

Bogotá D.C.
3100

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 25-470691- -00004-000
DEP: 3100 DIRINVESTPROTEC
TRA: 187 PROTECONSU
ACT: 336 COMUNICARCHIV

FECHA: 2026-01-22 14:45:48
EVE: 328 DENUNCIAS
FOLIOS: 3

Señor (a) (es)
CAROLINA PIÑEROS OSPINA
soportelegal@redpapaz.org

Asunto: Radicación: 25-470691- -00004-000
Trámite: 187 PROTECCION DEL CONSUMIDOR
Evento: 328 DENUNCIAS
Actuación: 336 COMUNICACION ARCHIVO
Folios: 3

Respetado (a) (s) señor (a) (es)

A la Superintendencia de Industria y Comercio, con fundamento en las facultades de inspección, vigilancia y control conferidas por el Decreto 4886 de 2011 y la Ley 1480 de 2011, le corresponde verificar entre otras, el cumplimiento de las disposiciones relativas a la calidad e idoneidad, la seguridad de productos, la información, la publicidad, y la protección contractual, esto en atención a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 12 del citado Decreto que a texto dice: “Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia”.

Por otra parte, es preciso informar que las competencias de esta Dirección en materia de derecho del consumo, están enfocadas a adelantar investigaciones administrativas de protección al consumidor en relación al interés general, en donde su objeto primordial es la tutela de los derechos que les asiste a los consumidores dentro de un escenario amplio y comunal, en consecuencia, las medidas adoptadas serán preventivas y/o correctivas, pero en ningún caso podrán ser de carácter indemnizatorio ni resarcitorio.

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación: Radicación: 25-470691- -00004-000 - 2026-01-22 14:45:48



De conformidad con lo expuesto, esta Instancia conoció de la queja presentada por usted mediante la cual denuncia entre otras cosas que la COMPAÑÍA COLOMBIANA DE TABACO S.A.S., al parecer, ha incumplido de manera sistemática la prohibición legal de publicidad, promoción y patrocinio de productos de tabaco, sus derivados, sucedáneos e imitadores. Afirmó que, a pesar de la entrada en plena vigencia de la Ley 2354 de 2024, esta compañía continuó promoviendo productos como IQOS, VEEV y ZYN mediante su comercialización en centros comerciales de alta afluencia en varias ciudades del país. Mencionó que la denunciada instalaba islas de exhibición con logotipos, iluminación, pantallas digitales y vitrinas que exhibían los productos. Advirtió que estas prácticas no solo vulneraban el marco normativo sino que también afectaba de manera grave los derechos de niñas, niños y adolescentes, al exponerlos a productos nocivos en espacios de alta afluencia.

En atención a lo anterior, nos permitimos indicarle que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor se encuentra adelantando una serie de Actuaciones Administrativas en contra de la COMPAÑÍA COLOMBIANA DE TABACO S.A.S., por el presunto incumplimiento a las normas previstas en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes y complementarias, relacionadas con las conductas de: Información mínima y responsabilidad, contenido de la información, publicidad engañosa, protección de los niños, niñas y adolescentes en el comercio electrónico, falta de disposición de mecanismos para la radicación de peticiones, quejas y reclamos por parte del consumidor, entre otras, y, en caso de demostrarse una violación a la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes, se impondrán multas en favor del Estado y se impartirán órdenes administrativas.

Así las cosas, esta Dirección procede al archivo de la presente queja, lo anterior no sin antes agradecerle por denunciar una presunta infracción a las normas que amparan los derechos de los consumidores, hecho que es de gran importancia dado el objetivo misional de esta Superintendencia.

Atentamente,

FRM_SUPER

NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ
DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION AL CONSUMIDOR

Elaboró: ANGELA NI
Revisó: NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ
Aprobó: NEYIRETH BRICEÑO RAMÍREZ

Al contestar favor indique el número de radicación que se indica a continuación: Radicación: 25-470691- -00004-000 - 2026-01-22 14:45:48

