, información y documentación relacionada con las actividades que comprenden su objeto social, los productos que ofrece, como su empaque, los canales en los cuales se comercializan, los términos y condiciones, contraindicaciones, advertencias y restricciones para su comercialización, las piezas publicitarias para su promoción, y el proceso de compra de los productos, a través de la página web [www.glu-cloud.com](http://www.glu-cloud.com) de su propiedad.

**TERCERO:** Que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, mediante el radicado N°21-75913 consecutivos 4 a 18 del 8 y 25 de octubre de 2021, presentó respuesta al requerimiento de información descrito en el considerando anterior.

**CUARTO:** Que esta Dirección, 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, el 9 de mayo de 2022, realizó una visita administrativa a la página web "<https://glu-cloud.com/>" de propiedad de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, la cual fue radicada con el N°21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, con el propósito de verificar la información consignada en ella.

**QUINTO:** Que, en atención a la información recaudada durante la etapa de averiguación preliminar, esta Dirección por medio de la Resolución N°57479 del 26 de agosto de 2022 “*Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos*”, inició la presente investigación administrativa mediante formulación de cargos en contra de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, cuyas imputaciones fueron las siguientes:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

- 1. Imputación N°1:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, considerando que aparentemente no suministró a los consumidores información clara, suficiente, oportuna y precisa acerca de:
  - 1.1. Sub imputación N°1:** La diferencia existente entre la sal de nicotina y la nicotina de base libre que se emplea generalmente en los líquidos de los dispositivos electrónicos para inhalar vapor.
  - 1.2. Sub imputación N°2:** El significado del nivel de nicotina aludido en el empaque y que inhalarían los usuarios de dichos productos.
  - 1.3. Sub imputación N°3:** Del contenido o no de nicotina en todos sus productos, y del significado de “nicotina 5%”.
  - 1.4. Sub imputación N°4:** De los tiempos de entrega de los productos.
- 2. Imputación N°2:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011, por aparentemente no indicar claramente en sus empaques, sobre la nocividad de los componentes de sus productos, las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, ni las contraindicaciones del caso.
- 3. Imputación N°3:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por aparentemente condicionar el ejercicio del derecho de la garantía legal a requisitos adicionales a los indicados en las normas, como exigir la presentación del certificado para atender reclamaciones por garantía.
- 4. Imputación N°4:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1480 de 2011, por aparentemente no advertir en la publicidad de sus productos de manera clara al público, acerca de su nocividad, las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, y las contraindicaciones del caso.
- 5. Imputación N°5:** el 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, por aparentemente no advertir en la publicidad con incentivos, las condiciones de tiempo, ya que no se advirtió el plazo o vigencia de los mismos, no se indicó la fecha exacta de inicio y terminación, así como por aparentemente omitir cualquier otro requisito para acceder a dichos incentivos.
- 6. Imputación N°6:** el 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, con base en los siguientes tres (3) sub imputaciones.
  - 6.1. Sub imputación N°1:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 y los numerales 5° y 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, por aparentemente incluir en sus términos y condiciones, una cláusula que estaría estableciendo que la sociedad no reintegraría lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado, sino que presuntamente lo deja a su discrecionalidad y, a su turno, presumiría la manifestación de la voluntad del consumidor, cuando de esta se derivan erogaciones a su cargo ocasionando un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores.
  - 6.2. Sub imputación N°2:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 y el numeral 9° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, por aparentemente incluir en sus términos y condiciones, una cláusula que presumiría la voluntad del consumidor cuando se derivan erogaciones

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

a su cargo, ocasionando un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores.

- 6.3. Sub imputación N°3:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 y el numeral 1° del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, por aparentemente incluir en sus términos y condiciones, una cláusula para limitar su responsabilidad respecto de la obligación legal que surge con ocasión del servicio postventa, ya que estaría indicando que no respondería por la calidad de dicho servicio, concretamente, respecto de los tiempos de entrega de sus productos, ocasionando un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores.
- 7. Imputación N°7:** el presunto cumplimiento a lo dispuesto en los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1°, 2° y 7° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, con base en las siguientes cinco (5) sub imputaciones.
- 7.1. Sub imputación N°1:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo que establece el numeral 1° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por aparentemente no informar con anterioridad a la oferta, sobre su identidad, ya no que no habría indicado en todo momento de forma clara, suficiente y accesible lo correspondiente a su correo electrónico en el medio de comercio electrónico utilizado "<https://glu-cloud.com/>".
- 7.2. Sub imputación N°2:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo que establece el numeral 7° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por aparentemente no informar sobre la disponibilidad de los productos en el medio de comercio electrónico utilizado "<https://glu-cloud.com/>".
- 7.3. Sub imputación N°3:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo que establece el numeral 2° del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por aparentemente no indicar en el medio de comercio electrónico utilizado "<https://glu-cloud.com/>", en todo momento de manera cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, lo concerniente a las características esenciales de los productos que ofreció en dicha página web, en especial el tamaño y el peso, el material del que estaban fabricados, el origen, el modo de fabricación, los componentes, la calidad, la idoneidad o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañara de imágenes, por lo que posiblemente, el consumidor no pudo hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.
- 7.4. Sub imputación N°4:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, por aparentemente no establecer en el medio de comercio electrónico utilizado "<https://glu-cloud.com/>", un mecanismo para que los consumidores pudieran radicar sus peticiones, quejas y reclamos, de tal forma que quedara constancia de la fecha y hora de la radicación de las mismas, así como tampoco dispuso presuntamente de un mecanismo para su posterior seguimiento.
- 7.5. Sub imputación N°5:** el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, por aparentemente no establecer en el medio de comercio electrónico utilizado "<https://glu-cloud.com/>" un enlace visible, fácilmente identificable, que les permitiera a los consumidores ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

**SEXTO:** Que asimismo, esta Dirección por medio de la Resolución N°57479 del 26 de agosto de 2022, reconoció como tercero interesado a la **CORPORACION COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES Y PODRA USAR COMO SIGLAS REDPAPAZ PAPAZ Y PAPAZ RED DE PADRES Y MADRES**, identificada con NIT 830.130.422-3.

**SÉPTIMO:** Que una vez agotadas las etapas de descargos, probatoria y de alegatos de conclusión, la presente actuación se decidió mediante la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, “*Por la cual se decide una actuación administrativa*”, acto administrativo por medio del cual se le impuso una multa a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, por la suma de **MIL DOS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$1.002.240.000)** equivalentes a **OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO (864)** salarios mínimos legales mensuales vigentes, y que al momento de expedición de la citada resolución, correspondían a **23631,05 UVT**, por el incumplimiento del numeral 1.3 del artículo 3°, los artículos 23, 25, 27, 31, 33, 42, los numerales 1°, 5° y 9° del artículo 43, literales b), 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 artículos 2.2.2.32.2.1. y el numeral 2 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Asimismo, esta Autoridad decidió desestimar y archivar única y exclusivamente de la imputación N°1, el sub cargo referente a la presunta información carente de claridad, suficiencia, oportunidad y precisión, respecto de la diferencia entre la sal de nicotina y la nicotina de base libre, así como desestimar y archivar única y exclusivamente de la imputación N°7, los sub cargos referentes a la información que se debe suministrar en la etapa previa a la aceptación de la oferta respecto de la identidad, particularmente el correo electrónico de la sancionada, así como la información frente a la disponibilidad de los productos que se ofrecen en el comercio electrónico.

**OCTAVO:** Que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, se notificó de la anterior resolución el 13 de diciembre de 2023, tal y como lo certificó la Secretaria General Ad-Hoc de esta Entidad, mediante radicado N° 21-75913-51.

**NOVENO:** Que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, encontrándose dentro del término, interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación, en contra del acto administrativo sancionatorio, mediante escrito allegado el 27 de diciembre de 2023 con el radicado N° 21-75913-52.

### 1. Cuestión previa

Como consideraciones preliminares, esta Dirección estima pertinente aclarar que el poder sancionatorio de la administración ha sido definido por la jurisprudencia constitucional como *“un instrumento de autoprotección, en cuanto contribuye a preservar el orden jurídico institucional mediante la asignación de competencias a la administración que la habilitan para imponer a sus propios funcionarios y a los particulares el acatamiento, inclusive por medios punitivos, de una disciplina cuya observancia contribuye a la realización de sus cometidos”*<sup>1</sup>.

En ese sentido, los actos administrativos que se dicten en virtud de la facultad sancionatoria de la administración, y que tienen como fin la autoprotección del ordenamiento jurídico respecto de las normas de orden público que integran el Estatuto del Consumidor, gozan de la presunción de verdad y acierto<sup>2</sup>. Por lo tanto, al tratar la impugnadora de establecer desaciertos cometidos por este operador jurídico en la valoración de los elementos de juicio allegados o en la aplicación de la norma sustancial que funda la imputación fáctica y jurídica, su tarea necesariamente debe estar dirigida a demostrar que el equívoco alegado es notorio y relevante.

<sup>1</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-875 del 22 de noviembre de 2011, Magistrado Ponente: Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Sentencia que a su vez fue mencionada en sentencia C-364 de 2012. Exp. D-8795. M.P. Luis Ernesto Vargas Silva.

<sup>2</sup> En similar sentido: Sentencia del 6 de abril 2011, Sección Segunda, Exp. 11001-03-25-000-2008-00079-00(2431-08). Magistrado Ponente: Dr. Víctor Hernando Alvarado Ardila. Acción de Nulidad.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

En otras palabras, la labor argumentativa de la recurrente debe ser exhaustiva frente al fundamento de la sanción impuesta, no solamente encaminada a endilgar opiniones contrarias o posibilidades de interpretación frente a la apreciación de pruebas o aplicación de las normas, sino, principalmente, su tarea debe estar encaminada a convencer a la administración de que la falla imputada es inexistente, o que el incumplimiento a los deberes que derivan del Estatuto del Consumidor, se encuentra excusado en una de las causales de exoneración que trata el párrafo del artículo 24<sup>3</sup>.

Conforme a lo anterior, y en aras de garantizar el derecho de defensa y contradicción de la sancionada, esta Dirección estudiará lo planteado por el recurrente y las pruebas obrantes en el diligenciamiento, teniendo en cuenta lo dispuesto al respecto por la Corte Constitucional en su jurisprudencia, así:

*“(...) Conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Constitución, el debido proceso se aplica “a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas”. Al interpretar este artículo, la Corte ha definido el derecho al debido proceso “como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia”.*

(...)

*Como acaba de verse, del derecho fundamental a un debido proceso administrativo se desprende la garantía a ejercer tanto el derecho de defensa como el derecho de contradicción.*

(...)

*El derecho de defensa en el contexto del procedimiento administrativo, tiene una abierta relación con el principio de publicidad y los derechos de acceso y de audiencia con el fin de oponerse, formular excepciones, solicitar, aportar y controvertir pruebas, participar en su práctica, formular alegaciones, ser notificado regularmente y con el derecho a impugnar las decisiones adoptadas por la administración. Si bien la Sala ha reconocido que el derecho de defensa en el procedimiento administrativo tiene “un alto nivel de indeterminación”, en todo caso este derecho tiene unos contenidos mínimos, que siempre deben protegerse. Estos contenidos mínimos, implican que, en ninguna circunstancia, las autoridades que cumplan funciones administrativas pueden “privar absolutamente a las personas” de las siguientes garantías: 1) la de acceder e intervenir en el procedimiento, 2) la de pronunciarse sobre los medios de prueba, 3) la de solicitar y aportar pruebas y 4) la de cuestionar las decisiones adoptadas en el proceso. En el contexto de los procesos sancionatorios está también la garantía a “no intervenir, a guardar silencio o a esperar que sea el Estado quien pruebe la responsabilidad”<sup>4</sup>.*

En consecuencia y considerando que tanto en sede de investigación como en la etapa de agotamiento de la actuación administrativa relativa a los recursos, lo que se pretende encontrar es la verdad de los hechos sin que se trate de una simple verdad formal o una verdad legal, son de vital importancia los medios probatorios que obren dentro del proceso, y que deben ser apreciados o valorados en conjunto con base en las reglas de la sana crítica<sup>5</sup>, ya que es con base en ellos que el fallador resuelve de

<sup>3</sup> Ley 1480 de 2011, Artículo 24, Párrafo: “El productor o el proveedor solo podrá exonerarse de responsabilidad cuando demuestre fuerza mayor, caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar la adulteración o suplantación”.

<sup>4</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-162 del 27 de mayo de 2021. Expediente: D-1397. Magistrado ponente: JORGE ENRIQUE IBÁÑEZ NAJAR.

<sup>5</sup> Para efectos de la apreciación de las pruebas, se excluye de la legislación colombiana, el método de la tarifa legal, por lo que, en cambio, rigen los principios de libertad probatoria y apreciación de las pruebas, de acuerdo con las reglas de la sana crítica. Así lo ha reconocido la Corte Constitucional, pues ha precisado que “el artículo 176 del mismo Código [58] dispone que las pruebas deberán ser apreciadas en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, y sin perjuicio de las solemnidades prescritas en la ley sustancial para la existencia o validez de ciertos actos. La norma anterior reprodujo el artículo 187 del Código de Procedimiento Civil [59], cuyo alcance fue analizado por esta Corporación en diversas oportunidades. Específicamente, la jurisprudencia constitucional ha determinado que el ordenamiento jurídico colombiano excluye el sistema de tarifa legal y adopta los principios de libertad probatoria y apreciación de la prueba según las reglas de la sana crítica. Los principios mencionados aseguran la prevalencia del derecho sustancial sobre el formal, porque permiten que se realice una valoración crítica en la que se dé prevalencia a la verdad sobre las apariencias, y aseguran que las partes dispongan de una amplia libertad para que en las decisiones impere la justicia material. 25. En conclusión, el derecho al debido proceso, que también rige

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

fondo.

### 2. Consideraciones de la Dirección

Teniendo en cuenta el recurso interpuesto por la sancionada, este Despacho procederá a efectuar el análisis de los motivos de inconformidad que fueron formulados en contra de la decisión tomada por esta Dirección mediante la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023.

#### 2.1. Consideraciones acerca de las manifestaciones preliminares expuestas por la recurrente

En la parte inicial de su escrito, la recurrente señaló que es una empresa nacional joven, constituida en el año 2018, y que comenzó a vender sus productos en agosto de 2020, que crea empleo y oportunidades para diversas familias que dependen de su actividad comercial.

A continuación, indicó que, aunque la venta de sistemas electrónicos de administración de nicotina (SEAN) o sin nicotina (SSSN) es un sector nuevo, siempre ha buscado resaltar por su compromiso en el cumplimiento de la normativa, incluso más allá de los estándares normativos aplicables a productos nocivos, con el fin de acompañar al consumidor para la toma de decisiones de compra informadas y conscientes.

Conforme a lo anterior, manifestó que este Despacho encontrará en su escrito, que cumple con la normativa, en muchos casos excediendo los mínimos establecidos por la norma, así como su especial preocupación por la protección a los menores de edad.

Teniendo en cuenta las manifestaciones preliminares expuestas por la recurrente, debe señalarse que, en el marco de la presente investigación administrativa, los argumentos relacionados con la generación de empleo no son de recibo por esta Dirección, en tanto no están encaminados a demostrar el cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, cuya vulneración fue endilgada en el acto administrativo por medio del cual se dio inicio a este trámite, mediante la formulación del pliego de cargos.

Así las cosas, aun cuando esta Autoridad reconoce que la sancionada puede ser una empresa joven, que genera oportunidades para diversas familias que dependen de su actividad comercial, debe advertirse que es deber de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, verificar que los derechos de los consumidores puedan ejercerse en debida forma, mediante el cumplimiento de las directrices que en materia de consumo existen para los productores, proveedores y comercializadores de bienes y servicios. Bajo este entendido, en caso de encontrar que la normatividad ha sido vulnerada, esta Autoridad se encuentra facultada para imponer sanciones e impartir órdenes administrativas, en atención a que su función es la salvaguarda de los consumidores.

Así entonces, vale la pena recordar que la Corte Constitucional ha sido clara en mencionar que en materia de protección al consumidor:

*“se trata de un conjunto de normas encaminado a subsanar las **asimetrías evidenciadas en el mercado** y derivadas, entre otras circunstancias, de las **diferencias en materia de capacidad económica y de la posesión de información cualificada**. También se puede sostener que se trata de un derecho eminentemente dinámico, condicionado a las variaciones de la situación de consumidor y productor en el escenario cambiante del mercado. Igualmente, se puede advertir que la lectura de los contratos surgidos en el mercado entre consumidores y productores, debe hacerse teniendo como*

---

los procedimientos administrativos conlleva el respeto por las garantías previstas por la ley en el desarrollo del proceso. En particular, el procedimiento administrativo se rige por el principio de libertad probatoria, el cual constituye en una garantía procesal de aplicación inmediata que deriva del debido proceso en materia administrativa, y debe ser observado por la administración”. Corte Constitucional, Sentencia T-373 del 23 de junio de 2015. Referencia: Expediente T-4.786.938. Magistrada Ponente: GLORIA STELLA ORTIZ DELGADO.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

*norte los principios constitucionales de protección al consumidor*<sup>6</sup>.

Asimismo, debe recordarse que, de acuerdo con el artículo 2º de la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del consumidor—, las normas allí contenidas, son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial.

Así pues, no se puede olvidar que los derechos de los consumidores deben ser siempre el pilar principal en el desarrollo de las actividades que los agentes del mercado desarrollan, motivo por el cual corresponde a las empresas cumplir con las expectativas de cada uno de sus clientes, sin desconocer la normatividad vigente, en especial aquella relacionada con la protección al consumidor. En atención a esto, esta Dirección en virtud de las facultades otorgadas por la ley, despliega funciones de inspección, vigilancia y control con el objeto de proteger y garantizar los derechos de los consumidores, en aras de restablecer aquellas relaciones de mercado que pongan al consumidor en situaciones que vayan en contravía de sus derechos.

Considerando lo anterior, aun cuando la sancionada manifiesta que siempre ha buscado resaltar por su compromiso en el cumplimiento de la normativa, incluso más allá de los estándares normativos aplicables a productos nocivos, y que tiene especial preocupación por la protección a los menores de edad, debe resaltarse que en el ámbito de la actividad que desarrolla, se encuentra sometida a las reglas del Estatuto del Consumidor. Así las cosas, al encontrarse en una relación asimétrica frente a sus consumidores, en la que tiene información privilegiada, tiene el deber legal de cumplir con todas las normas que la cobijan, sin excepción. En este sentido, que se exceda en el cumplimiento de los estándares normativos, no implica que dicha circunstancia aminore el incumplimiento demostrado por esta Autoridad.

Conforme a lo anterior, corresponde analizar en esta sede, cada uno de los argumentos expuestos por la sancionada, con el fin de determinar si hay lugar a acceder a la petición principal de revocar la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, a la petición subsidiaria de disminuir la sanción pecuniaria, o en su defecto, confirmar la decisión recurrida.

### **2.2. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imputación N°1**

Al respecto, la recurrente indicó que esta Dirección incurrió en un error en la apreciación probatoria y en una indebida interpretación de la norma, que le llevó a emitir una decisión errada, pues concluyó que suministra y suministró información oportuna, suficiente, precisa y clara a los consumidores sobre la composición de los productos, contenido de nicotina y tiempos de entrega.

#### **2.2.1. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con el sub-cargo N°2 de la imputación N°1**

Respecto al sub-cargo N°2, la recurrente indicó que esta Dirección partió de una indebida apreciación de las pruebas para concluir erradamente que la información "5.0ml -5%NIC" y "5% contiene nicotina", carece de los atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad respecto de los niveles de nicotina.

A juicio de la recurrente, para el consumidor es claro que 5.0 ml corresponde al volumen y 5% al nivel de nicotina, pues estas son sus abreviaciones. Por lo que, consecuentemente, las indicaciones "5.0ml -5%NIC" y "5% contiene nicotina" permiten establecer el contenido de nicotina del producto, son exactas respecto de lo que significan, proporcionan las herramientas de juicio necesarias para que el consumidor adopte decisiones de consumo razonables y le evita al consumidor la compleja tarea de realizar una regla de tres para conocer el nivel de nicotina del producto.

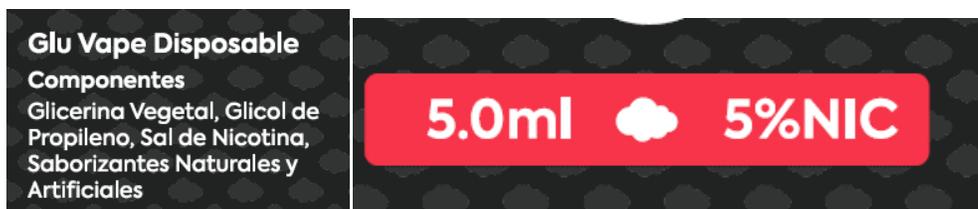
<sup>6</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-313 del 23 de mayo de 2013. Magistrado Ponente: Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Ahora bien, resaltó que el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011 no establece como información mínima, la inclusión de una tabla de ingredientes, pues, en su interpretación, lo mínimo que exige la norma, es informar la cantidad y las especificaciones del producto, situación que reiteró, cumplió conforme a la siguiente imagen de los empaques:

Imagen N°1. Extraída del radicado 21-75913-52, página 5.



En ese sentido, indicó que exigirle que suministre más información de la mínima requerida por las normas, además de ser una indebida interpretación normativa, es una falta al principio de legalidad.

Conforme a lo anterior, manifestó que, pese a que la información suministrada ya era oportuna, suficiente, precisa y clara, creó una tabla de ingredientes por medio de la cual informa el porcentaje de cada uno, lo cual facilita el entendimiento del consumidor.

Aunado a lo anterior, indicó que esta conducta, a su juicio, debía ser valorada positivamente por esta Dirección, de acuerdo con el numeral 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y entendida como muestra del interés de proteger a los consumidores, así como el comportamiento diligente que siempre le ha caracterizado.

Para concluir, solicitó que se archive y desestime el presente sub-cargo.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por la recurrente, este Despacho encuentra oportuno mencionar que, por medio de la imputación endilgada en la Resolución N°57479 del 26 de agosto de 2022, “Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”, esta Dirección advirtió el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, con fundamento en:

- i. Que al momento en que se procedió a revisar de forma preliminar el empaque de los productos, esta Dirección observó que aunque la entonces investigada indicó en el mismo “5.0ml- 5% NIC”, dicha información carecería de los atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad respecto del significado de ese nivel de nicotina.
- ii. Que al momento de revisar la visita administrativa a la página web <https://glu-cloud.com/> de su propiedad, esta Dirección observó que aunque la entonces investigada indicó “5% contiene nicotina”, dicha información carecería de los atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad respecto del significado de ese nivel de nicotina.

Ahora bien, ante los reparos presentados por la sancionada, esta Dirección encuentra oportuno, en garantía del principio constitucional al debido proceso y del derecho de defensa, efectuar el análisis correspondiente, con el fin de determinar si durante el desarrollo del proceso administrativo sancionatorio, se incurrió en una indebida imputación jurídica, en detrimento del derecho al debido proceso y del principio de legalidad, de acuerdo con lo que fue esgrimido por la recurrente.

Así entonces, debe resaltarse que toda actuación administrativa debe respetar el debido proceso, de acuerdo con el artículo 29<sup>7</sup> de la Constitución Política de Colombia

<sup>7</sup> “Artículo 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juez sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

y de manera concreta, el numeral 1<sup>8</sup> del artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Bajo esta misma línea de análisis, es importante destacar respecto del debido proceso establecido en el artículo 29 de la Constitución Política de 1991, que la Corte Constitucional<sup>9</sup> ha decantado que este está compuesto por el principio de legalidad y por el derecho de defensa, los cuales son las herramientas claves que les permiten a los vigilados conocer las faltas y poder ejercer la contradicción de las pruebas que se alleguen en su contra.

Así pues, el debido proceso 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>10</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.

También vale la pena destacar que, este derecho cobra especial relevancia en el desarrollo de las actuaciones administrativas en tres momentos específicos: i) en la formación de los actos administrativos, ii) en la notificación o publicación de este y iii) en la impugnación de la decisión (recursos)<sup>11</sup>.

Así las cosas, resulta necesario acudir a lo señalado en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, a saber:

**“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*

observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. (...) La persona se presume inocente mientras no se le 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. (...)”. (Subrayas y negrilla fuera del texto original)

<sup>8</sup> **“Artículo 3. 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. 1. **En virtud del principio del debido proceso**, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, **con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción**. (...)”. (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

<sup>9</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-341 de 2014. Expediente D-9945. Magistrado Ponente: GONZÁLEZ CUERVO, Mauricio. 4 de junio de 2014. “La jurisprudencia constitucional ha definido el derecho al debido proceso como el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia. 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”.

<sup>10</sup> Ibidem.

<sup>11</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-412 de 2015. Expediente D-10485. Magistrado Ponente: ROJAS RÍOS, Alberto. 1 de julio de 2015.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

*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 (...).”*  
(Destacado por fuera del texto original).

Anotado lo anterior, es importante mencionar que, en atención al principio de legalidad y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, se advierte que en la resolución por medio de la cual se formularon cargos en contra de la recurrente, se indicaron de manera clara y precisa los hechos que originaron el cargo ahora analizado, la persona jurídica objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes.

Así entonces, a partir del análisis de las disposiciones vulneradas, se evidencia que esta Autoridad, por medio del acto sancionatorio, esto es la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, conforme al análisis del acervo probatorio, pudo concluir que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** suministró a los consumidores información que carecía de los atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad respecto del significado de ese nivel de nicotina aludido por la recurrente, motivo por el cual se determinó que el sujeto pasivo había vulnerado el numeral 1.3 del artículo 3° y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

En ese sentido, cabe aclarar que el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, no fue objeto de análisis en la presente imputación, por lo que debe considerarse preliminarmente, que emitir un pronunciamiento frente a dicha norma en relación con la conducta reprochada, podría desbordar el objeto del presente proceso y, en consecuencia, podría vulnerar el principio de legalidad que rige las actuaciones administrativas de carácter sancionatorio.

Sin perjuicio de lo anterior, teniendo en cuenta que la recurrente citó el referido artículo a través del recurso interpuesto para amparar su incumplimiento, vale la pena aclarar que esta Autoridad no se encuentra reprochando la conducta de la sancionada, en el sentido de afirmar que la misma no incluyó una tabla de ingredientes respecto de los productos comercializados, sino que se insiste, lo que se cuestionó, fue que al indicar “5.0ml- 5% NIC”, y “5% contiene nicotina”, dicha información carece de los atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad respecto del significado del nivel de nicotina aludido, motivo por el cual escapa del análisis del presente procedimiento, verificar si la sancionada incluyó o no la información mínima que determina el artículo mencionado.

En este punto, vale la pena precisar que aun cuando los productores o proveedores incluyan en sus productos la información mínima que prevé el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, dicha circunstancia no implica per se, que la información suministrada sea clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan, máxime si se considera que los consumidores al celebrar relaciones de consumo, se encuentran envueltos en relaciones asimétricas, en las que los productores, cuentan con información privilegiada, respecto de los productos que ponen en el mercado y que por tanto, es desconocida por el consumidor.

En esta medida, puede ocurrir por ejemplo, que en cumplimiento del artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, un productor incorpore, entre otras, información sobre las instrucciones para el correcto uso o consumo, conservación e instalación de un producto, pero que las referidas instrucciones no sean claras o suficientes para el consumidor, motivo por el cual, no podría predicarse que por el hecho de haber incorporado dicha información, el productor ha acatado lo dispuesto en el artículo 23 del Estatuto del Consumidor.

Considerando lo anterior, lo mencionado por la recurrente en el sentido de amparar su incumplimiento, a través del cumplimiento de otras disposiciones como lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 1480 de 2011, no se encuentra llamado a prosperar, máxime si se tiene en cuenta que este Despacho no exigió la incorporación adicional de información, sino que la información suministrada, careció de los

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

atributos de oportunidad, suficiencia, precisión y claridad y, por tanto, tampoco es posible señalar que haya existido una falta al principio de legalidad o una indebida interpretación de las normas.

Expuesto lo anterior, esta Dirección se pronunciará respecto de los demás argumentos formulados por la recurrente, en los siguientes términos.

Así entonces, aunque la sancionada argumentó que las abreviaciones “5.0 ml” para el volumen y “5% NIC” para el nivel de nicotina son claras para el consumidor y que dicha alusión le evita al consumidor la compleja tarea de realizar una regla de tres para conocer el nivel de nicotina del producto, este Despacho debe insistir en que esta interpretación no resulta acertada, debido a que la información presentada no es comprensible para el consumidor, pues éste último no entiende qué significa dicha alusión, considerando que no es claro si se refiere a la concentración de nicotina o a la totalidad del líquido que contiene nicotina, circunstancia que resulta significativa, ya que puede llevar a confusiones sobre la cantidad real de nicotina consumida, especialmente si se tiene en cuenta lo señalado en el acto sancionatorio, y es que las sales de nicotina pueden presentarse en diferentes concentraciones, tales como 18mg/ml, 30mg/ml y 50mg/ml<sup>12</sup> y, por tanto, no existe razón alguna para concluir que esta Autoridad hubiera efectuado una indebida apreciación de las pruebas.

Ahora bien, aunque la recurrente sostiene que la información proporciona herramientas suficientes para que los consumidores tomen decisiones de consumo razonables, esta Dirección debe señalar que contrario a lo alegado, el hecho que la información no sea suficiente, oportuna, precisa, ni clara, implica que el consumidor no cuente con las herramientas de juicio necesarias para entender el significado de los valores presentados.

En ese sentido, debe insistirse en que la insuficiencia de información, no solo afecta la capacidad del consumidor para tomar decisiones informadas, sino que también puede tener implicaciones directas en su salud, pues sin una comprensión clara de la concentración de nicotina, los consumidores pueden inadvertidamente consumir niveles de nicotina más altos o bajos de los deseados, lo que puede tener consecuencias negativas para su salud.

Por último, en relación con el argumento sobre la creación de una tabla de ingredientes, a través del cual solicitó la valoración de esta conducta de manera positiva respecto de los criterios de graduación de la sanción, se advierte que en aplicación del principio de economía procesal<sup>13</sup>, dicho argumento será abordado en las consideraciones sobre los argumentos expuestos por la recurrente, relacionados con la imposición y graduación de la sanción.

### **2.2.2. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con el sub-cargo N°3 de la imputación N°1**

Ahora bien, en relación con el sub-cargo N°3, la recurrente indicó que esta Dirección partió de una indebida apreciación de las pruebas, al omitir que la pieza publicitaria no promociona el producto, sino que su intención era dar información exclusivamente de los sabores ofrecidos, por lo que no era necesario suministrar información adicional del mismo.

Adicionalmente, señaló que las piezas publicitarias sí informan de forma oportuna, suficiente, precisa y clara si los productos contienen o no nicotina, al emplear la frase

<sup>12</sup> Tal como lo manifestó el Centro de Investigación Económica y Social – Fedesarrollo, “Estudio de Fedesarrollo para la Federación Nacional de Departamentos, El diseño de un gravamen a productos de tabaco calentado, cigarrillos electrónicos y sistemas similares con y sin nicotina”, octubre de 2021.

<sup>13</sup> 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”.

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

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

“*nicotina 5%*”, pues adujo que es la forma en la que comúnmente se suministra esta información al consumidor.

Expuesto lo anterior y previo a que esta Dirección se pronuncie respecto de cada uno de los argumentos formulados por la recurrente, resulta importante insistir en uno de los puntos mencionados a través del acto recurrido.

Así entonces, se recuerda que la formulación de la imputación N°1, fue propuesta dada la vulnerabilidad en la que se advertía que se encontraba el consumidor frente a una asimetría de la información. Por lo anterior, para la estructuración de la imputación, se tuvo en cuenta el paradigma modelo del **consumidor medio y/o racional**<sup>14</sup>.

En ese sentido, para el estudio de los sub-cargos, esta Dirección tuvo en cuenta el parámetro del **consumidor medio**, con el fin de establecer si la sancionada suministró o no la información de forma clara, precisa, suficiente y oportuna.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la recurrente alegó que esta Dirección partió de una indebida apreciación de las pruebas, porque omitió que la pieza publicitaria no promociona el producto, sino que su intención era dar información exclusivamente de los sabores ofrecidos, corresponde efectuar las siguientes aclaraciones.

Al respecto, resulta necesario precisar que, al analizar el mensaje publicitario desde el punto de vista del consumidor, “(...) *se mira el contenido del mensaje que recibió el público consumidor, independientemente de las consideraciones que haga el comerciante o anunciante sobre el anuncio las cuales no tienen relevancia, tales como “eso no fue lo que quisimos decir” o “no debe entenderse de esa forma”*”<sup>15</sup>. En ese sentido, es claro que, la intención del anunciante no tiene relevancia para determinar si el mensaje recibido por el consumidor es confuso o incompleto.

Conforme a lo anterior, aunque la recurrente se centra en manifestar que su intención era dar información exclusivamente sobre los sabores, esta Dirección debe destacar que las explicaciones posteriores o las intenciones de la sancionada no resultan relevantes en aras de determinar si existió o no infracción a la norma endilgada, máxime si se advierte que era derecho del consumidor conocer si el producto contenía o no nicotina; aunado a esto, es importante considerar que la sancionada sí tenía la finalidad de influir en las decisiones de consumo de los consumidores, pues aun cuando precisó que sólo quería dar a conocer los sabores de los productos, lo cierto es que dicha presentación, sí podía incentivar a que el consumidor decidiera adquirir el producto, motivo por el cual debía informar lo relativo al contenido de nicotina.

Teniendo en cuenta lo anterior y atendiendo que se encontró probado que la recurrente ofrecía productos con y sin nicotina<sup>16</sup>, se insiste en que era deber de la sancionada informar con claridad y precisión a los consumidores, si los productos que se encontraban en la pieza publicitaria analizada contenían o no nicotina.

En consecuencia, a partir de lo evidenciado en la pieza publicitaria, esta Dirección pudo concluir que la información adoleció del atributo de la suficiencia, pues no se les suministró a los consumidores todas las herramientas de juicio necesarias para adoptar una decisión razonable de consumo, al no saber si los productos contenían o no nicotina.

Asimismo, tratándose de una pieza publicitaria, era en la misma publicidad el momento adecuado para comunicarle al consumidor, información tan determinante, como si el producto contenía o no nicotina.

Ahora bien, atendiendo los argumentos de la recurrente, respecto de la frase “*nicotina 5%*”, se debe precisar que dicha expresión no advierte de manera clara como lo alegó la sancionada, que el contenido de nicotina es del 5%, máxime si se tiene en cuenta

<sup>14</sup> Resolución N° 75799 del 1 de diciembre de 2023, página 11.

<sup>15</sup> Superintendencia de Industria y Comercio. Oficina Asesora Jurídica. Concepto radicado con el número 18-142794-3 del 27 de Julio de 2018.

<sup>16</sup> Resolución N° 75799 del 1 de diciembre de 2023, página 20.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

lo señalado líneas atrás, y es que no es claro si alude a la concentración de nicotina o a la totalidad del líquido que la contiene.

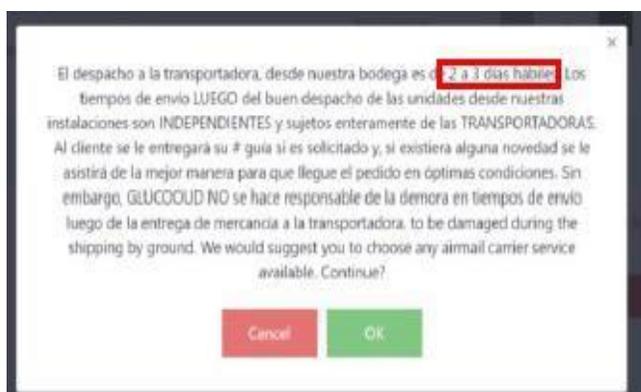
Así las cosas, se debe reiterar que dicha frase no permite establecer de forma inteligible y sin cuestionamientos su significado, máxime si se tiene en cuenta que en las sales de nicotina dicho componente se puede encontrar presente en distintas concentraciones tales como 18mg/ml, 30 mg/ml y 50 mg/ml.

Por lo antes expuesto, no es cierto que esta Dirección haya partido de una indebida apreciación de las pruebas y, por tanto, se encuentra que las consideraciones del acto sancionatorio resultan acertadas.

### 2.2.3. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con el sub – cargo N°4 de la imputación N°1

Por último, en relación con el sub–cargo N°4, la recurrente indicó que esta Dirección fundamentó su decisión en una indebida valoración de las pruebas, al omitir tener en cuenta que, tal y como lo demostró con la siguiente imagen allegada al expediente, suministró información oportuna, suficiente, precisa y clara respecto de los tiempos de entrega de los productos.

Imagen N°2. Extraída del radicado 21-75913-52, página 7.



Adicional a lo anterior, señaló que su diligencia para informar al consumidor sobre la fecha de entrega es tal, que tomó medidas como la de informar al consumidor el número de seguimiento del envío de su producto, para que pueda rastrearlo.

Sobre este último punto, indicó que, aunque la medida no es exigida por ninguna norma, busca garantizar en todo momento los derechos de los consumidores, por lo que su conducta debía ser valorada positivamente por esta Dirección, de acuerdo con el numeral 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, y entendida como muestra del interés de proteger a los consumidores, así como el comportamiento diligente que siempre le ha caracterizado.

Al respecto, este Despacho encuentra oportuno recordar que, contrario a lo afirmado por la recurrente, esta Dirección si tuvo en cuenta la imagen N°2, la cual también fue allegada por la sancionada en su escrito de descargos; así entonces, el hecho que a partir de la imagen aportada por la recurrente, **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** no hubiera logrado desvirtuar el cargo formulado en su contra, no significa que esta Autoridad no hubiera tenido en cuenta todo el material probatorio obrante en el expediente, para tomar una decisión ajustada a derecho.

En ese sentido, es importante resaltar que en el acto sancionatorio se señaló que, se volvió a analizar la visita administrativa a la página web “<https://glu-cloud.com/>” del 10 de mayo de 2022, con radicado N°21-75913-19, de la cual se advirtió que<sup>17</sup>:

- i) En el minuto 2:42, en el momento en que se analizaron los términos y condiciones, en el aparte N°12, relacionado con la información y condiciones sobre el envío, se observó que la sancionada dispuso: “*El plazo máximo para la entrega del producto será de: [\*]*”. En ese sentido, este Despacho

<sup>17</sup> Resolución N° 75799 del 1 de diciembre de 2023, página 23.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

precisó que la sancionada no indicó el número de días que comprenderían el plazo máximo para la entrega del producto.

- ii) En el minuto 6:31, en el momento en que se analizó la política de envío, se observó que la sancionada dispuso: *"El despacho a la transportadora desde nuestra bodega es de 2 a 3 días hábiles. Los tiempos de envío LUEGO del despacho de las unidades desde nuestras instalaciones son INDEPENDIENTES y sujetos enteramente de las TRANSPORTADORAS (...)"*.

En consecuencia, cuando esta Dirección contrastó los elementos probatorios señalados, observó que la sancionada suministró información **fragmentada** sobre un mismo aspecto, **el tiempo de entrega de los productos**, por lo que se advirtió que ésta no podía pretender que se le relevara del juicio de responsabilidad con los argumentos expuestos, pues resultaba claro que no les informó a los consumidores tal circunstancia en su página web.

Conforme a lo anterior, se debe reiterar que, teniendo en cuenta que, la información mínima que se suministra a los consumidores debe ser uniforme, en el presente sub—cargo se presentó una vulneración de lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3º y el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011, toda vez que la información no fue **clara**, pues por una parte, no indicó los tiempos de entrega de los productos y en otros casos, manifestó que era de 2 a 3 días hábiles, por lo que se generaron cuestionamientos de cuál es el tiempo de entrega de los productos adquiridos vía comercio electrónico, en ese sentido la información no es comprensible y puede dar lugar a equívocos.

Asimismo, esta Dirección determinó que la información no fue **suficiente**, ya que el consumidor al no tener las herramientas necesarias para adoptar una decisión de consumo, no puede escoger entre la variedad de bienes que se ofrecían en el mercado.

Aunado a ello, se indicó que la información no fue **precisa**, considerando que no se estableció con exactitud en todos los enlaces relativos al aspecto del envío y entrega de los productos adquiridos, los tiempos en que el consumidor podría recibirlos.

Finalmente, se estableció que la misma no fue **oportuna**, pues era en el comercio electrónico y en los enlaces que se referían a este aspecto, el momento adecuado para suministrar el tiempo de entrega.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la recurrente indicó que es tan diligente, que tomó medidas para informar al consumidor sobre las fechas de entrega e indicó además que dicha conducta debía considerarse para valorar positivamente el numeral 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, corresponde precisar preliminarmente, que es distinto el análisis que esta Autoridad debe adelantar respecto de la conducta y los medios probatorios recopilados durante el curso de la investigación, al análisis que debe llevarse a cabo a fin de determinar si procede la aplicación de los criterios de graduación de la sanción. Así entonces, en lo correspondiente al primer análisis, esta Autoridad debe demostrar si existió o no infracción normativa. Por otra parte, y sólo si se encuentra demostrada la infracción, este Despacho debe determinar si existieron circunstancias que deban ser consideradas a favor o en contra de los sancionados, como ocurrió en el caso particular.

Bajo este entendido, en relación con el análisis de la conducta respecto de la aplicación del criterio de graduación de la sanción, en aplicación del principio de economía procesal<sup>18</sup>, dicho argumento será abordado en las consideraciones sobre

<sup>18</sup> 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".

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

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imposición y graduación de la sanción.

Por otra parte, en relación con el análisis de la conducta reprochada, es decir, teniendo en cuenta que la sancionada manifestó que actuó diligentemente, es importante mencionar que, en materia de protección al consumidor, opera la responsabilidad objetiva.

Frente a este punto en concreto, vale la pena mencionar lo que la doctrina ha considerado al respecto, según lo cual “(...) *probado el incumplimiento de la norma en que consiste la infracción, resulta acreditada la culpabilidad, por vulneración del deber general de cuidado que impone el respeto de las normas a todos sus destinatarios (...)*”<sup>19</sup>.

Por su parte, la Corte Constitucional por medio de sentencia C-973 de 2002<sup>20</sup> manifestó que la responsabilidad en materia de protección al consumidor no se funda en haber ocasionado un daño a otro por su actuación dolosa o negligente, es decir, que sea subjetiva, pues al contrario, la mentada Corte, reconoció que en este tipo de regímenes lo que se señala son unas causales eximentes de responsabilidad excluyendo de estas “*el haber actuado diligentemente*”, incluso, acepta que aun cuando exista una actuación diligente por dicha conducta no se podrá eximir de su responsabilidad al empresario, motivo por el cual lo que esta Autoridad verifica, es el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

Así entonces, la responsabilidad en materia de protección al consumidor posee un carácter objetivo y, por ende, en esta clase de investigaciones **no se analiza la intencionalidad del productor y/o proveedor de bienes y/o servicios**, sino que sólo se analiza si las conductas desplegadas por los vigilados se ajustan a la normativa que regula la protección al consumidor y, en ese orden, sólo basta con probar el incumplimiento del mandato legal y la inobservancia de las obligaciones señaladas en la ley, para que con ocasión del poder punitivo del Estado, el investigado debe asumir la respectiva sanción.

En ese sentido, este Despacho encuentra importante aclarar que, para incurrir en una infracción administrativa, se debe probar la conducta transgresora de la norma y así mismo derivar en la necesidad de la imposición de una sanción, por cuanto la infracción es uno de los presupuestos básicos de la sanción administrativa que se impone en ejercicio del poder sancionatorio del Estado.

Así las cosas, se aclara a la recurrente que aun cuando sostuvo que actuó diligentemente enviando al consumidor un número de seguimiento para rastrear el producto, se insiste en que para imponer la sanción establecida en la ley, este Despacho no analiza el actuar diligente del administrado, si tuvo disposición de cumplir con lo requerido, ni si actuó de mala fe, sino la mera infracción, es decir la trasgresión a la normativa reseñada líneas atrás, motivo por el cual los argumentos de la recurrente, no se encuentran llamados a prosperar.

### **2.3. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imputación N°2**

Al respecto, la recurrente indicó que esta Dirección incurrió en error en la apreciación de las pruebas al concluir que la expresión “*puede*” es una expresión facultativa que no indica de manera clara la nocividad de los componentes del producto, puesto que a su juicio, omitió tener en cuenta que, a juicio de la sancionada, la Circular Externa N°32 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, no es concluyente respecto de que los cigarrillos electrónicos y/o sus componentes son la causa directa de las enfermedades descritas y en los estudios en los que se basa.

<sup>19</sup> Citado en Laverde Álvarez, Manual de Derecho Administrativo Sancionatorio, 2018, Pág. 77.

<sup>20</sup> Si bien esta sentencia hizo referencia al Estatuto anterior, es importante recalcar que la esencia y los intereses de aquél persisten en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor. - *Artículo 1. Principios Generales. “Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizarla efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, as/ como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos, en especial, lo referente a: (...) 2. El acceso de los consumidores a una información adecuada, de acuerdo con los términos de esta ley que les permita hacer elecciones bien fundadas (...)*”.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

En ese sentido, alegó que la expresión “*puede*” es coherente con la realidad del producto, sus componentes y estudios existentes a la fecha, argumento que soportó en una imagen de la resolución previamente mencionada.

Sin perjuicio de lo anterior, señaló que ha reforzado las leyendas incluidas en los empaques, en el sentido de indicar sobre:

- i) La nocividad del producto;
- ii) Los riesgos asociados al uso del producto;
- iii) Las condiciones e indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones de uso.

Adicional a lo expuesto, indicó que, aunque la norma no lo exige así, todos los productos incluyen una leyenda alusiva a que el producto está prohibido para el uso por parte de menores de edad, lo que, a su juicio, debió ser valorado positivamente por la Dirección, de acuerdo con el numeral 8 del párrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

De cara a lo argumentado por la sancionada en relación con el empleo de la palabra “*puede*” en los empaques de los productos, que se desconoce lo señalado en la Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, esta Dirección encuentra importante resaltar que ya se pronunció al respecto en el acto sancionatorio, en el cual se precisó que, el presente cargo no se centra en el dispositivo de vapeo o cigarrillo electrónico, sino en sus componentes dentro de los cuales se mencionan las sales de nicotina y el vapor generado con ocasión del calentamiento o termo descomposición de la sustancia incluida dentro del dispositivo.

Adicionalmente, se indicó que conforme a los estudios aludidos por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Circular Externa N° 00000032 de 21 de octubre de 2019, se puede establecer que el dispositivo no es la causa directa de las enfermedades mencionadas en la referida circular, sino las sustancias que contiene, que según lo especificado en el empaque, contiene nicotina, la cual es una sustancia altamente adictiva con reconocidos efectos nocivos para la salud, tal como lo precisó el mismo Ministerio de Salud en el extracto de la referida circular que fue traída por la sancionada a través del recurso presentado:

**Imagen N°3. Extracto de la imagen traída por la sancionada en el recurso presentado, sobre la Circular Externa No. 00000032 de 21 de octubre de 2019 del el Ministerio de Salud y Protección Social**

### **RIESGOS ASOCIADOS EN 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).

Sobre el particular, vale la pena anotar que, en el riesgo descrito por el Ministerio de Salud y Protección Social, no indicó, por ejemplo, que la nicotina “*puede*” causar adicción, sino que, por el contrario, afirmó que la **ocasiona**.

Al respecto, este Despacho manifestó e insiste en que, teniendo en cuenta que el líquido que es calentado con el fin de producir vapor contiene nicotina, el dispositivo que comercializa la sancionada, se convierte en una fuente de suministro de la sustancia que cuenta con las características adictivas y perjudiciales para salud.

En consecuencia, se genera así algún grado de dependencia sobre el mencionado producto, permitiendo que los efectos nocivos de las sustancias empleadas para la generación del vapor, causen efectos negativos en quienes los usan, por lo que resulta desacertada la conclusión de la recurrente cuando afirmó que esta Dirección omitió tener en cuenta que, a su juicio la Circular Externa N°32 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, no es concluyente respecto de que los componentes de los cigarrillos electrónicos son la causa directa de las enfermedades descritas, ni mucho menos que este Despacho hubiera incurrido en error en la apreciación de las pruebas.

Ahora bien, aunque se reconoció que efectivamente dependiendo de las personas, puede haber algún tipo de resistencia frente a los efectos nocivos de las diferentes

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

sustancias a las cuales se ven expuestas, reduciendo la probabilidad de adquirir o desarrollar algún tipo de enfermedad, no se debe desconocer los efectos adversos de dichos componentes, los cuales fueron descritos en la Circular Externa del Ministerio de Salud y Protección Social, frente a los cuales algunas personas pueden manifestar una mayor o acelerada afectación que otras, por lo que se hace necesario que las advertencias sean expuestas de forma certera y no facultativa, como lo efectuó la sancionada, en atención a que la nocividad de las sustancias empleadas en una menor o mayor proporción, generarán impacto en la salud de los consumidores; en este sentido, la sancionada no puede pretender eximirse de responsabilidad, al afirmar que la expresión “*puede*” es coherente con la realidad del producto.

En suma, aunque en el contenido de la circular se utilicen términos como “se asocia”, “probabilidad” o “puede”, estos no tienen el propósito de señalar lo pretendido por el recurrente, esto es que la expresión “puede” es una expresión facultativa que no inicia de manera clara la nocividad de los componentes del producto, en particular la nicotina. Más bien, hacen referencia a estudios que indican, por ejemplo, que el uso del cigarrillo electrónico durante al menos un año está vinculado a un mayor riesgo cardiovascular, y que los adolescentes que usan cigarrillos electrónicos tienen más probabilidades de consumidor cannabis, ya que pueden fomentar la experimentación.

Además, el empleo de la palabra “puede” no implica una disminución en la peligrosidad o nocividad del resto de los componentes del producto. Por el contrario, dicha expresión señala una posibilidad que no excluye los riesgos asociados a su consumo, los cuales están respaldados con evidencia científica. El uso de la palabra “puede” en este contexto subraya la probabilidad de efectos adversos sin restar importancia a los daños que los demás componentes del producto pueden causar.

Así entonces, la impugnante no puede perder de vista lo que ya se le ha mencionado, y es que los derechos de los consumidores deben ser siempre el pilar principal en el desarrollo de las actividades que desarrolla en el mercado, máxime si se considera que uno de los objetivos fundamentales de la protección al consumidor, es protegerlos frente a los riesgos para su salud<sup>21</sup>.

Conforme a lo expuesto, este Despacho debe reiterar que al ser el dispositivo de vapeo, un producto capaz de suministrar nicotina y otras sustancias generadas como consecuencia del calentamiento de estas, 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.

Por otro lado, tal como lo afirma la recurrente, no existe en Colombia regulación expresa o prohibición frente a la comercialización de los de Sistemas Electrónicos de Administración de Nicotina (SEAN) o Sin Suministro de Nicotina (SSSN) a menores de edad. En ese sentido, en el presente cargo, no se censuró por el Despacho la inclusión de leyendas relativas a la prohibición de venta a los menores de edad, por lo que no es posible acoger el argumento de la sancionada frente a este punto, en el sentido de valorar la conducta de incluir una leyenda alusiva a que el producto está prohibido para el uso por parte de menores de edad, para disminuir el monto de la sanción, pues dicha circunstancia no se encuentra relacionada con la conducta reprochada.

Por último, debe advertirse que la sancionada afirmó que reforzó las leyendas incluidas en los empaques del producto, de forma que los productos indican: i) la nocividad del producto; ii) los riesgos asociados al uso del producto; y iii) las condiciones e indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones de uso; así las cosas, debe mencionarse que aun cuando en el acto sancionatorio, esta Dirección analizó las leyendas incluidas por la entonces investigada en los empaques con ocasión a la presente investigación administrativa, de las cuales se advirtió que, si bien la información adicional incluida es más completa debido a que indica la nocividad y las condiciones o indicaciones para su correcta utilización, de todos modos no permite acreditar el cumplimiento de lo establecido en

<sup>21</sup> Así lo establece el artículo 1 de la Ley 1480 de 2011.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

el artículo 25 de la Ley 1480 de 2011, puesto que no expuso las contraindicaciones del caso.

Aunado a esto, debe mencionarse que, con el recurso presentado, la sancionada no allegó material probatorio alguno a través del cual esta Autoridad pueda constatar que en efecto, reforzó las leyendas incluidas en los empaques del producto indicando las contraindicaciones del uso del producto, motivo por el cual el argumento de la recurrente relacionado con el reforzamiento de las leyendas, no se encuentra llamado a prosperar.

### 2.4. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imputación N°3

Al respecto, la recurrente indicó que esta Dirección incurrió en error en la apreciación de las pruebas aportadas, puesto que demostró que en ninguna oportunidad solicitó documentos adicionales a los expresamente señalados en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, argumento que soportó con la siguiente imagen:

**Imagen N°4. Extraída del radicado N°21-75913-52, página 11.**

#### 1. Término de Garantía

La vigencia de la garantía de los productos GLUCLOUD comercializados por INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S (en adelante, "gluccloud") o sus distribuidores es de tres (3) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

#### b. Información que debe relacionar el consumidor en la solicitud de la garantía:

- Nombre y cédula/NIT.
- Factura del producto o en caso de no contar con la factura deberá mencionar información relevante que permita identificar la compra sobre la cual versa la solicitud.
- Dirección y teléfono.
- Fecha de entrega del producto.
- Descripción de los motivos por los que solicita la garantía.

La recolección de estos datos se realiza con el único fin de facilitar la notificación de entrega, reposición o reembolso del dinero. Con el envío de la información solicitada el consumidor da su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con los términos de la Política de Protección de Datos Personales en <https://www.glu-cloud.com/>.

A su juicio, de las pruebas allegadas a través de la imagen N°4, se desprende que únicamente solicita que el consumidor informe el daño que tiene el producto; la fecha de compra; datos relevantes del consumidor (nombre, identificación, dirección, teléfono y fecha de entrega del producto); e información relevante que permita identificar la compra sobre la cual versa la solicitud o la factura.

En ese sentido, señaló que únicamente verifica que el consumidor se encuentre dentro de los tres días previstos y que la causa de la falla no sea atribuible al consumidor por indebida manipulación, por lo que afirmó que no condicionó el ejercicio del derecho de la garantía legal, a requisitos adicionales a los indicados en las normas.

Para finalizar, manifestó que no se causó daño al consumidor, lo cual debía ser valorado positivamente por la Dirección de acuerdo con el numeral 1 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por la recurrente, este Despacho encuentra oportuno mencionar que, por medio de la imputación endilgada en la Resolución N°57479 del 26 de agosto de 2022, "Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos", esta Dirección advirtió el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, con fundamento en que, **al momento de revisar la visita** administrativa a la página web "https://glu-cloud.com/", radicada con el N°21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, se evidenció que la entonces investigada les indicó a los consumidores, que para hacer efectiva la garantía, debía presentar, entre otros, "certificado de garantía diligenciado para los productos a los que les aplique (...)".

Ahora bien, cabe recordar que, en el acto administrativo sancionatorio, esta Dirección contrastó los términos y condiciones que fueron evidenciados en la visita administrativa con radicado N°21-75913-19 y los términos y condiciones insertados por la entonces investigada, en sus escritos de defensa **y que son los mismos que trajo con el escrito del recurso.**

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Así las cosas, de dicho análisis, este Despacho advirtió e insiste en la modificación en el término para ejercer la garantía, tanto en el número como en el tipo de días, toda vez que, mientras que en los términos y condiciones evidenciados en la visita administrativa a la página web, se señaló que la garantía debía hacerse exigible **dentro de los dos (2) días calendario**, los cuales cuentan a partir de la entrega del pedido, en los términos de garantía aducidos por la entonces investigada en su escrito de defensa y en el escrito del recurso, se indicó que se puede solicitar la garantía **dentro de los tres (3) días hábiles** contados a partir de la entrega del producto.

Adicionalmente, se advirtió y se insiste en que, a diferencia de los términos y condiciones de la visita administrativa a la página web, en los términos de garantía aducidos por la entonces investigada en su escrito de defensa y en el escrito del recurso, se suprimió el “*certificado de garantía diligenciado para los productos a los que aplique*” dentro de los documentos o información que debía ser remitida a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** para que se hiciera efectiva la garantía.

Ante la evidente diferencia entre unos y otros, este Despacho indicó que el estudio se centraría en los términos y condiciones que se encontraban vigentes al momento de la visita administrativa que se radicó con el N°21-75913-19, puesto que fueron estos los que dieron lugar a la formulación del presente cargo. Aunado a esto, es importante considerar que fueron estos los que por lo menos hasta el momento en el que la sancionada presentó su escrito de descargos, se encontraban disponibles para consulta de los consumidores.

En ese sentido, se reitera lo señalado por esta Dirección en el acto sancionatorio, y es que con el requisito de aportar entre otros el “*certificado de garantía diligenciado para los productos a los que aplique (...)*”, la sancionada vulneró lo dispuesto en el artículo 27 de la ley 1480 de 2011, en concordancia con el artículo 2.2.2.32.2.1. del Decreto 1074 de 2015, pues exigió como requisito para hacer efectiva la garantía del producto adquirido, la presentación del certificado de garantía, dificultando así el ejercicio de los derechos de protección al consumidor, en la medida en que dicho requisito no es exigido por la ley, motivo por el cual no es dable concluir como lo hace la sancionada, que esta Autoridad hubiera efectuado una indebida apreciación de las pruebas.

Sin perjuicio de lo anterior, vale la pena indicar que aun cuando el hecho de haber modificado los términos y condiciones de garantía de los productos que comercializa con ocasión de la presente investigación administrativa, al ampliar el plazo para ejercer la garantía y al eliminar condiciones o requisitos no previstos en la ley, como lo es el aportar la certificación de la garantía, no puede ser entendido como un hecho superado.

En ese sentido, atendiendo que el objeto de las investigaciones que adelanta la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, es 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), la conducta de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** no puede ser entendida como una causal eximente de responsabilidad, pues la subsanación de la infracción, confirma que sí existió la violación que se pretende sancionar, aunque durante el transcurso de la investigación administrativa se hayan efectuado actos para enmendarla.

Por último, en relación con la solicitud de la recurrente de valorar positivamente su conducta, respecto del criterio de graduación de la sanción relacionado con el daño a los consumidores, en aplicación del principio de economía procesal<sup>22</sup>, dicho

<sup>22</sup> 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”.

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

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

argumento será abordado en las consideraciones sobre los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imposición y graduación de la sanción.

### 2.5. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imputación N°4

Al respecto, la recurrente manifestó que esta Dirección efectuó una indebida valoración de las pruebas, considerando que desconoció que cuenta con estrictos parámetros y políticas de publicidad, que de haberlos tenido en cuenta, hubiese concluido que todas las piezas publicitarias cumplen con las normas imputadas, puesto que contienen como mínimo las siguientes leyendas:

- i) Prohibida la venta a menores de edad o un símbolo equivalente.
- ii) El producto es nocivo o perjudicial para la salud, la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto y las contraindicaciones del uso.
- iii) Y, si aplica, que el producto contiene nicotina.

Además, expuso que no solo cuenta con un manual de publicidad de consulta obligatoria por el equipo de mercadeo, del cual se desprende que todas las piezas publicitarias deben incluir las leyendas anteriormente mencionadas, sino que también brinda capacitaciones a sus distribuidores, en las cuales se incluyen recomendaciones y parámetros para realizar publicidad y suministrar información a los consumidores.

Para finalizar, indicó que dichas conductas debían ser valoradas positivamente por esta Dirección de acuerdo con el numeral 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, ya que demuestra el interés de proteger a los consumidores, así como el comportamiento diligente que siempre le ha caracterizado.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por la recurrente, este Despacho encuentra oportuno mencionar que, por medio del acto sancionatorio, esto es la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, esta Dirección advirtió el incumplimiento de la normatividad endilgada, con fundamento en la siguiente imagen:

**Imagen N°5 titulada "Imagen No. 9 Radicado 21-75913-17 del 25 de octubre de 2022". Extraída de la Resolución N° 75799 del 1 de diciembre de 2023.**



En ese sentido, contrario a lo afirmado en su escrito de recurso, este Despacho observó que en la publicidad utilizada en su stand, la sancionada no alertó en debida forma sobre la nocividad de los productos y los componentes que hacen parte del líquido de vapeo que de igual forma son nocivos para la salud, así como la necesidad

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

de consultar las condiciones o indicaciones para su correcto uso, ni las contraindicaciones del caso, por lo que se evidenció la vulneración del artículo 31 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, aunque la recurrente insistió en que ha establecido un manual de publicidad y capacitaciones por medio de los cuales se informa a todos los distribuidores sobre los aspectos o elementos que deben tener en cuenta para elaborar la publicidad, esta Dirección advierte que dichas acciones alegadas, no tienen la virtualidad de eximirla de responsabilidad, máxime si se considera que los mismos no fueron acogidos para elaborar la publicidad del stand ilustrado en la imagen arriba insertada, pues aun cuando la sancionada alegó que cuenta con estrictos parámetros y políticas de publicidad, los criterios mencionados dentro de dicho manual, no se vieron reflejados en la publicidad utilizada por la entonces investigada, pues como se mencionó previamente, en la misma no se insertó la advertencia de los requisitos del artículo 31 de la Ley 1480 de 2011.

Así entonces, lo dispuesto en la normatividad endilgada, se satisface cuando en la publicidad de productos nocivos para la salud, se advierte 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; en esta medida, ni un manual de publicidad de consulta obligatoria por el equipo de mercadeo, o las capacitaciones que brinde a sus distribuidores, encuentran sentido, si los consumidores no conocen los parámetros que en ellos se establecen.

Por otra parte, aunque **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** manifestó que todas las piezas publicitarias cumplen con las normas imputadas, al analizar la imagen N°6 objeto de reproche, esta Dirección puede concluir que, además de no ajustarse al artículo 31 tantas veces mencionado, tampoco incluyó ninguna de las 3 leyendas por ella señaladas y relacionadas con la venta a menores de edad, la nocividad del producto, la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su uso correcto y las contraindicaciones del uso, ni tampoco sobre el contenido de nicotina, por lo que es claro que no le asiste razón a la recurrente cuando afirma que esta Autoridad efectuó una indebida valoración de las pruebas.

Por último, en relación con la valoración de las conductas alegadas frente al criterio de graduación de la sanción contenido en el numeral 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, en aplicación del principio de economía procesal<sup>23</sup>, dicho argumento será abordado en las consideraciones sobre argumentos expuestos por la recurrente, relacionados con la imposición y graduación de la sanción.

### **2.6. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imputación N°5**

Respecto a la promoción "*amor y amistad 2x3 por la compra de 2 sabores recibes un lychee mini gratis*", la recurrente indicó que esta Dirección incurrió en error en la apreciación probatoria de la pieza publicitaria, puesto que, al indicar que el incumplimiento se centra en que las condiciones de tiempo, modo y lugar, no se encuentran en la imagen *per se*, sino que se encontraban en la descripción de la imagen, desconoció la naturaleza y funcionamiento de las publicaciones realizadas en la red social de Instagram.

**Imagen N°6. Extraída del radicado 21-75913-52, página 13.**

<sup>23</sup> 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".

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

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”



Con base en la imagen recordada, la recurrente indicó que, si la Dirección hubiese tenido en cuenta que las publicaciones de la red social Instagram, se componen de la imagen y la descripción, no siendo posible separar una de la otra, no hubiese concluido que incurrió en la vulneración de las normas imputadas, en tanto se sirvió de la descripción de la imagen para suministrar las condiciones de tiempo, modo y lugar aplicables a la oferta.

Por otro lado, respecto de la promoción “3x2”, en primer lugar, la recurrente señaló que esta Dirección concluyó que había vulnerado lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, por dos razones. La primera, consistió en que no incluyó las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción señalada y, en segundo lugar, no probó que fue utilizada como un anuncio accesorio a una publicación inicial, ya que no aportó dicha publicación inicial.

**Imagen N°7. Extraída del radicado 21-75913-52, página 14.**



Sin embargo, la recurrente alegó que la decisión de la Dirección se fundamentó en una indebida valoración de las pruebas, puesto que no tenía que aportar la publicación inicial, ya que la imagen aportada fue clara en indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la promoción, de la siguiente manera:

- i) Tiempo: indicó que era el último día para acceder a la promoción.

Sobre este punto, también mencionó que era obvio que la pieza en cuestión formaba parte de una serie de publicaciones sobre dicha promoción, ya que incluía la información de que se trataba del último día para acceder a ella.

- ii) Modo: señaló que aplicaba a las ventas a través de WhatsApp y la tienda.
- iii) Lugar: indicó que era válido únicamente para Bogotá.

Para finalizar, manifestó que desarrolló un manual de publicidad de obligatoria consulta por el equipo de mercadeo, conducta que debía ser valorada positivamente por esta Dirección de acuerdo con el numeral 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Ley 1480 de 2011, ya que demuestra el interés de proteger a los consumidores, así como el comportamiento diligente que siempre le ha caracterizado.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por la recurrente frente a la promoción “*amor y amistad 2x3 por la compra de 2 sabores recibes un lychee mini gratis*”, este Despacho encuentra oportuno recordar que, por medio del acto sancionatorio, esto es la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, esta Dirección advirtió que la sancionada se encontraba obligada a informar sobre el tiempo o vigencia, así como los términos y condiciones de su promoción u otros requisitos, optando por difundir expresamente la información complementaria en los anuncios publicitarios o 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.

Sin embargo, en aquellos casos en que los términos, condiciones y/o restricciones de la promoción son de **carácter esencial**, expresamente se indicó que estos no pueden ser informados por otro medio o en otro documento, sino que deben estar contenidos en el mismo anuncio publicitario.

En ese sentido, se aclaró que lo que persigue el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, es que la información relativa a las condiciones esenciales permita al consumidor la comprensión de la promoción u oferta al momento de visualizar el anuncio publicitario que la contiene, por lo que no se permite que los elementos esenciales para acceder a las promociones ofrecidas por un proveedor de bienes y servicios puedan estar contenidos fuera de la promoción.

Conforme a lo anterior, es preciso recordar que tanto las condiciones de tiempo, modo y lugar, como la información requerida por el mismo artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 es esencial.

Ahora bien, cabe precisar que, esta Dirección no desconoce que las piezas publicitarias varían dependiendo de las características especiales de los medios de comunicación utilizados.

Sin embargo, no puede concluirse que por el hecho de incluir la información en la descripción de la pieza y menos cuando se trata de información esencial para acceder a la promoción, se entienda satisfecha la obligación de suministrar información clara, suficiente y comprensible, máxime, cuando el consumidor pudo haber accedido a la pieza publicitaria mediante otra red social que permita compartir la imagen que integra la campaña publicitaria, pero que no consignaba esta información explícitamente; o si se considera que el consumidor puede consultar la pieza publicitaria, sin percatarse que la misma contiene algún tipo de descripción sobre los términos, condiciones y/o restricciones de la promoción que son de carácter esencial, motivo por el cual no es cierto que esta Autoridad haya incurrido en error en la apreciación probatoria de la pieza publicitaria, por cuanto no es cierto que la imagen y la descripción en las publicaciones de la red social Instagram, no puedan separarse una de la otra.

En ese sentido, para concluir, se debe reiterar que no es posible acoger los argumentos del sujeto pasivo, en tanto 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 la 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.

A continuación, frente a los argumentos de la recurrente en relación con la promoción “*último día para pedir tu 3x2*”, es importante precisar que, pese a que afirmó que la pieza objeto de análisis era accesoria de una principal, al no haber cumplido con su carga de la prueba y aportarla, este Despacho no puede encontrar demostrada tal

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

afirmación, motivo por el cual, si bien es cierto que es potestad de los investigados aportar o no las pruebas que pretendan hacer valer en el proceso, lo cierto es que el no hacerlo, implica que esta Autoridad no pueda dar por cierto un hecho.

Así las cosas, debe recordarse que según lo dispuesto en el artículo 164 del Código General del Proceso “(...) *toda decisión debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso* (...)”. A su vez, el artículo 167 del Código General del Proceso, dispone que “(...) *incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen* (...)”, por lo que es evidente que a la sancionada le correspondía probar sus aseveraciones y, por ende, remitir las pruebas conducentes, pertinentes y útiles que acreditaran que la pieza publicitaria reprochada por este Despacho, se trató de un anuncio accesorio a la publicación inicial, lo cual no acaeció en el presente caso, pues **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** no logró demostrar sus afirmaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, no debe pasarse por alto que esta Dirección ha determinado que, en una campaña promocional, cada pieza publicitaria debe tener la aptitud de transmitir el mensaje sobre la promoción, por lo que no es aceptable exigirle al consumidor que tenga conocimiento de todas las piezas publicitarias de una campaña para efectos de que este perciba el mensaje que pretende transmitir el anunciante.

Ahora bien, aunque la recurrente manifestó que no era necesario aportar la publicación principal, ya que, de la imagen aportada, la información sobre el tiempo de la promoción es clara, porque se indica que es “*el último día para acceder a la promoción*”, esta Dirección debe insistir en que la pieza publicitaria no se ajusta al artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en los siguientes términos: aun cuando la recurrente alegó que la promoción indicó el modo (aplicaba a las ventas a través de WhatsApp y la tienda) y el lugar (era válido únicamente para Bogotá), lo cierto es que el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 exige que las promociones incluyan claramente las condiciones de tiempo, esto implica que se debe especificar tanto la fecha de inicio como la fecha de terminación de la promoción.

En ese sentido, la pieza publicitaria analizada, sólo menciona que es “*el último día para acceder a la promoción*”, sin proporcionar la fecha exacta de inicio o fin, por lo cual no cumple con la exigencia de indicar el plazo completo de la promoción.

Por otro lado, el artículo 33 también requiere que cualquier otro requisito para acceder a la promoción sea claramente especificado, incluyendo detalles como si la promoción es acumulable con otras ofertas o si hay limitaciones en la cantidad de productos por persona. En este sentido, la falta de mención de estos detalles en la pieza publicitaria analizada implica que no se cumplen plenamente las condiciones de tiempo y otros requisitos necesarios para informar adecuadamente a los consumidores. Es por lo anterior que el argumento de la recurrente por medio del cual precisó que la decisión de la Dirección se fundamentó en una indebida valoración de las pruebas, no se encuentra llamado a prosperar.

Ahora bien, en relación con la solicitud de la sancionada de aplicar el numeral 8 del párrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 a su favor, debe anotarse que sin perjuicio de que en aplicación del principio de economía procesal<sup>24</sup>, dicho argumento será abordado en las consideraciones sobre los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imposición y graduación de la sanción, debe resaltarse que si bien la adopción del manual de publicidad no desdibujó el incumplimiento evidenciado, esta conducta se tuvo en cuenta al momento de dosificar la sanción administrativa<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> 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”.

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

<sup>25</sup> Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, página N° 51.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

### 2.7. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imputación N°6.

Al respecto, la recurrente indicó que esta Dirección incurrió en error en la apreciación probatoria de los términos y condiciones que le llevó a emitir una decisión errada, toda vez que las cláusulas incluidas en estos buscaban proteger a los consumidores, en especial a los menores de edad, y aplicar las disposiciones establecidas en el artículo 64 del Código Civil y replicadas por la Ley 1480 de 2011 en sus artículos 16, 22, 24 y 32, motivo por el cual las mismas, no son abusivas.

Así entonces, indicó que nunca fue su intención expresar que no reintegraría lo pagado por los consumidores que sí cumplieran con los términos y condiciones, sino que buscaba velar por la protección a los menores de edad frente a la venta de productos nocivos para su salud.

En ese sentido, aclaró que la inclusión de las cláusulas referenciadas no tenía como intención limitar su responsabilidad frente a las obligaciones y cargas legales que le corresponden, ni mucho menos imponer ni establecer cargas desproporcionadas o ilícitas a los consumidores.

Por otro lado, en relación con la frase objeto de la sub imputación N°3, expresó que de su redacción era claro que la limitación de la responsabilidad respecto de la obligación legal que surge con ocasión del servicio postventa, solo era en los casos en que el retraso se debía a eventos imprevisibles, irresistibles y externos, cuyo fundamento legal se encuentra en las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 64 del Código Civil y replicadas por la Ley 1480 de 2011 en sus artículos 16, 22, 24 y 32.

Asimismo, resaltó que la disposición discutida establecía un mecanismo por medio del cual los consumidores podrían hacer seguimiento a las demoras presentadas en sus pedidos, lo que demuestra que su intención no era limitar sus obligaciones, sino garantizar la buena prestación del servicio posventa cuando se presenten demoras en los tiempos de entrega.

De igual manera, alegó que las cláusulas objeto de controversia, no generaron perjuicios para ningún consumidor al hacer efectivos sus derechos, ni ocasionaron un desequilibrio injustificado a los mismos, ya que ninguna de las circunstancias previstas en ellas se materializó, por lo que las cláusulas nunca tuvieron vigencia ni, mucho menos, eficacia.

Sin perjuicio de lo anterior, señaló que eliminó las disposiciones objeto de investigación de sus términos y condiciones, para evitar una interpretación que pueda entenderse desfavorable para los consumidores, conducta que mencionó, debía ser valorada positivamente por esta Dirección de acuerdo con los numerales 1 y 8 del párrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, ya que demuestra el interés de proteger a los consumidores, así como el comportamiento diligente que siempre le ha caracterizado.

En virtud de lo expuesto por la recurrente, este Despacho encuentra necesario insistir en lo mencionado líneas atrás, y es que, en materia de protección a los consumidores, se privilegia la responsabilidad objetiva. Así pues, debe partirse de la base que el artículo 78 de la Constitución Política de 1991 consagró el derecho de los consumidores como un **derecho colectivo**, situación que no solo da cuenta de su rango superior, sino que *“evidencia la decisión adoptada por los constituyentes de proteger los derechos de los consumidores dentro de un marco jurídico diferente al de la responsabilidad civil tradicional”*<sup>26</sup>.

Bajo este entendido, como lo ha reconocido la Corte constitucional:

*“La Constitución ordena la existencia de un campo de protección en favor del consumidor, inspirado en el propósito de restablecer su igualdad frente a los*

<sup>26</sup> Salvamento parcial de voto a la sentencia C-973 de 2002; por el Magistrado Manuel José Cepeda Espinosa

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

productores y distribuidores, dada la **asimetría real** en que se desenvuelve la persona que acude al mercado en pos de la satisfacción de sus necesidades humanas”. (...) “En el plano constitucional, el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la **asimetría material** que en el mercado padece el consumidor o usuario. (...)

(...) la razón de ser de este régimen estriba en **la necesidad de compensar con medidas de distinto orden la posición de inferioridad con que consumidores y usuarios, por lo general dispersos y dotados de escasos conocimientos y potencialidades, enfrentan a las fuerzas de la producción y comercialización de bienes y servicios, necesarios en orden a la satisfacción de sus necesidades materiales**. Cuando la Constitución encomienda al legislador el desarrollo de un cierto régimen de protección, no está simplemente habilitando una competencia específica para dictar cualquier tipo de normas. Lo que el Constituyente se propone que la finalidad de la protección efectivamente se intente actualizar y se imponga en la realidad política y social - por lo menos en un grado razonable y en la medida de las posibilidades y recursos existentes -, articulando de la manera más armoniosa y eficaz dentro de las políticas públicas las justas demandas de los sujetos merecedores de dicha protección especial.

(...)

Sin perjuicio de los diferentes esquemas o modelos de responsabilidad que puede consagrar la ley, **no puede entonces en modo alguno ignorarse la posición real del consumidor y del usuario, puesto que justamente su debilidad en el mercado ha sido la circunstancia tenida por el constituyente para ordenar su protección**. Esta tutela constitucional terminaría despojada de sentido si el legislador, al determinar libremente el régimen de responsabilidad del productor, decidiese adoptar una orientación formalista o imponer al consumidor cargas excesivas como presupuesto para el ejercicio de sus derechos y de las correspondientes acciones judiciales. El indicado fin al que apunta el sistema constitucional de protección del consumidor, no es conciliable con todas las opciones normativas; ni tampoco puede desvirtuar el esquema participativo que contempla la Constitución, el cual reserva al consumidor y a sus organizaciones una destacada función para incidir en los procesos y asuntos que directamente los afectan<sup>27</sup>. (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Adicional a esto, es importante resaltar que, por disposición del constituyente, en el artículo 88<sup>28</sup> de la Carta Política se señaló que la ley debía definir los casos de **responsabilidad civil objetiva** por el daño inferido a los **derechos e intereses colectivos**.

De acuerdo con lo anterior, vale la pena mencionar que una de las fuentes que motivó la inserción del artículo 78 de la Constitución Política, fue la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas del 25 de julio de 1985 (85/374/CEE), en la que, en los considerandos de ésta, se adoptó expresamente un régimen de responsabilidad objetiva<sup>29</sup> así:

“(...) que únicamente el criterio de responsabilidad objetiva del productor permite resolver el problema, tan propio de una época de creciente tecnicismo como la nuestra, del justo reparto de los riesgos inherentes a la producción técnica moderna”.

Así entonces, es importante señalar que, en materia de protección al consumidor, el constituyente propendió por el establecimiento de un régimen de responsabilidad no sólo diferente al régimen de responsabilidad tradicional como se mencionó más atrás, sino de **un régimen de responsabilidad especial**<sup>30</sup> reconocida por la Constitución y la

<sup>27</sup> Sentencia C-1141 del 2000; Magistrado Ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz

<sup>28</sup> Artículo 88. “La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad públicos, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares. Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos”.

<sup>29</sup> Salvamento parcial de voto a la sentencia C-973 de 2002; por el Magistrado Manuel José Cepeda Espinosa

<sup>30</sup> Que opera de modo distinto, por ejemplo, en lo relacionado con el principio de relatividad de los contratos.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

ley, como responsabilidad de mercado; sobre este particular, la Corte constitucional ha manifestado lo siguiente:

*“En el plano constitucional, **el régimen de responsabilidad del productor y del distribuidor corresponde al esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario.** Este propósito constitucional no podría nunca cumplirse cabalmente si los supuestos de responsabilidad sólo pudieran darse entre partes de un mismo contrato, máxime si solo en pocos casos el fabricante pone directamente en la circulación el bien y lo coloca en manos del consumidor final. **La responsabilidad del productor y del distribuidor surge ex constitutone y puede por ello ser deducida por el consumidor del producto o el usuario, con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con los primeros.** En este sentido, las garantías atinentes a la calidad o idoneidad de los bienes y los servicios, no se ofrecen exclusivamente al primer adquirente; ellas se disponen frente a la categoría de los consumidores y usuarios. El productor profesional produce para el mercado, se beneficia del mercado y debe responder ante el mercado. En este caso, el mercado está constituido por los consumidores y usuarios. La responsabilidad de mercado - secundada por la Constitución y la ley -, no contractual, acredita la reivindicación igualitaria que ha querido la Constitución introducir bajo el concepto de consumidor o usuario”<sup>31</sup>. (Subrayas y negrilla fuera del texto original).*

En atención a lo anterior, es claro que existe un campo de protección superior y especial, concebido por la Constitución, el cual tiene como propósito principal que el consumidor pueda restablecer su igualdad frente a los productores y proveedores, dada la asimetría en que se desenvuelve en el mercado, propósito que nunca podría cumplirse, si los supuestos de responsabilidad sólo pudieran darse entre partes de un mismo contrato<sup>32</sup>, o si se encasillara exclusivamente en alguno de los regímenes de responsabilidad civil o administrativa tradicionales.

Así pues, de acuerdo con la naturaleza y las características que ostenta el derecho de consumo, es decir, por tratarse de un derecho colectivo de rango superior, caracterizado por incorporar una responsabilidad de mercado especial en cabeza del productor que es de orden público, que ni siquiera depende de la relación contractual que exista entre este y el consumidor, sino de que el investigado o sancionado haya puesto un producto en el mercado, y **ante la posibilidad o efectiva vulneración del interés general**, esta Dirección en sede administrativa, de acuerdo con sus facultades legales, al buscar la protección de los derechos de los consumidores considerados como una universalidad, en estricto cumplimiento del procedimiento especial administrativo previsto en la Ley 1480 de 2011, puede imponer una sanción administrativa, como en el presente caso ocurrió, por la inobservancia del Estatuto del Consumidor.

En atención a lo expuesto, se reitera que se trata de un régimen de responsabilidad especial, en el que no se estudia la intencionalidad, pues no se aborda la culpa, y no aplica la demostración de un daño real y efectivo, por cuanto se reitera, se encuentra en juego un interés público<sup>33</sup> y se protege un derecho colectivo; sin perjuicio de esto, es importante destacar que en el procedimiento administrativo sancionatorio, se atienden las garantías constitucionales del debido proceso y de defensa<sup>34</sup>, de modo que este tipo de responsabilidad no impide que el presunto infractor pueda desvirtuar mediante medios probatorios legales, que no cometió la infracción o alegar causales eximentes de responsabilidad, es decir únicamente fuerza mayor o caso fortuito. En esta medida, desconocer la existencia de un régimen que el mismo constituyente caracterizó como especial y distinto, sería desconocer el propósito constitucional o el *“esquema ideado por el constituyente para poner término o mitigar la asimetría material que en el mercado padece el consumidor o usuario”*<sup>35</sup>.

<sup>31</sup> Sentencia C-1141 del 2000; Magistrado Ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz

<sup>32</sup> *Ibidem*.

<sup>33</sup> TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE CUNDINAMARCA. Sección Primera. Subsección “A”. Proceso N° 250002341000201601306-00. Medio de Control: Nulidad y Restablecimiento del Derecho. Demandante: COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. Demandando: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Asunto: Sentencia de Primera Instancia. 9 de mayo de 2019.

<sup>34</sup> *Ibidem*.

<sup>35</sup> Sentencia C-1141 del 2000; Magistrado Ponente: Eduardo Cifuentes Muñoz

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Así las cosas, por tratarse de un tipo de responsabilidad especial que no centra su análisis en aspectos subjetivos, ni en la lesividad de la conducta, el examen desplegado por esta Autoridad, para determinar la infracción endilgada, se centra en los aspectos de tipicidad y antijuridicidad formal, de manera que una vez demostrado que el accionar de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, contraría los preceptos normativos, se acredita la conducta infractora y, con esto, lo que procede es la imposición de la sanción por parte de esta Dirección.

Lo anterior significa entonces, que aun cuando la recurrente sostuvo que nunca fue su intención expresar que no reintegraría lo pagado por los consumidores que sí cumplieran con los términos y condiciones, se reitera que para imponer la sanción consagrada en la ley, este Despacho no analiza si **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** tuvo intención o no de incluir la cláusula reprochada, o si su intención no era limitar su responsabilidad frente a las obligaciones y cargas legales que le corresponden, o imponer cargas desproporcionadas o ilícitas a los consumidores, sino la mera infracción, es decir la trasgresión a la normativa, que en este caso corresponde a la inclusión de una cláusula abusiva, en los términos y condiciones presentes en la página web “<https://glu-cloud.com/>” de propiedad de la recurrente.

En este sentido, se recuerda que, en la cláusula reprochada, se expresó lo siguiente:

*“Si usted incumple con estos términos antes del envío, incluso después de nuestra aceptación de su orden, nosotros no le despacharemos 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**”.* (Negrilla fuera del texto original)

Así las cosas, de la lectura de la citada cláusula, resulta claro que independientemente de que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, no tuviera la intención de expresar que no reintegraría lo pagado por los consumidores que sí cumplieran con los términos y condiciones y que lo que realmente buscaba, era velar por la protección a los menores de edad, frente a la venta de productos nocivos para su salud, lo cierto es que la misma, establece que la sancionada se reserva el derecho de cobrar la totalidad del valor del producto, o reembolsar total o parcialmente el pago realizado por el consumidor, en el evento que no se haya ejecutado el objeto del contrato debido al incumplimiento de los términos y condiciones por parte del comprador; en este sentido, se trata de una cláusula ineficaz de pleno derecho, que sí genera un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor, por cuanto no sólo establece que no reintegrará lo pagado si no se ejecuta en todo o en parte el objeto contratado, sino que lo deja a su discrecionalidad y, además, presume la manifestación de la voluntad del consumidor cuando de esta se derivan erogaciones a su cargo, lo cual como se determinó en el acto sancionatorio, contraria el artículo 42 y los numerales 5 y 9 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

Aclarado lo anterior, este Despacho encuentra conveniente insistir en que los derechos de los consumidores deben ser siempre el pilar principal en el desarrollo de las actividades que los agentes del mercado desarrollan, motivo por el cual corresponde a las empresas cumplir con las expectativas de cada uno de sus clientes, sin desconocer la normatividad vigente, en especial aquella relacionada con la protección al consumidor.

En ese sentido, teniendo en cuenta que las cláusulas abusivas, entrañan de suyo un desequilibrio jurídico del contrato injusto e injustificado para los consumidores, puesto que los pone en una situación de desigualdad e inferioridad mayor a aquella prevista y permitida por el legislador, **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, como proveedor que tiene profesionalizada su actividad, debe atender la normativa que la cobija y, en este sentido, no le es dable justificarse en lo que mencionó que pretendía con la inclusión de la cláusula, máxime si se tiene en cuenta que los consumidores que tenían acceso a ella, no encontraban que a través de la misma se protegiera a los menores de edad, sino que muy por el contrario, representaba la inserción de un supuesto, en el que el consumidor se encontraría en una situación de desequilibrio injustificado, por las razones previamente explicadas, motivo por el cual los argumentos de defensa, no se encuentran llamados a prosperar.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Ahora bien, aunque la recurrente argumentó que la cláusula consagrada en los términos y condiciones previstos en su dominio web, en la que limita su responsabilidad, solo se aplica en casos de fuerza mayor, corresponde indicar que el análisis de esta Dirección, demostró que la cláusula es general y no se limita únicamente a estos casos, lo que implica que la sancionada podría eximirse de responsabilidad en situaciones no justificadas, vulnerando así el numeral 1 del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, que prohíbe la limitación de responsabilidad de obligaciones que por ley le corresponden<sup>36</sup>, ya que la cláusula reprochada estableció lo siguiente:

***"No aceptamos ninguna responsabilidad por cualquier retraso en la entrega incluyendo pero no limitando a la demora causada por un evento de fuerza mayor. Sin embargo, si usted no ha recibido el producto dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de entrega dada en nuestro correo electrónico de aceptación, por favor avísenos y nosotros volveremos a enviar su pedido sin costo adicional. Podemos a nuestra discreción exigirle prueba de la no entrega del producto y los costos de esta correrán bajo su responsabilidad".*** (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

En este sentido, es claro que la cláusula limita la responsabilidad de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** por cualquier retraso en la entrega, pues aun cuando se indica: *"incluyendo pero no limitando la demora causada por un evento de fuerza mayor"*, la estipulación no se limita a eventos imprevisibles, irresistibles y externos, como lo afirmó en su recurso, sino que la estipulación se realiza de forma genérica, motivo por el cual los argumentos de la sancionada no se encuentran llamados a prosperar.

Aunado a lo anterior, es importante considerar que aun cuando la sancionada afirmó que la cláusula establece un mecanismo para que los consumidores hicieran seguimiento a las demoras presentadas en sus pedidos, lo que a su juicio demuestra su intención de no limitar sus obligaciones, sino de garantizar la buena prestación del servicio posventa cuando se presenten demoras en los tiempos de entrega, corresponde mencionar que dicha circunstancia no aminora el incumplimiento, máxime si se considera que esta Autoridad no sólo no analiza la intención de la sancionada como se ha venido explicando, sino que no reprochó que ésta incluyera o no un mecanismo de seguimiento a las demoras presentadas, motivo por el cual lo argumentado por la impugnante, no tiene la virtualidad de eximirla de responsabilidad.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la recurrente reiteró que las cláusulas estipuladas no tuvieron vigencia ni eficacia y, que por ello, no se había generado perjuicio o lesión, es importante recordarle a la sancionada que, por un lado, las disposiciones analizadas se encontraban en su página web por medio de la cual realiza ventas a distancia, por lo que los consumidores tuvieron acceso a ellas y las conocieron y, por otro lado, si bien las cláusulas abusivas son ineficaces de pleno derecho, no obsta para que la administración pueda imponer una sanción administrativa por la inclusión de las mismas<sup>37</sup>.

Así las cosas, como se ha venido explicando, debe tenerse en cuenta que **la responsabilidad en materia de protección al consumidor no se funda en haber ocasionado un daño a otro y, por tanto, no se requiere la existencia** de un perjuicio cierto respecto de un consumidor, por lo que basta con demostrar la omisión de la obligación impuesta. Aunado a esto, es importante considerar que, de la misma lectura de la norma, es claro que el legislador sanciona la *"inclusión"* de este tipo de cláusulas, tal como se lee a continuación:

***"Artículo 42. Concepto y prohibición. Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado en perjuicio del consumidor y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el consumidor puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las condiciones particulares de la transacción particular que se analiza.***

<sup>36</sup> Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, página N° 59.

<sup>37</sup> Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, página N° 60.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

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.”. (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Considerando lo expuesto, es claro que la sola inclusión de las cláusulas reprochadas implica el incumplimiento de las normas endilgadas y, por tanto, lo argumentado por la impugnante, no se encuentra llamado a prosperar.

Asimismo, resulta claro que esta Dirección, contrario a lo afirmado por la sancionada, no incurrió en error en la apreciación probatoria de los términos y condiciones, pues aun cuando la libelista argumentó que buscó a través de la inclusión de las cláusulas reprochadas, este Despacho logró demostrar que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** se valió de disposiciones abusivas que pusieron en desequilibrio injustificado a los consumidores, motivo por el cual vulneró lo dispuesto en el artículo 42 y los numerales 1º, 5º y 9º del artículo 43 de la Ley 1480 de 2011.

Por último, considerando que la recurrente afirmó que eliminó las disposiciones objeto de investigación de sus términos y condiciones, lo cual a su juicio, debía ser valorado positivamente por esta Dirección de acuerdo con los numerales 1 y 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, en aplicación del principio de economía procesal<sup>38</sup>, dicho argumento será abordado en las consideraciones al abordar los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imposición y graduación de la sanción.

### **2.8. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imputación N°7**

Al respecto, la recurrente indicó que esta Dirección incurrió en error en la apreciación probatoria y una indebida interpretación de la norma, que le llevó a emitir una decisión errada, de la siguiente manera.

#### **2.8.1. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la sub-imputación N°3**

Respecto a la sub imputación N°3, la recurrente señaló que la Dirección indebidamente interpretó el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 puesto que, bajo su interpretación, la lista de características esenciales de los productos tales como, peso, material del que está fabricado, origen, modo de fabricación, calidad e idoneidad del producto, no es taxativa ni obligatoria, sino que en general, la información que se le suministre al consumidor, debe permitir que este se dé una idea aproximada del producto.

En ese sentido, indicó que cuando el artículo establece “*cualquier otro factor pertinente*”, le traslada al proveedor y productor la interpretación de cuál es esa información pertinente.

Conforme a lo anterior, concluyó que la información por ella incluida, le permitía al consumidor hacerse una representación aproximada del producto, como se observa en la siguiente imagen:

**Imagen N°8. Extraída del radicado 21-75913-52, página 18.**

<sup>38</sup> 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”.

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

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”



GluCloud Virginia

\$33.500 COP

Volumen de líquido: 2.5 Mililitrosde E-líquido

Contiene:

- Glicerina Vegetal: 26.7%
- Propilenglicol: 51.9%
- Sabor artificial/natural: 16.4%
- Nicotina: 5%

Batería: 400 mAh

Dimensiones: 92x12x14 (Milímetros)

Duración: +500 Puffs (Aproximadamente)

Concentración Nicotina: 5%

— 1 +

Añadir al carrito

De cara a los citados argumentos, esta Autoridad encuentra importante señalar que en la Resolución N°57479 del 26 de agosto de 2022 “*Por la cual se inicia una investigación administrativa mediante formulación de cargos*”, se evidenció que la entonces investigada al parecer, no les indicó a los consumidores en todo momento de manera cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, lo concerniente a las características esenciales de productos que ofreció en la página web, en especial el tamaño y el peso, el material del que estaba fabricado, el origen, el modo de fabricación, los componentes, la calidad, la idoneidad o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañara de imágenes, por lo que se advirtió que el consumidor posiblemente, no pudo hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.

Es así como, respecto de las pruebas que obran en el expediente y en especial la imagen N°18 del pliego de cargos, se encontró probado que la recurrente incumplió con los deberes señalados en las normas endilgadas, como quiera que en la etapa previa a la aceptación de la oferta, si bien informó el precio, tamaño, cantidad de líquido, capacidad de la batería, duración aproximada de consumo, concentración de nicotina y número de unidades disponibles, no se evidenció dentro de la información suministrada, lo atinente al peso, material del que está fabricado, origen, modo de fabricación, calidad e idoneidad; por su parte, frente a los componentes, se advirtió que si bien se mencionó batería, nicotina y 3,5 mililitros de Glu Cloud e-juice, no se mencionaron los componentes del líquido de vapeo, por lo que se concluyó que la información suministrada en la etapa previa a la aceptación de la oferta respecto de las características de los productos, se encuentra incompleta al no describir en debida forma los ítems previamente enunciados.

Ahora bien, atendiendo a la interpretación del artículo presentado por la recurrente, este Despacho considera pertinente, previo a pronunciarse sobre el mismo, citar la normativa imputada:

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

(...)

b) Suministrar en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrezcan. En **especial, deberán indicar sus características y propiedades** tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto.” (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

En ese sentido, se aclara que el uso de la palabra “*deberán*” en una disposición normativa, supone la existencia de una obligación de carácter mandatorio, lo que significa que la acción descrita, no es opcional y, por tanto, debe ser cumplida

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

conforme a la ley. Sobre este particular, es importante considerar que esta interpretación, halla sustento en el lenguaje utilizado en la redacción de normas, que busca asegurar que las disposiciones legales, sean claras y ejecutables.

Así entonces, el carácter imperativo de la palabra "*deberá*" se distingue del término "*podrá*", porque este último se interpreta como facultativo, otorgando al sujeto obligado, la opción de actuar de determinada manera, pero sin obligarlo a hacerlo de una forma específica. Esta diferenciación, resulta crucial para la correcta interpretación y aplicación de las normas jurídicas.

Por lo anterior, se equivoca la recurrente al indicar que la lista de características esenciales de los productos no es taxativa ni obligatoria, por cuanto si bien el artículo establece "*cualquier otro factor pertinente*", no quiere decir que el proveedor y productor puedan omitir la información que el legislador prevé que corresponde a las características esenciales de los productos, sino que por el contrario, después de determinar cuáles son los mínimos que comprenden esas características y propiedades de los productos comercializados, se añade la frase "*cualquier otro factor pertinente*", en aras de que se incluya toda la demás información que permita que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto, por lo que no es potestativo del productor o proveedor, el cumplimiento parcial de dicha disposición.

En línea con lo expuesto, vale la pena recordar que en concordancia con lo que establece el numeral 2º del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, esta disposición prevé que, en las transacciones de ventas a distancia, se deberá informar con anterioridad a la aceptación de la oferta, las características esenciales del producto, lo cual no sucedió en el presente caso como quedó visto del análisis del acervo probatorio.

Ahora bien, se advierte que la imagen traída a colación por la recurrente fue analizada por esta Dirección en el acto sancionatorio<sup>39</sup>, bajo el argumento relacionado con que la entonces investigada, había realizado modificaciones de las características que se informan respecto de cada producto para incluir indicaciones adicionales.

Conforme a lo expuesto, aun cuando la sancionada haya introducido indicaciones adicionales a la información suministrada, respecto del producto comercializado a través de su dominio web, este Despacho concluye que no son informados la totalidad de elementos previstos en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por lo que se insiste en lo mencionado en el acto sancionatorio, y es que la modificación o inclusión, no tiene la virtualidad de ser considerada como atenuante de la sanción impuesta, ni mucho menos está llamada a relevar a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** del presente juicio de responsabilidad.

En atención a lo explicado, los argumentos de la recurrente, no se encuentran llamados a prosperar.

### **2.8.2. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la sub imputación N°4**

A continuación, en relación con la sub-imputación N°4, la recurrente indicó que esta Dirección fundamentó su decisión en una indebida valoración de las pruebas, pues demostró que sí contaba con un canal dispuesto para que los consumidores radicarán sus peticiones, quejas y reclamos, conforme a la siguiente imagen:

**Imagen N°9. Extraída del radicado 21-75913-52, página 18.**

<sup>39</sup> Página 68 del acto sancionatorio.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

The image shows a contact form with the following fields and options:

- Nombre \***: A text input field.
- Email \***: A text input field.
- Mensaje \***: A large text area for the message.
- Selecciona el requerimiento \***: A section with four radio button options:
  - Petición
  - Queja
  - Reclamo
  - Sugerencia
- Enviar**: A black button with white text.

Sin perjuicio de lo anterior, señaló que en aras de exhaustividad, modernizó los mecanismos para que fuera más intuitivo y permitiera tener constancia de la fecha y hora de radicación para su posterior seguimiento; la anterior conducta, a su juicio, debe ser valorada de forma positiva por la Dirección, de acuerdo con los numerales 4 y 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, ya que mencionó, demuestra el interés de proteger a los consumidores, así como el comportamiento diligente que siempre le ha caracterizado.

Tomando en cuenta los argumentos expuestos por la recurrente, se debe precisar que esta Dirección no desconoció que la sancionada contara con un mecanismo para radicar peticiones, quejas y reclamos. Al respecto, se recuerda que en el acto sancionatorio, se indicó que de la visita administrativa a la página web <https://glu-cloud.com/> radicada con el N°21-75913-19 del 10 de mayo de 2022, se pudo establecer que dentro del dominio web de la entonces investigada, se encontraba un link denominado “Contacto”, el cual remite a la imagen traída por la sancionada, donde se evidenció la posibilidad de registrar el nombre, correo electrónico, dejar un mensaje y seleccionar si es una petición, queja, reclamo o sugerencia, de modo que no es dable concluir que esta Dirección haya fundamentado la decisión, en una indebida valoración de las pruebas.

Ahora bien, teniendo en cuenta el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, el deber de la sancionada no sólo era contar con un mecanismo para que el consumidor pudiera radicar sus peticiones, quejas o reclamos, sino que, además, el mismo debía permitir dar constancia de la fecha y hora de la radicación de estos, e incluir un mecanismo para su posterior seguimiento. Cabe resaltar que lo reprochado por esta Autoridad, es un deber legal, motivo por el cual no puede entenderse como una “exhaustividad”, en los términos indicados por la recurrente.

En ese sentido, se debe aclarar a la sancionada que el motivo del incumplimiento endilgado, no se hizo por no contar con un mecanismo para la radicación de la petición, queja o reclamo, sino porque el mismo no cumplía con el propósito de la norma, puesto que no se advirtió que generara constancia de la fecha y hora de radicación de la petición, queja o reclamo, así como tampoco probó dentro de la investigación que existiera un mecanismo para realizar el posterior seguimiento, razón por la cual no es posible acoger su argumento de defensa.

De igual forma, no son procedentes los argumentos relacionados con que se modernizó el mecanismo para que fuera más intuitivo y permitiera tener constancia de la fecha y hora de radicación para su posterior seguimiento, por cuanto, además de que, en el material probatorio aportado, no existe prueba de tal ajuste, dicha circunstancia tampoco aminora el incumplimiento debidamente demostrado, motivo por el cual los argumentos de la recurrente no se encuentran llamados a prosperar.

Finalmente, considerando que la recurrente afirmó que la modernización del mecanismo debía ser valorado positivamente por esta Dirección de acuerdo con los numerales 4 y 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, en aplicación

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

del principio de economía procesal<sup>40</sup>, dicho argumento será abordado en las consideraciones al abordar los argumentos expuestos por la libelista relacionados con la imposición y graduación de la sanción.

### **2.8.3. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la sub imputación N°5**

Finalmente, la sancionada argumentó que dispuso un enlace visible y fácilmente identificable que les permita a los consumidores ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio, motivo por el cual precisó que dicha conducta debía ser valorada positivamente por la Dirección, de acuerdo con los numerales 4 y 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, pues precisó que esto demuestra su interés de proteger a los consumidores, así como su comportamiento diligente.

Teniendo en cuenta lo argumentado por la impugnante, corresponde anotar que la sanción halló sustento en que esta Autoridad al momento de realizar la visita administrativa el 10 de mayo de 2022 a la página web <https://glu-cloud.com/>, evidenció que al momento de realizar la misma, no se encontraba el link o enlace que redireccionara a la página web de esta Superintendencia, motivo por el cual esta Dirección encontró acreditado que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** 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.

Ahora bien, como se ha precisado en puntos anteriores, si bien la inclusión del link o enlace en la página web “<https://glu-cloud.com/>” que redirecciona a la página web de esta Superintendencia, no aminora el incumplimiento, por cuanto para incurrir en una infracción administrativa, únicamente se debe probar la conducta transgresora de la norma, lo cual deriva en la necesidad de la imposición de una sanción, como ocurrió en el caso particular, dicha conducta de la sancionada, sí será analizada en aras de determinar si procede la aplicación de los numerales 4 y 8 del parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Bajo este entendido, en aplicación del principio de economía procesal<sup>41</sup>, dicho argumento será abordado en las consideraciones al abordar los argumentos expuestos por la libelista, relacionados con la imposición y graduación de la sanción.

### **2.9. Consideraciones acerca de los argumentos expuestos por la recurrente relacionados con la imposición y graduación de la sanción**

Al respecto, la recurrente indicó que, pese a que esta Dirección, con fundamento en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, debía tener en cuenta los principios consagrados en la Constitución Política, entre los que se encuentran los principios del derecho disciplinario sancionador, con la decisión de sancionar y con las medidas administrativas impuestas, alegó que se desconoció el principio de proporcionalidad.

Asimismo, indicó que, si se hubiese tenido en cuenta que la potestad sancionadora del Estado se encuentra limitada por el principio de proporcionalidad, la decisión de esta Dirección hubiese sido archivar y desestimar cada uno de los cargos, puesto que,

<sup>40</sup> 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”.

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

<sup>41</sup> 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”.

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

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

reiteró, quedó demostrado que no hubo incumplimiento normativo y, por tanto, a su juicio, no procedía sanción alguna.

En este sentido, después de citar algunas sentencias relacionadas con el principio de proporcionalidad, se refirió a lo dispuesto en el párrafo 1º del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, es decir, a los criterios de graduación de la sanción, respecto de los cuales mencionó que esta Autoridad debía considerarlos.

Así las cosas, manifestó que tomó medidas para reforzar la protección a los derechos de los consumidores, especialmente el derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos; sobre este asunto, insistió en que informó e informa el contenido de nicotina. Además, argumentó que la información que suministra de los productos fue y es clara, cierta, fidedigna, suficiente y actualizada, pues permite que el consumidor se dé una idea aproximada del producto que pretende adquirir.

En seguida, mencionó que, aunque la información “5.0ml -5%NIC” y “5% contiene nicotina”, ya era clara del contenido de nicotina, reforzó la información suministrada al consumidor.

También señaló que ninguna de las cláusulas dispuestas en los términos y condiciones de la página web, eran abusivas y mucho menos ocasionaron un desequilibrio injustificado a consumidores. De igual forma, adujo que su página web sí contaba y cuenta con un canal que permite a los consumidores radicar sus peticiones, quejas y reclamos, y aunque este ya cumplía con los mínimos requeridos por la norma, desarrolló un mecanismo más intuitivo con el fin de beneficiar y reforzar la protección a los derechos de los consumidores.

Ahora bien, de manera concreta, respecto de los cargos endilgados, la recurrente manifestó lo siguiente:

1. Sobre el numeral 1 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, mencionó que ninguno de los cargos causó daño a los consumidores.

Sobre este criterio en particular, indicó que con las conductas analizadas en la imputación N°3, la imputación N°6 y la sub-imputación N°4 de la imputación N°7, no se ocasionó daño a los consumidores, por lo que el criterio debía ser valorado a su favor.

Así entonces, en relación con la imputación N°6, resaltó que con la eliminación de las disposiciones o cláusulas objeto de investigación, de sus términos y condiciones, para evitar una interpretación que pueda entenderse desfavorable para los consumidores, no ocasionó daño a los consumidores.

Más adelante, precisó que sí suministró información oportuna, suficiente, precisa y clara respecto de los tiempos de entrega de los productos, por lo que nunca existió daño al consumidor.

En suma, adujo que ninguna de las promociones causó daños a los consumidores, pues no se desconocieron las normas aplicables, sino que, por el contrario, reforzó la protección a los consumidores, respecto de las promociones, por medio de un manual de publicidad.

2. Sobre el numeral 2 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, argumentó que no existió persistencia de ninguna conducta infractora.
3. Sobre el numeral 3 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, precisó que no existió reincidencia en la comisión de la infracción.
4. Sobre el numeral 4 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, precisó que demostró disposición para buscar soluciones adecuadas a los consumidores y, por tanto, debía ser valorado como atenuante.

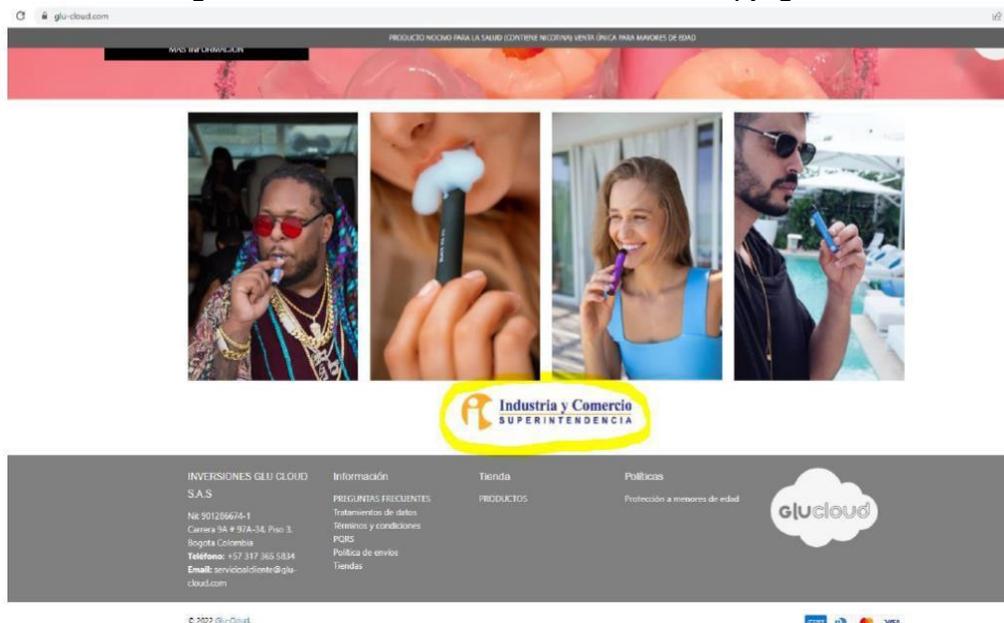
## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Sobre este punto, en el marco de la conducta analizada en la sub-imputación N°4 de la imputación N°7, la recurrente expresó que la modernización del canal dispuesto en su página web “<https://glu-cloud.com/>” para que los consumidores radicarán sus peticiones, quejas y reclamos, y pudieran tener constancia de la fecha y hora de radicación para su posterior seguimiento, debía ser valorado a su favor, ya que demuestra el interés de proteger a los consumidores.

De igual manera, en el marco de la conducta analizada en la sub-imputación N°5 de la imputación N°7, la recurrente indicó que, como se demostró en las pruebas allegadas al expediente, dispuso en su página web “<https://glu-cloud.com/>” un enlace visible, fácilmente identificable, que les permitiera a los consumidores ingresar a la página de la Autoridad de protección al consumidor de Colombia, lo cual debía ser valorado a su favor ya que demuestra el interés de proteger a los consumidores.

Imagen N°10. Extraída del radicado 21-75913-52, página 19.



5. Sobre el numeral 5 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, precisó que demostró disposición para colaborar con las autoridades competentes y, por tanto, debía ser valorado a su favor.
6. Respecto del numeral 6 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, argumentó que no obtuvo ningún beneficio económico, pues a su juicio, no hubo infracción.
7. Sobre el numeral 7 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, argumentó que no existieron medios fraudulentos, pues indicó que no hubo infracción.
8. Sobre el numeral 8 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, relacionado con el criterio consistente en el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes, la recurrente a lo largo del recurso presentado, indicó que las siguientes conductas debían ser valoradas a su favor, pues demuestran el comportamiento diligente que siempre le ha caracterizado:
  - 8.1. La creación de una tabla de ingredientes por medio de la cual informa el porcentaje de cada uno, lo cual facilita el entendimiento del consumidor.
  - 8.2. Medidas para informar al consumidor el número de seguimiento del envío de su producto, para que pueda rastrearlo.
  - 8.3. La inclusión en todos sus productos de una leyenda alusiva a que está prohibido para el uso, por parte de menores de edad.
  - 8.4. La adopción de un manual de publicidad de consulta obligatoria por el equipo de mercadeo, en aras de reforzar la protección a los derechos de los

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

consumidores y la protección a los menores de edad, conforme a las siguientes imágenes:

Imagen N°11. Extraída del radicado 21-75913-52, página 23.



En todas las piezas publicitarias o promocionales se fijan los siguientes parámetros

### INFORMACIÓN MÍNIMA

#### PIEZAS PUBLICITARIAS:

- 1** Logo de la marca en cualquiera de las versiones aceptadas por el manual de identidad de marca y textos legales, incluyendo siempre el ícono de (+18) para recalcar que es un producto exclusivo para mayores de edad. Los textos legales deben ir en cualquier medio de comunicación (hasta en reposteos de historias de Instagram, incluyendo esta información:
- Prohibida la venta a menores de edad, o un símbolo equivalente.
  - Que el producto es nocivo para la salud
  - Antes de consumir consulte las indicaciones y contraindicaciones de uso
  - Si el producto contiene nicotina, si aplica.



Imagen N°12. Extraída del radicado 21-75913-52, página 24.

## CUMPLIMIENTO PARÁMETROS

#### PIEZAS PROMOCIONALES:

- 2** Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la pieza publicitaria.
- Identificación del producto promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad.
  - Requisitos y condiciones para su entrega, como por ejemplo si no es acumulable con otros incentivos, si se limita la cantidad por persona, etc.
  - Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma.
  - Incluir razón social.
  - Gastos, descuentos, retenciones, impuestos, deducciones y, en general, los costos a cargo del consumidor para la entrega de la promoción, si llegaren a ser aplicables.
  - Si en la publicidad se utilizan imágenes de los productos o incentivos, los elementos entregados deben tener las mismas características de los presentados en la propaganda comercial.
  - Si la promoción es un descuento ofrecido, en la publicidad debe señalarse expresamente el monto o porcentaje, salvo cuando los descuentos son diferentes y se aplican a varios productos caso en el cual podrán señalarse los montos o porcentajes mínimos y máximos otorgados.

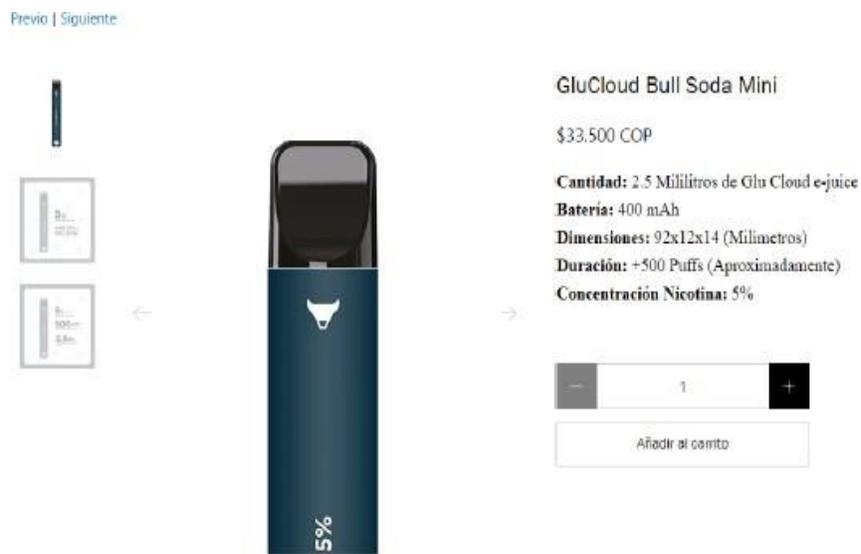
Sobre este asunto, indicó además que no incumplió las normas de publicidad de productos nocivos para la salud, considerando que en todo momento informó la potencial nocividad del producto, conforme los estudios científicos existentes a la fecha, así como la necesidad de consultar las condiciones o indicaciones para su correcto uso y contraindicaciones.

- 8.5. La realización de capacitaciones a sus distribuidores, en las cuales se incluyen recomendaciones y parámetros para realizar publicidad y suministrar información a los consumidores.
- 8.6. La eliminación de las disposiciones o cláusulas objeto de investigación, de sus términos y condiciones, para evitar una interpretación que pueda entenderse desfavorable para los consumidores.
- 8.7. La modernización del canal para la radicación por parte de los consumidores de sus peticiones, quejas y reclamos, de tal forma que quedara constancia de la fecha y hora de la radicación de estas, que permitiera su posterior seguimiento.
- 8.8. El refuerzo de la información suministrada al consumidor, a través del medio de comercio electrónico utilizado "<https://glu-cloud.com/>", de la siguiente manera:

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Imagen N°13. Extraída del radicado 21-75913-52, página 18.



- 8.9. El disponer en su página web <https://glu-cloud.com/>, un enlace visible, fácilmente identificable, que les permitiera a los consumidores ingresar a la página de la Autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Para finalizar, indicó que, al momento de determinar la multa, esta Dirección desconoció el principio de proporcionalidad, puesto que no se tuvo en cuenta que es una sociedad joven, cuyas ventas al 2021 no superaban los COP \$ 8.925.234.683,68 y cuyo patrimonio al 2021 era de COP \$ 1.024.576.673, por lo que precisó que el valor de la sanción hace inviable la operación del negocio.

Con la finalidad de atender los reproches planteados por la recurrente respecto de la supuesta omisión del principio de proporcionalidad al momento de imponer la multa y respecto de la aplicación de los criterios de dosificación de la sanción, se procede hacer una breve mención a algunos apartes jurisprudenciales, así:

En cuanto a la potestad sancionatoria del Estado, la Corte Constitucional ha señalado que: “(...) a través del derecho administrativo sancionador se pretende garantizar la preservación y restauración del ordenamiento jurídico, mediante la imposición de una sanción que no sólo repruebe, sino que también prevenga la realización de todas aquellas conductas contrarias al mismo. Se trata, en esencia, de un poder de sanción ejercido por las autoridades administrativas que opera ante el incumplimiento de los distintos mandatos que las normas jurídicas imponen a los administrados y aún a las mismas autoridades<sup>42</sup>”.

En igual sentido, la misma Corte Constitucional, ha indicado que: “(...) la potestad administrativa sancionadora de la administración se traduce normalmente en la sanción correctiva y disciplinaria para reprimir las acciones u omisiones antijurídicas y constituye un complemento de la potestad de mando, pues contribuye asegurar el cumplimiento de las decisiones administrativas<sup>43</sup>”. También debe indicarse que, en el ejercicio de la potestad sancionadora, el Estado está habilitado para imponer sanciones correctivas destinadas a castigar las infracciones o ilícitos administrativos, entendidos en términos generales como los actos u omisiones en el incumplimiento de obligaciones administrativas definidas por el legislador o por la entidad pública que le corresponda vigilar, controlar, supervisar y desarrollar el sector en especial, indistintamente de si ya cesaron o no.

<sup>42</sup> Corte Constitucional. Sentencia C-818 de 9 de agosto de 2005. Corte Constitucional. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

<sup>43</sup> Corte Constitucional. Sentencia C- 597 de 6 de noviembre de 1996. Corte Constitucional. M. P. Alejandro Martínez Caballero., en donde reiteró la Sentencia C-214/94 MP Antonio Barrera Carbonell.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Así las cosas, la potestad sancionatoria se encuentra limitada por los principios de legalidad y proporcionalidad, éste último lo que: “(...) *hace es sentar la interdicción de arbitrariedad (...) En materia de sanciones administrativas la administración tiene un campo más o menos amplio para regular y graduar la pena concreta a la persona o entidad que cometió la infracción*”<sup>44</sup>.

En el mismo sentido, en relación con el principio de proporcionalidad, el Consejo de Estado ha sostenido que “[d]e suerte que atendiendo esas circunstancias y la relevancia de los derechos e intereses colectivos que se buscan proteger con las normas vulneradas por la actora, la Sala estima que la sanción impuesta es proporcional a los hechos sancionados, siendo conveniente advertir que la proporcionalidad no está determinada por la argumentación o retórica que alrededor de ella se haga o no en los actos sancionatorios, sino por la relación de la magnitud de la sanción con las características y circunstancias de los hechos que le sirvan de fundamento, atendiendo los parámetros señalados en el artículo 36 del C.C.A., esto es, que sea adecuada a los fines de la norma que la autoriza y proporcional a esos hechos. Es, entonces, ante todo un problema de relación axiológica entre la situación fáctica del caso y la sanción impuesta, que en principio se presume ajustada a la normativa pertinente, dada la presunción de legalidad del acto administrativo, y que por lo mismo el afectado debe desvirtuar cuando la controvierta, debiéndose decir que por las razones antes expuestas no ha sido desvirtuada en este caso”<sup>45</sup>.

Ahora bien, es necesario indicar también que la facultad discrecional en la imposición de la sanción no es absoluta, por cuanto, se debe fundar en la relación que surge del análisis acerca de la gravedad de la conducta y de los criterios de dosificación y rangos delimitados por la norma, por lo que vale la pena traer a colación, un pronunciamiento de la Corte Constitucional, acerca de la discrecionalidad, según el cual:

*“Lo discrecional no puede confundirse con lo arbitrario ni con la ausencia de motivos para proferir determinada decisión, ya que, tal como se señaló, la discrecionalidad exige, de un lado, que la decisión que se adopte responda a los fines de la norma que otorga la facultad y, del otro, la proporcionalidad entre los hechos respecto de los cuales se pronuncia la administración y la consecuencia jurídica que se genera. Se concluye que la discrecionalidad con la que puede contar la administración en determinados eventos no puede confundirse de manera alguna con arbitrariedad, ya que dicha discrecionalidad no es absoluta, sino que se circunscribe a unos fines específicos y a la proporcionalidad entre la decisión de la Administración y los hechos que le dan fundamento a la misma; además, por cuanto la decisión adoptada por la Administración debe encontrar fundamento en motivos suficientes que permitan diferenciar la actuación administrativa discrecional de la arbitraria y del abuso de las facultades otorgadas*”<sup>46</sup>.

Conforme a lo expuesto, el principio de legalidad y proporcionalidad de la sanción, en materia de protección al consumidor se encuentran previstos en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, previo juicio de responsabilidad efectuado por la autoridad administrativa, el cual en el evento de imponer una sanción pecuniaria tiene como límite máximo 2.000 SMLMV.

Ahora bien, la citada Ley estableció los criterios para graduar la sanción en su parágrafo primero del artículo 61, los cuales son:

**“Parágrafo primero.** Para efectos de graduar la multa, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá en cuenta los siguientes criterios:

1. El daño causado a los consumidores;
2. La persistencia en la conducta infractora;

<sup>44</sup> OSSA ARBELÁEZ, JAIME. Derecho Administrativo Sancionador Una aproximación dogmática. LEGIS. Medellín. 2009. Pg. 419.

<sup>45</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Radicación número: 25000-23-24-000-2002-00524-01, Sentencia del 18 de agosto de 2005, Consejero Ponente: Dr. Rafael E. Ostau de Lafont Pianeta. **Reiterada en la Sentencia del Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera, Radicación número: 25000-23-24-000-2007-00489-01 del 26 de septiembre de 2013. Consejera ponente: María Elizabeth García González;** en aquella oportunidad la Sala indicó que “De acuerdo con lo anterior, para que una sanción impuesta cumpla con el requisito de proporcionalidad, es necesario demostrar la relación de la magnitud de dicha sanción con las características y circunstancias de los hechos que le sirvan de fundamento”.

<sup>46</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-64 de 2007. MP. Rodrigo Escobar Gil.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

3. *La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor.*
4. *La disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores.*
5. *La disposición o no de colaborar con las autoridades competentes.*
6. *El beneficio económico que se hubiere obtenido para el infractor o para terceros por la comisión de la infracción.*
7. *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.*
8. *El grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes”.*

Así, es adecuado señalar que no existe asignada una escala de valor por cada criterio previsto en la ley, por lo que dicho análisis le corresponde al fallador de instancia, que debe ponderar la demostración de la conducta reprochable con las circunstancias particulares de cada caso, siempre con observancia del monto máximo autorizado por la ley y conforme a los criterios previstos para su dosificación.

De este modo, de la lectura de la norma —artículo 61 de la Ley 1480 de 2011—, este Despacho advierte que de la misma no se desprende la obligatoriedad para el fallador de fundamentar la sanción a imponer en cada uno de los criterios allí citados, por cuanto **ello depende de las circunstancias de cada caso, de las conductas reprochadas y de la valoración de los elementos probatorios allegados.**

En ese sentido, se aclara a la recurrente que, pese a que se estudiaron la totalidad de los respectivos criterios, en el acto sancionatorio sólo se tuvieron en cuenta, al momento de graduar la sanción, los que le resultaban aplicables al caso en particular, esto es, 1) el daño causado a los consumidores, 2) la persistencia en la conducta infractora y 4) la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores, por lo que, dadas las circunstancias particulares de la presente investigación, se descartó la aplicación de los criterios señalados en los numerales 3, 5, 6, 7 y 8 del parágrafo 1º del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

En este punto, vale la pena recordar que la Corte Constitucional ha reconocido que:

*“(…) corresponde al legislador establecer parámetros para que las autoridades, al momento de aplicar determinada sanción, puedan hacer graduaciones dependiendo de factores o circunstancias del investigado o de su actuación”<sup>47</sup>.*

En atención a lo anotado, es claro que el legislador dispuso unos lineamientos generales para la interpretación de los criterios establecidos en el parágrafo 1º del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, en aras de que la Superintendencia de Industria y Comercio en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control, al momento de imponer una sanción, determine con ocasión a la redacción de dichos criterios, la forma en que estos operan a la hora de la graduación de las multas a imponer.

Sin perjuicio de lo anterior y pese a que este Despacho encuentra acertada la manera como se valoraron los criterios al momento de establecer la sanción administrativa, de cara a los argumentos expuestos por el recurrente, se procederá al análisis de estos, con el fin de establecer si es viable reconsiderar a su favor la aplicación de alguno de ellos.

En relación con el criterio del **daño causado a los consumidores**, se insiste en lo mencionado en la decisión objeto de recurso y es que la afectación a la cual hace referencia este criterio difiere del daño cierto y resarcible, y más bien obedece a la potencialidad de que la conducta infractora puede perjudicar a un universo de consumidores, y que el hecho de infringir el marco jurídico de esta investigación, involucra la vulneración de un interés jurídico tutelado desde la constitución<sup>48</sup>.

<sup>47</sup> Sentencia C-748/11. Magistrado Ponente: JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB. Bogotá D. C., seis (6) de octubre de dos mil once (2011).

<sup>48</sup> Página 75 del acto sancionatorio.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Conforme lo anterior y considerando los argumentos de la sancionada, corresponde aclarar que distinto al análisis realizado para establecer si existió la infracción, el cual se basa en una responsabilidad especial de mercado, en donde el daño no tiene injerencia, para la aplicación del referido criterio, el Despacho sí centra el análisis respecto de gravedad de las acciones con las cuales la sancionada infringió la norma y la potencialidad de los efectos dañinos con los cuales se pudo impactar el bien jurídico tutelado.

Lo anterior, no significa que de forma caprichosa o arbitraria el Despacho dé aplicación al criterio en mención, pues es claro que, para su aplicación, se realiza un juicio de valor adicional, a través del cual se establece la potencialidad que tiene la conducta de generar efectos dañinos. Es así como en el acto sancionatorio, se describe la conducta, a efectos de esclarecer su gravedad y las consecuencias de la inobservancia de la normatividad.

Ahora bien, como ejemplo de la aplicación del criterio relacionado con el “*daño causado a los consumidores*” en el caso particular, esta Dirección encuentra importante señalar que, en determinadas circunstancias, puede advertir que el daño causado por la vulneración del derecho a la efectividad de la garantía a un número de consumidores, no tiene la misma potencialidad del daño, como si se tratase de un caso de información que por ejemplo, no es clara, precisa, suficiente y oportuna respecto de la intensidad de nicotina presente en los dispositivos comercializados y la cual es presentada a través de redes sociales o una página web.

Esto porque respecto del primer ejemplo, la conducta puede que se circunscriba a un número limitado de consumidores y que, en mayor medida, en determinado momento, pueda ser cuantificable, pero en cuanto a la segunda hipótesis, la difusión de la información a través de un medio masivo tiene la potencialidad de impactar indiscriminadamente a los consumidores, sin que sea posible determinar la totalidad del daño causado.

En ese sentido, pese a que la sancionada alegó que en ninguno de los cargos causó daño a los consumidores y de manera concreta, que con las conductas analizadas en la imputación N°3, la imputación N°6 y la sub imputación N°4 de la imputación N°7 no se ocasionó daño a los consumidores, por lo que el criterio debía ser valorado a su favor, esta Dirección debe desechar dichos argumentos, puesto que se evidenció que con su conducta al no atender las disposiciones normativas en las cuales se hace alusión a la información y publicidad de los productos nocivos, la prohibición de inclusión de cláusulas abusivas, entre otros, la sancionada potencialmente pudo perjudicar a los consumidores.

En esta medida, lo primero a considerar, es que se encuentra demostrado que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** sí vulneró el numeral 1.3 del artículo 3º, los artículos 23, 25, 27, 31, 33, 42, los numerales 1º, 5º y 9º del artículo 43, literales b), g) y el parágrafo 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 artículos 2.2.2.32.2.1. y el numeral 2 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Así las cosas, en relación con la conducta analizada en la imputación N°1, el incumplimiento enrostrado pudo ocasionar que los consumidores vieran afectado el derecho que les asiste a recibir información clara, precisa, suficiente y oportuna respecto de la intensidad de nicotina presente en los dispositivos comercializados y tiempos de entrega de los productos, lo que implica por ejemplo, que pudieron desconocer incluso sobre la nocividad del producto, al no comprender el nivel de nicotina mencionado en el empaque del producto y pudieron existir cuestionamientos sobre cuál era el tiempo de entrega de los productos adquiridos vía comercio electrónico, haciendo incomprensible la información, llevando así a los consumidores a equívocos sobre el momento respecto del cual recibirían el producto.

Por otra parte, en relación con la conducta analizada en la imputación N°2, es claro que la desatención a la norma 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,

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

pues **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** no indicó sobre la nocividad y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso. Asimismo, en relación con la conducta analizada en la imputación N°4, la sancionada 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 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.

En seguida, en relación con la conducta analizada en la imputación N°3, el incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.32.2.1 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, pudo afectar el derecho de la garantía legal que les asistía a los consumidores por condicionar su ejercicio a requisitos adicionales a los indicados en las normas, como exigir la presentación del certificado para atender reclamaciones por garantía, por lo que el incumplimiento pudo llegar a limitar a los consumidores a efectuar reclamaciones por garantía, al no contar con el certificado requerido por la sancionada.

Por otro lado, en relación con la imputación fáctica N°5, 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. Así entonces, como se advirtió en el acto sancionatorio, la desatención de la norma genera una percepción falsa y equivocada en los consumidores para poder acceder a los mismos.

Ahora bien, también se evidenció que la sancionada se valió de disposiciones abusivas que pusieron en entredicho el derecho que les asistía a los consumidores a la protección contractual, por lo que, el daño a éstos se tradujo en la potencialidad con que dicha conducta infractora pudo perjudicar al universo de los consumidores, conforme a la imputación N°6. En este sentido, independientemente de que la sancionada manifieste que eliminó las cláusulas reprochadas, es claro que la inclusión inicial de las mismas afectó o pudo afectar a los consumidores, por cuanto la referida inclusión, implicó que se creara un desequilibrio injustificado en perjuicio de los consumidores, pues estos estuvieron expuestos a que la sancionada no les reintegrara lo pagado, también a que se derivaran erogaciones a su cargo, y a que la sancionada no respondiera por la calidad del servicio, concretamente, respecto de los tiempos de entrega de los productos adquiridos.

Por último, en lo concerniente a la imputación N°7, ésta afectó o pudo afectar el derecho que les asistía a los consumidores a recibir información sobre las características y propiedades de los productos de tal forma que los consumidores pudieron no hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto; asimismo, afectó o pudo afectar el derecho de los sujetos protegidos, a presentar peticiones, pues el mecanismo dispuesto para presentación de las peticiones, quejas y reclamos, no cumplía con el propósito de la norma, puesto que no generaba constancia de la fecha y hora de radicación de la petición, queja o reclamo; asimismo se evidenció que en el mecanismo consagrado en el dominio web, no se podía realizar seguimiento a la petición, queja o reclamo; finalmente, no estableció en el medio de comercio electrónico un enlace visible, fácilmente identificable, que les permitiera a los consumidores, ingresar a la página de esta Autoridad.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la recurrente adujo que ninguna de las promociones causó daño a los consumidores y que suministró información oportuna, suficiente, precisa y clara respecto de los tiempos de entrega de los productos, debe indicarse que sin querer abarcar la totalidad de los efectos, encontramos que, al difundir publicidad o información carente de los atributos que la ley establece, los consumidores pueden ser inducidos a tomar decisiones de consumo bajo premisas falsas, lo que significa que si no hubieran recibido información contraria a la realidad, posiblemente no habrían adquirido los productos si hubiesen estado plenamente informados, pasando posiblemente por alto, otras opciones más favorables; o incluso,

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

por ejemplo, en el caso de la imputación fáctica N°3, potencialmente pudieron haber desistido de ejercer el derecho de la garantía legal, al advertir que debían presentar el certificado requerido por la sancionada.

Lo anterior significa que si bien para el caso particular, no se puede determinar cuál fue el daño causado, cuantitativamente hablando, si se puede concluir que las piezas publicitarias cuestionadas, así como la información proporcionada, potencialmente pudieron llegar a un alto número de consumidores, máxime si se considera que ha existido un alto incremento del uso de medios digitales por parte de los consumidores, de modo que la aseveración según la cual la recurrente reforzó la protección a los consumidores, respecto de las promociones, por medio de un manual de publicidad, no aminora el daño que produjo o pudo producir a los consumidores al momento en que esta Autoridad determinó que la sancionada infringió las normas endilgadas.

Finalmente, sobre el ya mencionado criterio de graduación, vale la pena mencionar que la Subsección B de la Sección Primera del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, en Sentencia N°2023-03-51 de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, dentro del proceso de radicado N°25000-23-41000-2017-01842-00, con ponencia del Magistrado Doctor Moisés Rodrigo Mazabel Pinzón, señaló:

**“Vale la pena señalar que el criterio del daño causado a los consumidores, tiene como fundamento que la administración en la valoración que realiza pueda determinar y sustentar qué tan grande o importante es la consecuencia o efecto que genera una conducta infractora de manera general y particular en el sector en el que se analiza, con ello se pueda determinar si esa conducta afecta el correcto desempeño y funcionamiento del orden jurídico que se busca preservar, que en el caso particular, es la adecuada protección de datos personales y habeas data.**

*En ese sentido, la labor administrativa que tiene la autoridad debe ser lo más objetiva posible para poder calificar la conducta a partir de postulados generales y previstos en el ordenamiento jurídico y que busquen salvaguardar sus principios y finalidades.*

*Aun cuando la Sala reconoce que la Superintendencia de Industria y Comercio de manera explícita no se refirió a la dimensión del daño, al expedir las Resoluciones susceptibles de pretensión de nulidad determinó la sanción aplicable a la institución financiera, **teniendo en cuenta la gravedad del perjuicio que puede ocasionar la conducta, toda vez que:***

- i) *Analizó la naturaleza de las infracciones y en particular el hecho de que a ninguno de sus usuarios se le había dado una información clara que les permitiera adoptar una decisión libre e informada,*
- ii) *Consideró la gravedad de la falta y llamó la atención sobre la conducta desplegada por la Empresa de incluir en todas sus solicitudes de crédito existían cláusulas totalmente prohibidas*
- iii) *Nunca se acreditó que la investigada, hubiese desplegado las acciones tendientes a proteger a los usuarios, como entregar previamente las tablas de amortización o informando desde la solicitud misma el porcentaje de la cuota mensual que se destinaria a intereses, seguro de vida, capital y aval”. (Subrayado y negrilla fuera del texto original)*

A la luz de la citada jurisprudencia, es claro que el Tribunal resaltó la importancia del criterio del daño causado a los consumidores para que la administración pueda determinar y respaldar la gravedad de las consecuencias generadas por la conducta infractora, y así establecer la sanción aplicable **en función del perjuicio que podría causar a los consumidores.**

De acuerdo con lo anterior, los argumentos de la sancionada respecto del criterio consagrado en el numeral 1 del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, no se encuentran llamados a prosperar.

Ahora bien, aunque la sancionada alegó que no existió ***persistencia*** de ninguna conducta infractora, esta Dirección debe hacer énfasis en que, tal como se precisó en el acto sancionatorio, si bien desde que se inició la indagación preliminar hasta la fecha en que se profirió el acto administrativo sancionatorio, se evidenció la disposición de la sancionada de subsanar varias conductas, esta Autoridad no

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

encontró acreditado el pleno cumplimiento de las normas vulneradas en la totalidad de las imputaciones, por lo que de manera acertada en el acto sancionatorio se precisó que dicho criterio resultaba aplicable para la dosificación de la sanción.

Así entonces, los argumentos presentados por la recurrente, no se encuentran llamados a prosperar, considerando que a partir de los mismos no demostró que no haya persistido en el incumplimiento de lo endilgado a través de las imputaciones fácticas números 1, 2, las sub-imputaciones números 1 y 3 de la imputación fáctica N°6, así como las sub-imputaciones números 3 y 4 de la imputación fáctica N°7. En este sentido, los argumentos de la impugnante, no se encuentran llamados a prosperar.

Por otra parte, en cuanto a lo argumentado sobre la **reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor**, debe indicarse que lo señalado en el acto sancionatorio resulta acertado. Así entonces, teniendo en cuenta que esta Autoridad no advirtió que la entonces investigada hubiera sido previamente sancionada por conductas infractoras al Estatuto del Consumidor, el criterio no fue tenido en cuenta al momento de la graduación de la sanción en contra de la sancionada y, por tanto, el mismo no tiene la vocación de atenuar la dosificación de la sanción, es decir que no es posible que su aplicación altere a favor de la recurrente el valor de la multa impuesta, por lo tanto, es importante recordarle a la impugnante que para la imposición de la sanción, no deben aplicarse todos los criterios, sino los que se ajusten al caso en concreto.

De otra parte, si bien la sancionada manifestó que demostró **disposición para colaborar con las autoridades competentes**, se debe reiterar que la participación dentro de la investigación es un deber del sujeto pasivo, razón por la cual dicho criterio no puede ser tenido en cuenta para la dosificación de la sanción.

En suma, vale la pena considerar que si bien en desarrollo de la discrecionalidad dispuesta en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, se ha entendido que la Autoridad puede conceder beneficios a las personas naturales o jurídicas que hubieren cometido una conducta que viole las normas de protección al consumidor, en el presente caso, **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** no mostró disposición de colaborar con esta Autoridad en el desarrollo de la investigación adelantada en su contra, porque por ejemplo, no informó la existencia de la conducta infractora, ni se advierte que hubiera aceptado los cargos endilgados durante el término de traslado del acto administrativo que dio inicio a la presente investigación. En este sentido, lo argumentado por la sancionada no se encuentra llamado a prosperar.

En lo que respecta 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**, corresponde señalar en primer lugar, que contrario a lo señalado por la recurrente, se encuentra ampliamente acreditado que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** sí vulneró las disposiciones endilgadas, considerando los motivos expuestos tanto en el acto sancionatorio, como en el presente acto administrativo, motivo por el cual lo afirmado, no encuentra respaldo alguno.

Por otra parte, tal como lo señaló la sancionada, en el expediente no existe prueba que permita valorar el mencionado criterio y, en ese orden, esta Autoridad advirtió que el mismo no se configuró; sobre este punto, corresponde insistir en lo que se ha venido mencionando a lo largo del presente acto administrativo, y es que de la lectura de la norma, —artículo 61 de la Ley 1480 de 2011—, no se desprende la obligatoriedad para el fallador de fundamentar la sanción a imponer en cada uno de los criterios allí citados; por cuanto ello depende de las circunstancias de cada caso, de las conductas reprochadas y de la valoración de los elementos probatorios allegados.

En este sentido, esta Dirección encuentra que, en el caso particular, el mismo no tiene la vocación de atenuar la dosificación de la sanción, es decir que, no es posible que su aplicación altere a favor de la recurrente el valor de la multa impuesta.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Ahora bien, considerando que la recurrente argumentó que no obtuvo **beneficio económico** alguno, este Despacho encuentra necesario insistir en que sí se encuentran demostradas las infracciones endilgadas y que de lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, no se desprende la obligatoriedad para el fallador de fundamentar la sanción a imponer en cada uno de los criterios allí citados. En esta medida, considerando que este Despacho no pudo establecer el valor del beneficio económico, resultó acertado que no se aplicara el criterio de dosificación en el presente caso.

A continuación, frente a la aplicación del criterio relacionado con **el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se hayan aplicado las normas pertinentes**, este no puede ser aplicado toda vez que, la sancionada no logró acreditar ningún grado de prudencia o diligencia para atender los deberes o aplicar las normas vigentes, puesto que no se advirtieron medidas para evitar o prevenir la infracción a lo dispuesto en el régimen de protección al consumidor, es decir, para evitar incumplir lo preceptuado en el numeral 1.3 del artículo 3º, los artículos 23, 25, 27, 31, 33, 42, los numerales 1º, 5º y 9º del artículo 43, literales b), g) y el parágrafo 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 artículos 2.2.2.32.2.1. y el numeral 2 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Conforme a lo anterior, aun cuando la recurrente mencionó que creó de una tabla de ingredientes, que informó al consumidor el número de seguimiento del envío de su producto, que incluyó una leyenda alusiva a que está prohibido para el uso por parte de menores de edad, que adoptó un manual de publicidad, que realizó capacitaciones a sus distribuidores, que eliminó las cláusulas objeto de investigación, que modernizó el canal para la radicación por parte de los consumidores de sus peticiones, quejas y reclamos, que reforzó la información suministrada al consumidor, que insertó un enlace visible, para que los consumidores ingresaran a la página de la Autoridad de protección al consumidor de Colombia, las cuales solicitó que sean valoradas positivamente por esta Dirección, debe insistirse en que dichos argumentos no se encuentran llamados a prosperar, por cuanto las mismas se dieron con ocasión a la presente investigación administrativa, es decir, que no corresponden a medidas para evitar o prevenir las infracciones endilgadas, por lo cual la sancionada no puede afirmar que haya aplicado las normas pertinentes o que haya atendido sus deberes legales, ni mucho menos que las mismas, demuestran un comportamiento diligente de su parte.

Teniendo en cuenta lo anterior, sus argumentos, no tienen la facultad de alterar el monto sancionatorio a su favor.

Sin perjuicio de lo anterior, teniendo en cuenta que la sancionada manifestó que dichas conductas demostraban su interés de proteger a los consumidores, esta Dirección analizará si las mismas pueden ser valoradas a su favor conforme al criterio de la **disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores**.

En ese sentido, se debe aclarar a la recurrente que las siguientes conductas, conforme al acto sancionatorio y al criterio indicado, ya fueron valoradas a su favor<sup>49</sup> y, por tanto, las mismas no tienen la capacidad de ser valoradas a favor de la sancionada para disminuir el monto de la sanción:

- i) El establecimiento de parámetros estándar para la elaboración de la publicidad respecto de la inclusión de los aspectos que señala como esenciales la norma para la publicidad con incentivos, a través de la adopción del manual de publicidad de consulta obligatoria por el equipo de mercadeo, así como las capacitaciones a sus distribuidores.

Sobre este asunto, vale la pena señalar que aun cuando la recurrente mencionó que en todo momento informó la potencial nocividad del producto, conforme los estudios científicos existentes a la fecha, así como la necesidad de consultar

<sup>49</sup> Resolución N° 75799 del 1 de diciembre de 2023, página N°76.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

las condiciones o indicaciones para su correcto uso y contraindicaciones, debe insistirse en lo mencionado líneas atrás, y es que se encuentra demostrado que no indicó claramente y en caracteres perfectamente legibles, bien sea en sus etiquetas, envases o empaques o en un anexo que se incluya dentro de estos, la nocividad del producto y las condiciones o indicaciones necesarias para su correcta utilización, así como las contraindicaciones del caso, motivo por el cual los argumentos de defensa no se encuentran llamados a prosperar.

- ii) La inclusión en su página web “<https://glu-cloud.com/>” de un enlace visible, fácilmente identificable, que les permitiera a los consumidores ingresar a la página de la Autoridad de protección al consumidor de Colombia.

Ahora bien, esta Dirección también analizó las siguientes conductas que se debe reiterar, no son susceptibles de ser valoradas a su favor por las razones que se expondrán a continuación:

- i) En relación con la modernización del canal dispuesto en su página web “<https://glu-cloud.com/>” para que los consumidores radicarán sus peticiones, quejas y reclamos, de tal forma que quedara constancia de la fecha y hora de la radicación de estas que permitiera su posterior seguimiento.

Al respecto, como se indicó en el numeral 2.8.2. de las consideraciones del presente acto administrativo, dicha conducta no puede ser valorada a favor de la sancionada, toda vez que las modificaciones realizadas no se ajustan al tenor de la norma contenida en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, por cuanto, si bien del material probatorio aportado se observó un correo electrónico en el cual se indicaba la fecha, hora y número de radicado de la petición, queja o reclamo, el mecanismo debía estar dispuesto en el comercio electrónico, no siendo un correo electrónico un medio válido para tener por cumplida la norma<sup>50</sup>.

- ii) El refuerzo de la información suministrada al consumidor, a través del medio de comercio electrónico.

Sobre esta conducta, observa esta Dirección que la sancionada trajo a colación la imagen del vapeador “*GluCloud Bull Soda Mini*”, la cual precisamente contiene las mismas características de la imagen N°18 de la Resolución N°57479 del 26 de agosto de 2022, la cual fue utilizada como ejemplo de la sub imputación N°3 de la imputación N°7. Así las cosas, respecto de la imagen traída por la sancionada, se corrobora que en la misma no se evidencia dentro de la información suministrada, lo atinente al peso, material del que está fabricado, origen, modo de fabricación, calidad e idoneidad; teniendo en cuenta lo anterior y que la información suministrada en la etapa previa a la aceptación de la oferta respecto de las características de los productos, se encuentra incompleta al no describir en debida forma los ítems previamente enunciados, no es posible determinar que la recurrente tenga disposición de buscar una solución adecuada a los consumidores, por cuanto la corrección de la infracción debe ser total y no parcial.

- iii) La eliminación de las disposiciones objeto de investigación de sus términos y condiciones, para evitar una interpretación que pueda entenderse desfavorable para los consumidores.

En lo relacionado con esta conducta, pese a que la sancionada insiste en este argumento, se advierte que, conforme al acto sancionatorio objeto de recurso, una vez más la recurrente no cumplió con la carga de la prueba en los términos del artículo 167 del Código General del Proceso, pues la simple afirmación de que corrigió la conducta reprochada, no resulta suficiente para llevar al convencimiento de este Despacho de que dicha circunstancia sea real, motivo por el cual los argumentos de la sancionada sobre el particular, no están llamados a prosperar<sup>51</sup>.

<sup>50</sup> Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, página N°71.

<sup>51</sup> Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, página N°60.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

- iv) La creación de una tabla de ingredientes por medio de la cual informa el porcentaje de cada uno, lo cual facilita el entendimiento del consumidor.

Sobre esta conducta, es necesario advertir que, aunque la tabla de ingredientes puede proporcionar más información a los consumidores, no es suficiente ni clara en la medida en que los ingredientes no permiten tener un conocimiento adecuado de la concentración de nicotina.

Por lo anterior, aunque la inclusión de la tabla de ingredientes es un paso positivo de la recurrente, no puede ser valorado a su favor, ya que no sólo no fueron elementos objeto de análisis en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, sino que no se ajusta a los atributos de claridad, precisión, suficiencia y oportunidad exigidos por la normativa de protección al consumidor.

- v) La inclusión en todos sus productos de una leyenda alusiva a que está prohibido para el uso, por parte de menores de edad.

Ahora bien, aunque la leyenda "*prohibida la venta a menores de edad*", contribuye a proporcionar información clara y específica sobre las restricciones de uso del producto, lo cual es una acción positiva para proteger a los consumidores y en particular a los menores de edad, no puede ser valorada a favor de la sancionada, ya que esta medida debe estar acompañada de información adicional sobre la nocividad del producto y las condiciones para su correcto uso, por lo que debe ser parte de un conjunto más amplio de medidas informativas, para cumplir plenamente con las normas de protección al consumidor y en esta medida, para que esta Autoridad pueda considerar la conducta alegada como disposición de buscar una solución adecuada a los consumidores.

- vi) La implementación del número de seguimiento del envío de su producto, para que los consumidores puedan rastrearlo.

Conforme a lo señalado por la recurrente, aunque el referido número le permita al consumidor hacer seguimiento del envío de su producto, dicha medida no se traduce en una acción para mitigar la conducta infractora relacionada con la información que suministra a los consumidores respecto de los tiempos de entrega de los productos adquiridos vía comercio electrónico; así las cosas, se encuentra demostrado que la sancionada suministró información fragmentada sobre el tiempo de entrega de los productos, pues la información contenida en el aparte N°12 de los términos y condiciones, y la establecida en la política de envío de la sancionada, es distinta, motivo por el cual la conducta alegada, no puede ser valorada a su favor.

En atención a lo señalado, las acciones adoptadas por la recurrente no pueden ser consideradas a su favor en aras de dar aplicación al criterio contenido en el numeral 4° del párrafo del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

Ahora bien, con la finalidad de atender los reproches planteados por la recurrente respecto del monto de la sanción, resulta importante anotar que contrario a lo argumentado, al momento en el que fue expedido el acto recurrido, aun cuando la sanción fue discrecional, se impuso en atención a los principios de proporcionalidad y razonabilidad, por las siguientes razones:

La primera es que en el caso bajo estudio, esta Dirección, luego de haber surtido el procedimiento previsto en la Ley 1437 de 2011, y teniendo en cuenta que en el momento en el que fue expedido el acto sancionatorio, las pruebas obrantes en el expediente daban cuenta de la comisión de las infracciones reprochadas, consideró ajustado a derecho, imponerle al **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, una multa por valor de **MIL DOS MILLONES DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS M/CTE (\$1.002.240.000)**, equivalentes a **OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO (864)** salarios mínimos mensuales legales vigentes a la fecha de expedición de la sanción y que correspondían para la misma época a **23631,05 UVT**.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

La segunda razón, obedece a que la sanción se impuso considerando la gravedad de la conducta, los criterios de dosificación aplicables y los rangos delimitados por la norma (hasta 2.000 SMLMV).

La tercera razón, por la que se considera que la sanción fue proporcional, es porque el incumplimiento de las normas endilgadas supuso que los consumidores estuvieran expuestos a situaciones en detrimento de sus intereses, como las explicadas en líneas previas.

Recuérdese así que contrario a lo concluido por la sancionada cuando afirma que cumplió con las normas reprochadas, es claro que la sanción obedeció a que se acreditó que **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** infringió lo dispuesto en el numeral 1.3 del artículo 3º, los artículos 23, 25, 27, 31, 33, 42 y los numerales 1º, 5º y 9º del artículo 43, literales b), 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 artículos 2.2.2.32.2.1. y el numeral 2 del artículo 2.2.2.37.8. del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Así entonces, considerando que la sanción debe cumplir con una función disuasiva y preventiva, al momento de impartirse se tuvo en cuenta la capacidad económica de la infractora y la necesidad de proteger el estado de vulnerabilidad de una de las partes intervinientes en el mercado, es decir de los consumidores.

En atención a lo anterior, es claro que existe un campo de protección superior y especial, concebido por la Constitución, el cual tiene como propósito principal que el consumidor pueda restablecer su igualdad frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría en que se desenvuelve en el mercado.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Dirección encuentra que la sancionada afirmó que es una empresa joven y que el valor de la sanción hace inviable la operación del negocio.

Así las cosas, después de revisar lo argumentado, así como la información obrante en el expediente, y la información financiera de la sociedad reportada en el Registro Único Empresarial-RUES para la vigencia 2023, esta Dirección encuentra necesario mencionar que si bien es cierto que la sanción halla amparo en la necesidad de proteger el estado de vulnerabilidad de una de las partes intervinientes en el mercado, es decir de los consumidores dentro de un escenario amplio y comunal, también lo es que la misma debe cumplir una función disuasiva y preventiva, sin desconocer los principios de proporcionalidad y razonabilidad.

En este sentido, aun cuando la sanción se impuso en consideración a la gravedad de la conducta, los criterios de dosificación aplicables y los rangos delimitados por la norma, también lo es que esta Autoridad no puede desconocer lo manifestado por la sancionada mediante el recurso interpuesto, respecto de su capacidad económica, esto por cuanto la Corte Constitucional ha reconocido que deben considerarse las condiciones particulares de los sancionados, a fin de materializar los principios proporcionalidad y razonabilidad, como se lee a continuación:

*“5.1. En el contexto particular de la administración de justicia, este Tribunal ha precisado que el operador judicial no realiza un ejercicio formal al decidir sobre la aplicación de una ley, sino que “la sujeción de la actividad judicial al imperio de la ley, como se dijo anteriormente, no puede reducirse a la observación minuciosa y literal de un texto legal específico, sino que se refiere al ordenamiento jurídico como conjunto integrado y armónico de normas, estructurado para la realización de los valores y objetivos consagrados en la Constitución”.*

*5.2. En este sentido, **el juez debe consultar los principios de razonabilidad y proporcionalidad de una medida prevista en la ley, como lo es una sanción pecuniaria.** Por ello, esta Corporación se ha pronunciado en varias oportunidades y diversos contextos sobre el deber que tienen las autoridades judiciales de adoptar decisiones*

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

**ajustadas a esos principios constitucionales.**

5.3. En cuanto a al principio de razonabilidad, se ha dicho que ‘el concepto de razonabilidad puede ser aplicado satisfactoriamente solo si se concreta en otro más específico, el de proporcionalidad’. Y en esta dirección, ‘el concepto de proporcionalidad comprende tres conceptos parciales: la adecuación de los medios escogidos para la consecución del fin perseguido, la necesidad de la utilización de esos medios para el logro del fin (esto es, que no exista otro medio que pueda conducir al fin y que sacrifique en menor medida los principios constitucionales afectados por el uso de esos medios), y la proporcionalidad en sentido estricto entre medios y fin, es decir, que el principio satisfecho por el logro de este fin no sacrifique principios constitucionalmente más importantes’.

5.4. En particular, **cuando el juez debe liquidar sumas de dinero, ha sido persistente el argumento de la Corte sobre la imperiosa necesidad de que la autoridad judicial considere las condiciones particulares de las personas afectadas, pues solo de ese modo pueden materializarse estos principios.**

(...)

5.7. En particular, sobre la proporcionalidad del monto de las multas, en la sentencia T-986A de 2012, [95] si bien se estudió este tema dentro de un trámite administrativo, las consideraciones allí expuestas ilustran la necesidad de concretar el principio de proporcionalidad y razonabilidad. Una familia que habitaba un asentamiento irregular fue sancionada por violación de normas urbanísticas, con una multa que sumó más de siete millones de pesos (\$7.000.000). **En esa ocasión se planteó que ‘la sanción impuesta no consulta la situación económica particular de la accionante. De los hechos se evidencia la condición de pobreza en la que viven la señora Ceballos y su núcleo familiar, situación que fue ignorada por la administración al momento de imponer una multa de tan elevado valor. En este sentido, al aplicar la norma, la administración desatendió el principio de proporcionalidad que rige la función administrativa sancionatoria, pues la sanción impuesta resulta ser en exceso gravosa para la accionante, teniendo en cuenta además la finalidad de la norma’.**

5.8. Del mismo modo, **en la sentencia C-054 de 2019[96] se estableció la proporcionalidad de la multa con base en las condiciones financieras del obligado a pagarla.** Así se hizo cuando se afirmó que “quienes están en disposición de ofrecer bienes y servicios al Estado tienen no solo el deber, sino la posibilidad de hecho de pagar multas que ascienden a 32 SMLDV, es decir, algo más que 1 SMMLV (...) Así el pago de una multa que en el peor de los casos, excede un salario mínimo no parece desproporcionada para quienes estén interesados en ejercer la actividad comercial, de quienes, por otra parte, se espera un cumplimiento de sus obligaciones económicas”.

5.9. Ahora bien, con relación a la aplicación de estos principios en las actuaciones dirigidas a hacer efectivo el pago de multas, en la sentencia C-799 de 2003, [97] esta Corporación estudió el artículo 140 de la Ley 769 de 2002, que permitía la inmovilización del vehículo o la retención de la licencia de conducción por el no pago de una multa de tránsito. **Allí la Corte concluyó que la medida no era proporcional ni razonable porque desconocía la realidad socioeconómica de un grupo de conductores y el hecho de que no todos están en las mismas condiciones para el pago de las obligaciones pecuniarias derivadas de las multas**<sup>52</sup>. (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Así las cosas, una vez analizada la información que la recurrente suministró con su escrito de recurso y los diferentes registros financieros de otras vigencias<sup>53</sup>, los cuales demuestran la situación económica de la sancionada, se advierte que si bien no es dable revocar la sanción impuesta a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, sí se advierte la necesidad de establecer la proporcionalidad de la sanción, en

<sup>52</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-364 de 31 de agosto de 2020. M.P. Cristina Pardo Schlesinger. Referencia: expediente T-7.632.489.

<sup>53</sup> Información financiera que reposa en la base de datos de la cámara de comercio —RUES—.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

consideración a las condiciones financieras de la sancionada y, por tanto, la necesidad de disminuir el valor de la misma, pues pese a que las consideraciones expuestas en el acto sancionatorio no son contrarias al ordenamiento jurídico, ni aquél es producto de un proceder absurdo o subjetivo, y se encuentra soportado en motivaciones suficientes y coherentes con la normatividad aplicable al caso, de cara al material probatorio regular y oportunamente recaudado, en razón a su capacidad económica **en consonancia con el principio de proporcionalidad**, se modificará el valor de la multa.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que la sanción impuesta mediante la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023 no se encuentra ejecutoriada, su valor será modificado.

### 3. Consideración final

De conformidad con lo establecido en el artículo 313 de la Ley 2294 de 2023, por medio de la cual se expidió el “*Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026*”, les corresponde a las autoridades que tengan a su cargo, entre otros, cobros, sanciones, multas, tasas, tarifas, actualmente denominados y establecidos con base en salarios mínimos o en Unidades de Valor Tributario — UVT—, deberán ser calculados con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico —UVB—, conforme lo dispuesto el mencionado artículo.

En cumplimiento de la anterior disposición, y teniendo en cuenta que el acto administrativo sancionatorio aún no se encuentra en firme, esta Entidad a efectos de cumplir con lo antes expuesto, procederá a calcular el valor de la multa impuesta con base en su equivalencia en términos de la Unidad de Valor Básico (UVB)<sup>54</sup>, de conformidad con lo que determina la Resolución N°3268 de 18 de diciembre de 2023, expedida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1: MODIFICAR** el artículo tercero de la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, el cual quedará así:

**“ARTÍCULO TERCERO: IMPONER** una multa a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, identificada con el NIT 901.286.674-1, por **QUINIENTOS OCHO (508) salarios mínimos mensuales legales vigentes equivalentes a 53810,61 UVB<sup>55</sup>**, que corresponden a **QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$589.280.000)**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este acto administrativo.

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

Para el efecto, podrán utilizarse los siguientes medios de pago:

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

2- Utilizando el formato universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá a la cuenta corriente N° 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio Nit:800.176.089-2 y código rentístico 03. En este caso deberá acreditarse el pago, enviando el respectivo soporte través del correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) donde se expedirá el recibo de caja aplicado a la

<sup>54</sup> De conformidad con la Circular Interna N° 005 de 19 de febrero de 2024 emitida por la Jefe de Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio.

<sup>55</sup> El valor de la Unidad de Valor Básico (UVB) que aplicaba para el año 2024 es de DIEZ MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN PESOS (\$10.951). El salario mínimo legal mensual vigente para el año 2023 es de UN MILLÓN CIENTO SESENTA MIL PESOS MCTE (\$1.160.000)

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

*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 2: CONFIRMAR** en sus demás partes la Resolución N°75799 del 1 de diciembre de 2023, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO 3: CONCEDER** el recurso de apelación interpuesto por **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, identificada con el NIT 901.286.674-1, en contra de la mencionada resolución, ante la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor.

**ARTÍCULO 4: TRASLADAR** al Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor el expediente de la referencia, para que se surta el recurso de apelación.

**ARTÍCULO 5: NOTIFICAR** personalmente el contenido de la presente resolución a **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, identificada con el NIT 901.286.674-1, por conducto de su apoderado, entregándole copia de esta e informándole que contra ella no procede recurso alguno.

**ARTÍCULO 6: NOTIFICAR** personalmente el contenido de la presente resolución a la **CORPORACION COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES Y PODRA USAR COMO SIGLAS REDPAPAZ PAPAZ Y PAPAZ RED DE PADRES Y MADRES**, identificada con NIT. 830.130.422-3, por conducto de su representante legal o quien haga sus veces, entregándole copia de esta e informándole que contra ella no procede recurso alguno.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., 23 de septiembre de 2024

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



**NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ**

### NOTIFICACIONES:

**Sancionada**<sup>56</sup>:

Identificación:

**Representante legal:**

Identificación:

Dirección de notificación judicial:

Ciudad:

Email de notificación judicial:

**INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**

NIT. 901.286.674-1

**LUIS ALEJANDRO PATIÑO VERGARA**

C.C. N° 1.071.166.431

Trasversal 22 #98-26, Oficina 201 - 202

Bogotá D.C.

[administración@glucoud.com](mailto:administración@glucoud.com)<sup>57</sup>

**Apoderado**<sup>58</sup>:

Identificación:

**GERARDO ANDRÉS FLÓREZ LINERO**

C.C. N° 80.200.055

<sup>56</sup>De conformidad con la información inscrita en el Certificado de Existencia y Representación Legal de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**, identificada con NIT 901.286.674-1.

<sup>57</sup> De conformidad con la información inscrita en el Certificado de Existencia y Representación Legal de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.**

<sup>58</sup> Mediante la Resolución N°57479 del 26 de agosto de 2022, "Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos", esta Dirección le reconoció personería jurídica para actuar como apoderado de **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** en los términos y para los efectos del poder conferido.

## RESOLUCIÓN NÚMERO 55332 DE 2024

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición y se concede el de apelación”

Tarjeta Profesional: T.P. N° 165.583 del C. S. de la J.  
Dirección de notificación: Carrera 9 # 74 – 08, Oficina 305  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación: [gerardo.florez@ppulegal.com](mailto:gerardo.florez@ppulegal.com)<sup>59</sup>

**Tercero interesado:**

**CORPORACION COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES Y PODRA USAR COMO SIGLAS REDPAPAZ PAPAZ Y PAPAZ RED DE PADRES Y MADRES**

Identificación: NIT. 830.130.422-3  
**Representante legal:** **CAROLINA PIÑEROS OSPINA**  
Identificación: C.C. N° 39.694.233  
Dirección de notificación judicial: Carrera 16 N° 93 A 36 Oficina 201 Edificio Business Center 93  
Ciudad: Bogotá D.C.  
Email de notificación judicial: [director@redpapaz.org](mailto:director@redpapaz.org)<sup>60</sup>

Proyectó: VMOC  
Revisó: LCRM  
Aprobó: NBR

<sup>59</sup> Dirección de correo electrónico informada por el apoderado en el recurso presentado, radicado el 27 de diciembre de 2023, con el consecutivo N°20-75913-52 del 28 de diciembre de 2023, página 26.

<sup>60</sup> De conformidad con la información inscrita en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la **CORPORACIÓN COLOMBIANA DE PADRES Y MADRES – RED PAPAZ**: “La Entidad SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.