

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
RADICACION: 20-177872- -14      FECHA: 2024-02-19 09:06:49  
TRAMITE: 187 PROTECONSU      EVENTO: 328 DENUNCIAS  
ACTUACION: 846 NOTIFIXAVISO      FOLIOS: 1  
DEPENDENCIA: 3100 DIRINVESTPROTEC

## NOTIFICACIÓN POR AVISO

Doctor(a)  
**FERNERY GARCIA GARCIA**  
Representante Legal  
NOVAVENTA S.A.S.  
KR 52 2 38  
MEDELLIN - ANTIOQUIA

**Asunto:** Radicación: 20-177872- -14  
Trámite: 187 PROTECCION DEL CONSUMIDOR  
Evento: 328 DENUNCIAS  
Actuación: 846 NOTIFICACION POR AVISO  
Folios: 1

Aviso No. **1495**      Fecha del Aviso: **19/02/2024**  
RESOLUCIÓN **2334**      Fecha: **06/02/2024**

### LA SECRETARÍA GENERAL HACE SABER:

Que ésta superintendencia profirió el acto administrativo relacionado anteriormente, del cual se entrega copia íntegra adjunta al presente aviso, en el que indica en su parte resolutive la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos respectivos, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

**SE INFORMA QUE LA NOTIFICACIÓN QUE POR ESTE MEDIO SE HACE SE CONSIDERARÁ SURTIDA AL FINALIZAR EL DÍA SIGUIENTE AL DE LA ENTREGA DEL AVISO EN EL LUGAR DE DESTINO.**

Lo invitamos a evaluar el proceso de notificación y comunicación de actos administrativos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en la página web [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), opción notificaciones, seleccionando "Encuesta de satisfacción", o a través del siguiente código QR:



Imagen QR

Atentamente,

**MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ SIERRA**  
SECRETARIO GENERAL ( E )

Elaboró: ADRIAN ARIZA  
Revisó : ADRIAN ARIZA  
Aprobó : ERIKA PARRA  
Anexo: Copia RESOLUCIÓN No. 2334 (21)

"La información recolectada en este documento aplica y respeta los principios y disposiciones contemplados en la Ley 1581 de 2012 para la Protección de Datos Personales y normas complementarias. Sus datos serán usados únicamente en ejercicio de las funciones propias de la Superintendencia de Industria y Comercio. Puede consultar nuestra política de protección de datos personales en [www.sic.gov.co/proteccion-de-datos-personales](http://www.sic.gov.co/proteccion-de-datos-personales)"



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 2334 DE 2024

(06 de febrero de 2024)

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación  
de cargos

VERSIÓN PÚBLICA

Radicación No. 20-177872

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que por disposición constitucional, los derechos de los consumidores adquieren un rango superior en la Carta Política de 1991, tal y como lo establece el artículo 78<sup>1</sup>.

**SEGUNDO:** Que en virtud de lo establecido en los numerales 17, 33, 56 y 57 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022<sup>2</sup>, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores e imponer sanciones por violación a las normas de protección al consumidor.

**TERCERO:** Que por otra parte, el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011<sup>3</sup>, establece dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor, aquella relacionada con decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por la 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

<sup>1</sup> "ARTICULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

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

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

<sup>2</sup>"Artículo 1. Funciones Generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicione las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones: (...)

17. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.

(...)

33. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales.

(...)

56. Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley.

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

<sup>3</sup> "Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia. (...)" (Subrayado fuera de texto)

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

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.

**CUARTO:** Que el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011<sup>4</sup>, le otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades administrativas en materia de protección al consumidor, en desarrollo de las cuales, puede instruir de manera general sobre la manera en la que se deben cumplir las normas de protección al consumidor y particularmente puede ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

**QUINTO:** Que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011<sup>5</sup>, establece las sanciones procedentes por infracciones a las normas de protección al consumidor.

**SEXTO:** Que, en ejercicio de las anteriores facultades, esta Dirección conoció la queja presentada mediante el radicado con número 20-177872-0 del 16 de junio de 2020, en la que se informó que **NOVAVENTA S.A.S** con NIT. 811.025.289-1, podría estar incurriendo en una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor, tras argumentar que realizó un pedido en su tienda virtual, el cual no le llegó en el tiempo estipulado ni al momento de presentar su queja, además, que en la página web se indicó que para compras superiores a \$50.000 el envío era gratuito, sin embargo, según afirmó, se lo cobraron pese a que su pedido fue superior a ese valor.

**6.1.** Que, con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, esta Dirección en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, y el numeral 4 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 15 de noviembre de 2022 visita de inspección al sitio web: <https://tiendanovaventa.com/>, cuya acta y grabación quedaron consignados con el radicado número 20-177872-6 del 16 de noviembre de 2022.

**6.2.** Que, así mismo esta Dirección en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, y el numeral 4 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 16 de agosto de 2023, visita de inspección al sitio web: <https://novaventa.com/>, cuya acta y grabación quedaron consignados con el radicado número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023.

**SÉPTIMO:** Que igualmente, esta Dirección conoció la queja presentada mediante el radicado número 22-125184-0 del 30 de marzo de 2022, en la que se informó una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor por parte de **NOVAVENTA S.A.S.** con NIT. 811.025.289-1, tras argumentar que sus máquinas expendedoras cobran un precio diferente al informado.

Que, en su escrito de denuncia, relacionó un (1) enlace de YouTube <https://youtu.be/zDqnbIIIRTlchE> donde se evidencia un (1) video de lo denunciado. Así mismo, aportó copia del correo electrónico dirigido a servicio al cliente de la investigada del 29 de enero de 2022.

**7.1.** Que, en desarrollo de la correspondiente averiguación preliminar, este Despacho procedió a efectuar requerimiento de información a **NOVAVENTA S.A.S.** mediante el oficio radicado con el número 22-125184-5 del 29 de septiembre de 2022, para que aportara información y documentación relacionada con el servicio que presta a través de las máquinas dispensadoras de alimentos, específicamente lo relacionado con los precios de venta informados y las peticiones, quejas y reclamos recibidas sobre ese tema.

**7.2.** Que, en atención al citado requerimiento, **NOVAVENTA S.A.S.** dio respuesta mediante los escritos radicados con los números 22-125184-9, 22-125184-10 y 22-125184-11 del 20 de octubre de 2022, en la que informó que los precios de venta de los productos que comercializa en las máquinas dispensadoras son anunciados a través de etiquetas ubicadas en la parte inferior de la

<sup>4</sup> "Artículo 59. Facultades administrativas de la superintendencia de industria y comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad: (...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor. (...)"

<sup>5</sup> "Artículo 61. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios (...)" (Subrayado y negritas fuera de texto)

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

bandeja y junto al código del producto. Del mismo modo, manifestó que los precios se pueden consultar en la pantalla de la máquina, marcando el código del producto antes de introducir el dinero oprimiendo el botón del bien deseado.

Que junto a su respuesta, la investigada aportó: dos (2) grabaciones de audio, un (1) archivo de Excel con relación a las pqr's recibidas entre el 01 de abril y el 12 de octubre de 2022, tres (3) videos explicativos relacionados a los Snacks, bebidas refrescantes y bebidas calientes y copia del certificado de existencia y representación legal de **NOVAVENTA S.A.S.**

**OCTAVO:** Que, este Despacho también conoció la queja radicada con el número 22-317610-0 del 12 de agosto de 2022, en la que informó una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor por parte de **NOVAVENTA S.A.S.** al afirmar que la mencionada sociedad, al parecer, no cumplió con la promoción "POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500", teniendo en cuenta que sólo le envió un artículo.

Que junto a su escrito de denuncia, aportó: una (1) imagen de información suministrada de la promoción "POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500" y una (1) imagen que indica "agotados 32902 Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml 1".

**8.1.** Que, en desarrollo de la correspondiente averiguación preliminar, este Despacho le requirió a **NOVAVENTA S.A.S.** mediante el oficio radicado con el número 22-317610-3 del 18 de octubre de 2022, suministrar información y documentación relacionada con la promoción "POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500".

**8.2.** Que, en atención al citado requerimiento, **NOVAVENTA S.A.S.** dio respuesta mediante el escrito radicado con el número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, en el que señaló que la promoción denominada: "POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500", se ofreció entre el 4 y el 22 de agosto de 2022, a través del catálogo físico y virtual de Novaventa y que los productos incluidos en la promoción eran el Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds y una Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml, pero que el producto Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml se agotó, lo cual, según afirmó, fue informado a los consumidores a través de un documento que la investigada lo denomina "comercial", en el que se relacionan los productos solicitados y los agotados.

Que junto a su respuesta, la investigada aportó copia del certificado de existencia y representación legal de Novaventa S.A.S., ocho (8) copias de "resumen de pedido", copia de la certificación emitida por el Representante Legal de Novaventa S.A.S. donde da constancia del número de consumidores que fueron beneficiarios de la promoción con fecha del 01 de noviembre de 2022, copia de diez (10) facturas electrónicas de venta expedidas entre el 06 y el 16 de agosto de 2022 y un (1) archivo de Excel con relación a las pqr's recibidas entre el 10 de agosto y el 24 de septiembre de 2022.

**NOVENO:** Que igualmente, esta Dirección conoció la queja presentada con el número 22-351033-0 del 06 de septiembre de 2022, en la que se informó una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor en la que podría estar incurriendo **NOVAVENTA S.A.S.**, tras argumentarse que el precio de venta de un producto en promoción, que estaba adquiriendo a través de la página web de la investigada, cambió luego de facturarlos.

Que junto a su escrito de denuncia, la quejosa aportó: una (1) imagen de pieza publicitaria en la que se anuncia "Chocolatera bronce edición especial de amor y amistad", una (1) captura de pantalla del precio de venta en lista y por catálogo, dos (2) capturas de pantalla de confirmación de pedido.

**9.1.** Que, en desarrollo de la correspondiente averiguación preliminar, este Despacho procedió a efectuar requerimiento de información a **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el oficio radicado con el número 22-351033-3 del 09 de diciembre de 2022, para que aportara información y documentación relacionada con la promoción denominada: "Chocotera Bronce Edición Especial Amor y Amistad".

**9.2.** Que, en atención al citado requerimiento, **NOVAVENTA S.A.S.** dio respuesta mediante el escrito radicado con el número 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, en el que informó que la promoción "Chocotera Bronce Edición Especial Amor y Amistad", consistió en aplicar un descuento

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

del veintiséis por ciento (26%) sobre el precio regular del producto, por lo que su valor de venta quedaba en ciento treinta y nueve mil novecientos cincuenta pesos (\$139.950 COP).

Que seguidamente, **NOVAVENTA S.A.S.** manifestó que la promoción se publicitó a través del catálogo de ventas entre el veintitrés (23) de agosto al ocho (8) de septiembre de 2022 y que la mencionada promoción se podía adquirir a través de dos modalidades, las cuales consistían en dos (2) códigos: el primero, era el No. 30076, que ofrecía la opción de adquirir el producto por un valor de ciento treinta y nueve mil novecientos cincuenta pesos (\$139.950COP), cancelándolo a una (1) cuota; y el segundo, que correspondía al No. 10194, mediante el cual se ofreció la posibilidad de adquirir el producto cancelándolo a tres (3) cuotas, cada una por un valor de cuarenta y seis mil seiscientos cincuenta pesos (\$46.650). Adicionalmente, informó que únicamente se utilizó una pieza publicitaria para publicitar el producto.

Que junto a su respuesta, la investigada aportó: copia del certificado de existencia y representación legal de **NOVAVENTA S.A.S.**, copia de la certificación expedida por el Representante Legal de **NOVAVENTA S.A.S.** donde consta el número de "unidades facturadas de la referencia 2015219 - Maquina Chocotera Corona Bronce promocionada en la Campaña No. 13" con fecha 22 de diciembre de 2022, copia de diez (10) facturas electrónicas de venta expedidas entre el 26 y el 30 de agosto de 2022 y un (1) archivo de Excel con relación a las pqr's recibidas entre el 23 de agosto y el 03 de octubre de 2022.

**DÉCIMO:** Que, así las cosas, en virtud de lo dispuesto en el inciso 1 del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011<sup>6</sup>, se proceden a acumular las actuaciones identificadas con los radicados 22-125184, 22-317610 y 22-351033, a la presente actuación **20-177872**, toda vez que cumplen con los requisitos propios de tal procedimiento (acumulación).

**DÉCIMO PRIMERO:** Que del análisis realizado a las actuaciones descritas, esta Dirección evidencia frente a **NOVAVENTA S.A.S.** con NIT. 811.025.289-1, en adelante la investigada, lo siguiente:

**11.1. Imputación fáctica No. 1: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.**

Esta Dirección se ocupará de verificar si **NOVAVENTA S.A.S.** ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece, en relación con la calidad en la prestación del servicio, lo siguiente:

**"Artículo 6. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos.** Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.
2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.
3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

(...)"

Lo anterior, teniendo en cuenta la definición de calidad que se encuentra en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, en los siguientes términos:

**"Artículo 5°. Definiciones.** Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

(...)"

Lo precedente, teniendo en cuenta que **NOVAVENTA S.A.S.** manifestó en su respuesta radicada con el número 22-125184-11 del 20 de octubre de 2022, que se encarga de la comercialización y distribución de productos alimenticios, así como del mantenimiento de los equipos utilizados (máquinas dispensadoras) para la comercialización de dichos bienes, de lo cual se extrae que la sociedad señalada es la responsable de las máquinas dispensadoras.

<sup>6</sup> "Artículo 36. Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad. (...)"

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

Ahora bien, del análisis realizado a la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR's) allegada por **NOVAVENTA S.A.S.** a través del radicado 22-125184-10 del 20 de octubre de 2022, esta Dirección evidenció que la mencionada sociedad recibió entre el 2 de mayo y el 30 de septiembre de 2022, más de cuarenta mil (40.000) peticiones, quejas y reclamos, de las cuales se advierten más de trescientas (300) PQR's por la presunta no entrega de los productos adquiridos a través de las máquinas dispensadoras o la no devolución del dinero, situaciones que podrían constituirse como una posible falla de calidad respecto de las máquinas dispensadoras.

A continuación, se relacionan algunas de las referidas PQR, a modo de ilustración:

Cuadro No. 1; información extraída de la relación de PQR'S, radicado: 22-125184-10 del 20 de octubre de 2022

FECHA DE CREACIÓN	DOCUMENTACIÓN DEL CASO (PQR's)
02/05/2022	"(...) Se me robo el billete y no me arroja ni el dinero ni el tinto (...)" [sic]
06/05/2022	"(...) máquina no dispensó a 2 usuarios ni dio el dinero (...)"
09/05/2022	"(...) No entrega café, solo el vaso vacío. (...)"
09/05/2022	"(...) me dirigí a tomar un café vainilla en la maquina (...) y me dio solo un vaso de agua (...)"
11/05/2022	"(...) La máquina de café le pidieron un capuchino y esta dispensó el vaso con solo agua y no devolvió el dinero, la maquina ya fue visitada y esta ok La cliente Katerine restrepo Solicita la devolución de su dinero a lo que se transfiere a la línea de devoluciones
04/06/2022	"(...) la maquina no entrega producto (...)"
13/06/2022	"(...) indica que la Ma no le dispense el producto, se le deben \$ 20000 (...)" [sic]
02/09/2022	"(...) Seleccione un café capuchino vainilla y salió el Vaso solo con agua  Valor: \$800 (...)" [sic]
06/09/2022	"(...) Ingrese el dinero en la máquina para hacer la compra de uno de los productos, pero no me dio ni producto y mucho menos me dio una devuelta de dinero y tampoco el dinero en total (20.000)  Valor: \$20,000  (...)" [sic]
14/09/2022	"(...) Pedí un cappuccino de vainilla y me dio solo agua  Valor: \$2,500 (...)"
15/09/2022	"(...) La máquina cobro 2 cafés expresos, pero no entrego el producto  Valor: \$4,000 (...)" [sic]
19/09/2022	"(...) Se comunica Sr(a) indicando que la MA no le entrego producto, ni le devolvió. Se genera devolución del dinero. (...)" [sic]

De acuerdo con lo anterior, encuentra esta Dirección que se presentó una presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por parte de **NOVAVENTA S.A.S.**, por una aparente falla de calidad en las máquinas dispensadoras, que conlleva a que el producto que el consumidor pretende adquirir y sobre el cual realiza el pago, no sea entregado ni tampoco se devuelva el dinero al mismo.

Así las cosas, esta Dirección entrará a verificar si **NOVAVENTA S.A.S.** cumple o no, con las condiciones propias de calidad y si, en consecuencia, infringió o no lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

**11.2. Imputación fáctica No. 2: Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.**

Esta Dirección se ocupará de verificar si **NOVAVENTA S.A.S.** ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, normativa que establece lo siguiente:

**"Artículo 33. Promociones y Ofertas:** Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley. Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad. Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda

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

válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente."

**"2.1.2.1. Propaganda comercial con incentivos**

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

No se entiende como propaganda comercial con incentivos las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor.

A continuación, se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

**a) Información mínima**

i. Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad.

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

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

(...)

**c) Agotamiento de incentivos**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011. Deberá indicarse la "fecha exacta hasta la cual será válido el ofrecimiento de los incentivos". En los casos en que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida en el mencionado artículo 33 deberá indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles.

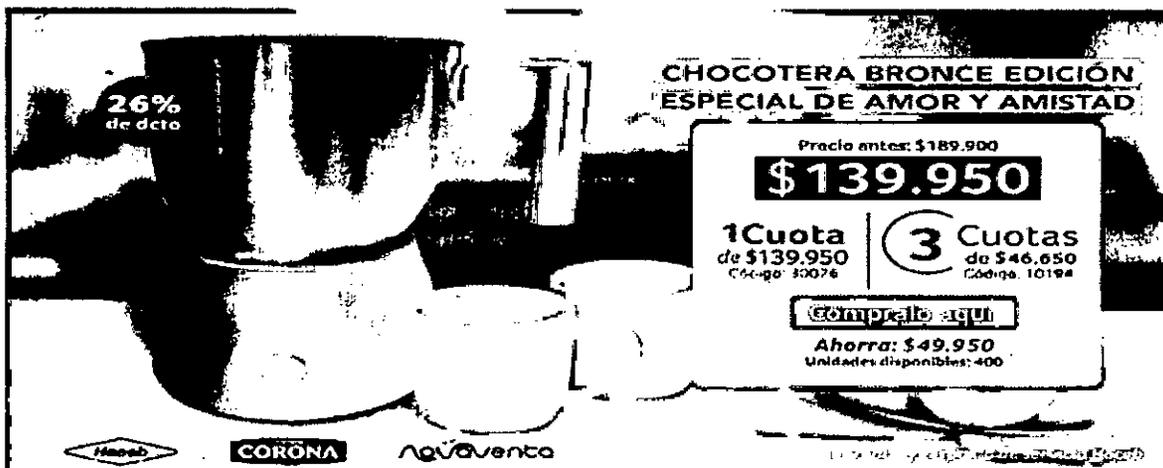
**Cuando se agoten los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de vigencia anunciada en la publicidad, deberá advertirse al público dicha circunstancia mediante avisos notorios en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la promoción.**

(...)"

(Subrayado y negrilla fuera de texto).

11.2.1. Lo precedente, teniendo en cuenta que NOVAVENTA S.A.S. manifestó en su respuesta radicada con el número 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, que publicitó la promoción "Chocotera Bronce Edición Especial Amor y Amistad", a través de una única pieza publicitaria, la cual corresponde a la siguiente imagen:

Imagen No. 1; pieza publicitaria publicada de la promoción; información extraída del radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022



Ahora bien, del análisis realizado a los términos y condiciones que estaban contemplados para la promoción, es posible advertir que NOVAVENTA S.A.S., al parecer, no informó el plazo o vigencia de la promoción, por cuanto no se indicó la fecha exacta de inicio y terminación en la pieza publicitaria, conforme se advierte en la imagen No. 1 del presente acto administrativo.

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

Del mismo modo, se advierte que en los términos y condiciones aplicables a la promoción, los cuales fueron indicados por la investigada a través de su escrito de respuesta antes referido, radicada con el número 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, tampoco se indicó la fecha de vigencia del incentivo, que conforme con lo manifestado por **NOVAVENTA S.A.S.** era del 23 de agosto al 8 de septiembre de 2022. A continuación, se reproduce un extracto de la respuesta de la investigada, frente a los términos y condiciones de la promoción:

Extracto de la respuesta de la investigada; Radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022

"La promoción tuvo una vigencia del veintitrés (23) de agosto al ocho (8) de septiembre de 2022.

Los términos y condiciones de la promoción del Producto son los que se exponen a continuación:

(...)

Consulta el período de vigencia de nuestro catálogo en [www.novaventa.com.co](http://www.novaventa.com.co)

(...)

• Las ofertas que contengan amarres no se venden individualmente. \*Las ofertas estarán disponibles durante este periodo o hasta agotar existencias."

Igualmente, al consultar el enlace <https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022>, relacionado por la investigada en su respuesta radicada con el No. 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022 se encontró en la página No. 51 la siguiente afirmación: "ver vigencia de las ofertas, en la última página del catálogo", sin embargo, al parecer, la investigada tampoco informó el plazo o vigencia de la mencionada promoción en la/s última/s páginas del catálogo de ventas ciclo No.13-2022, como se puede advertir en las siguientes imágenes:

Imagen No. 2; extraída del catálogo de venta (<https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022/?page=50>) - radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022

Gratis

**Chocolista Chocolate x 200g**  
**+ Chocolate Corona x 250g**  
 por la compra de los códigos 16707 ó 19967

MULTIBEBIDAS CALIENTES Y FRÍAS

1 Clic en el botón (bebida caliente)  
2 Clic en el botón (espuma bebida fría)

*Chocotera*  
Haceb

**LA CHOCOTERA EVOLUCIONÓ**

CONOCE LA NUEVA CHOCOTERA MULTIBEBIDAS: PREPARA TUS BEBIDAS CALIENTES, MOZOLA Y ESPUMA TUS BEBIDAS EN FRÍO (NO ENFRÍA).

Garantía y respaldo de servicio Haceb

**NUEVA**  
 Chocotera Multibebidas  
 Medidas en cm:  
 14 de ancho x 30 de alto x 21.5 de largo  
 Material: Acero-Plástico  
 Capacidad: 800ml

**1Cuota**  
de \$227.700  
Código: 16707

**3 Cuotas**  
de \$75.900  
Código: 19967

\*Ver vigencia de las ofertas, en la última página del catálogo

Despensa

51

**AGREGAR**

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

Imagen No. 3; extraída del catálogo de venta (<https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022/?page=254>) - radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022

**Precio especial**

**L'ORÉAL ELVIVE**

CON UN SHOT DE **ÁCIDO HIALURÓNICO**

**HADE HIDRATA COMO EL NUEVO ELVIVE\***

\*Con el shampoo Bebe El Cero sulfatos de 'Dove' que se encuentra en el baño, hidrata más y protege mejor el cabello que el de Dove.

Crema para peinar Elvive Hair & Haircare + 300ml  
Código: 31238  
Precio: \$14.300  
Ahora: \$1.999  
¡Solo por tiempo limitado!

Shampoo Elvive Hair & Haircare + 370ml  
Código: 31699  
Precio: \$18.450  
Ahora: \$2.999  
¡Solo por tiempo limitado!

Condicionador Elvive Hair & Haircare + 370ml  
Código: 31699  
Precio: \$18.450  
Ahora: \$2.999  
¡Solo por tiempo limitado!

**¿Quieres vender Novaventa?**

Emprende tu propio negocio con Novaventa y vende los catálogos de las marcas más reconocidas para toda la familia.

**¿Por qué emprender con Novaventa?**

- Cuentas con el portafolio de marcas que más compran tus clientes
- Recibes ganancias con productos fáciles de vender y ahorras en las compras de tu hogar.
- Acumules puntos por ventas para elegir el premio que más te guste.
- Puedes solicitar un crédito sin intereses para emprender tu negocio.

**¡Inscríbete aquí!**

**Antómate**

- Haz clic en el botón "Agregar" ubicado en la parte inferior de cada página del catálogo digital
- Escoge los productos de la lista e ingresa la cantidad que necesitas
- Repite los pasos anteriores con todos los productos que desees
- Finalmente, selecciona la opción "Enviar por WhatsApp a tu Mama Empresaria" para que ella gestione tu pedido

**¡así de fácil!**

**AGREGAR**

Síguenos en nuestras redes sociales

De lo anterior, se advierte una presunta omisión de NOVAVENTA S.A.S. a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el inciso iii) del literal a) del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

11.2.2. Igualmente, al analizar el catálogo de ventas aportado por la investigada mediante el enlace <https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022> bajo el radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, este Despacho encontró que NOVAVENTA S.A.S. disponía de diferentes promociones, como lo era: "GRATIS 2 Jumbo Dots por la compra del código 16706" publicitada en la página No.7, así:

Imagen No. 4; pieza publicitaria extraída del catálogo de venta (<https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022/?page=254>) - radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022

**Gratis**

**2 Jumbo Dots**  
por la compra del código 16706

**355 Gramos**

**Gratis**

**Combo Jumbo**  
Contiene:  
2 Mezcla Beta Brownies  
Chocolate Jumbo 1 355g c/4  
Código: 16706  
**\$16.000**  
Gramo a: \$22.54

**CHOCOLATE**

\*ver vigencia de las ofertas en la última página del catálogo

Adicionalmente, se observa la siguiente afirmación en la referenciada página: "ver vigencia de las ofertas, en la última página del catálogo", sin embargo, al parecer, la investigada no informó todos

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

los términos y condiciones de la mencionada promoción en la/s última/s páginas del catálogo de ventas ciclo No.13-2022, es decir, el plazo o vigencia de estas mediante la indicación exacta de la fecha de inicio y terminación, ni los requisitos y condiciones dispuestos para su entrega, como lo es, si eran o no acumulables con otros incentivos o si se limitaba la cantidad que cada persona podía adquirir; en la imagen No. 3 del presente acto administrativo se encuentra reproducida una captura de pantalla de la/s última/s páginas del catálogo de ventas ciclo No.13-2022.

Por lo que, es posible advertir una presunta omisión por parte de **NOVAVENTA S.A.S** a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con los incisos ii) y iii) del literal a) del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

11.2.3. Por otra parte, al verificar el video de la visita de inspección efectuada el 16 de agosto de 2023 a la página web <https://novaventa.com/>, consignada con el radicado número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023, este Despacho advirtió que **NOVAVENTA S.A.S.** contaba con banners publicitarios en la parte superior del inicio de la citada página web, que hacían alusión a diferentes promociones, como lo es la denominada: "Ofertas Imperdibles Hasta 45% dcto en las mejores marcas de cuidado personal ¡Aprovecha!", que se observa en la captura de pantalla tomada de la mencionada visita, que se reproduce a continuación a modo de ilustración:

Imagen No. 5 Visita de Inspección Administrativa Min: 06:36 - Radicado No. 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023

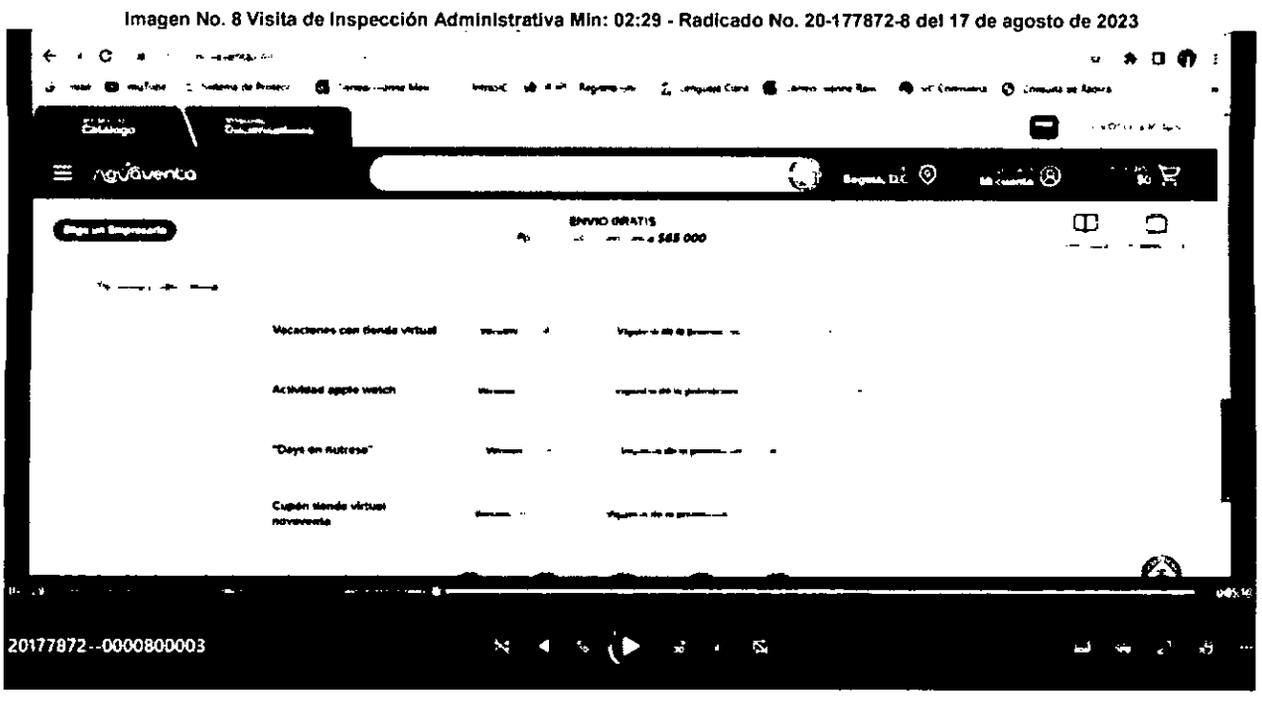
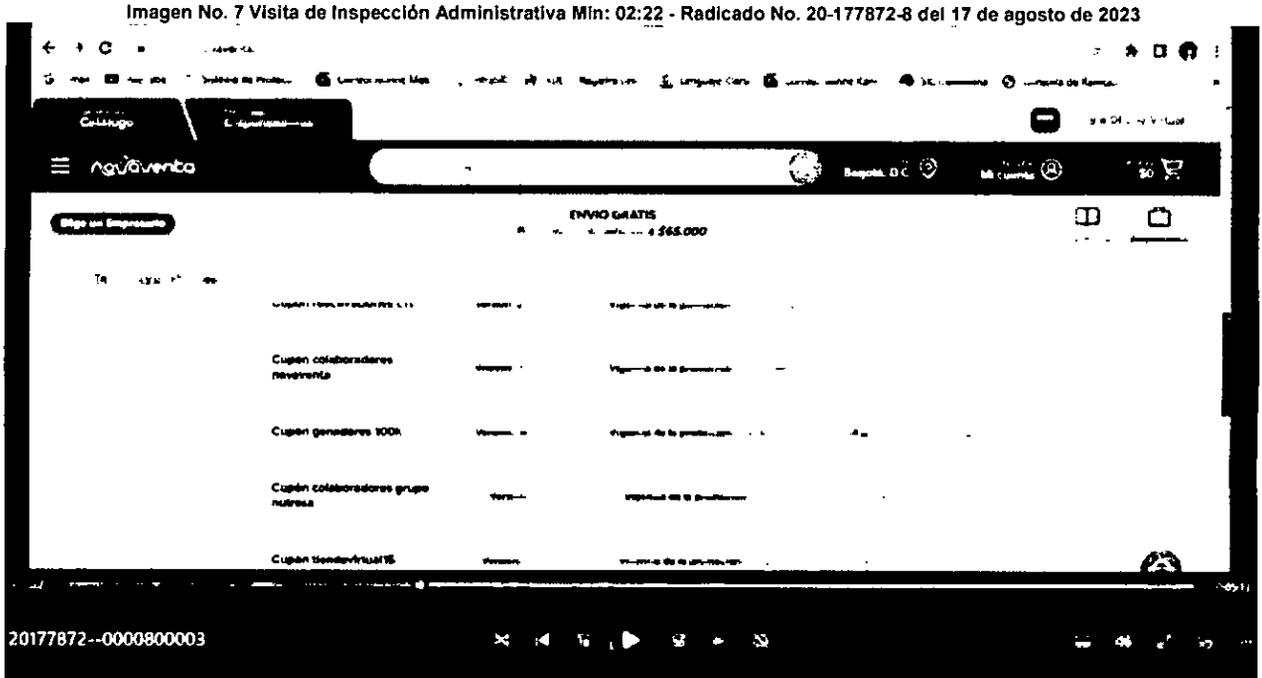
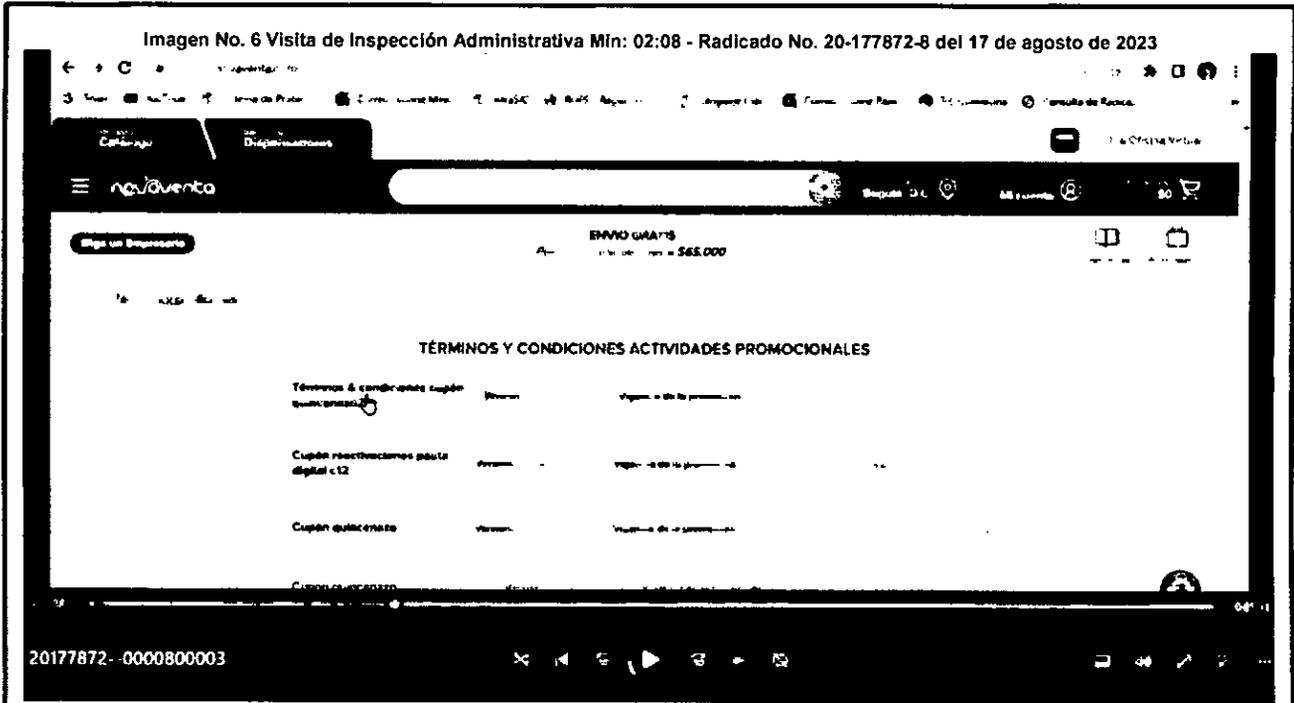


Sin embargo, al analizar la imagen publicitaria antes expuesta, esta Instancia encontró que, al parecer, la investigada no informó todos los términos y condiciones aplicables a la referida promoción, como lo es: (i) la identificación del producto promovido indicando su cantidad y calidad y (ii) los requisitos y condiciones dispuestos para su entrega, como por ejemplo si no era acumulable con otros incentivos o si se limita la cantidad por persona, teniendo en cuenta que en la citada pieza publicitaria informó: "Aplican T&C. Válido para todo Colombia Ciclo 12. 04 al 24 de agosto, de 2023. Disponible en [novaventa.com](https://novaventa.com/)".

Ahora bien, al consultar la pestaña "Términos y condiciones actividades promocionales" que se encuentra en la parte inferior de la página web de la investigada, no se encontraron los términos y condiciones aplicables al incentivo "Ofertas Imperdibles Hasta 45% dcto en las mejores marcas de cuidado personal ¡Aprovecha!", como se puede advertir desde el minuto 2:08 hasta el minuto 2:29 del video de la visita de inspección efectuada el 16 de agosto de 2023 a la página web <https://novaventa.com/>, radicado con el número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023.

Así mismo, al dar clic sobre el enlace que estaba en la pieza publicitaria ([novaventa.com](https://novaventa.com/)), no se redireccionó a ninguna otra página, por lo que de esa manera tampoco fue posible acceder a los términos y condiciones dispuestos para la mencionada promoción, como se observa en las imágenes que se reproducen a continuación a modo de ejemplo:

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



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

De modo que, esta Dirección encuentra una presunta infracción de **NOVAVENTA S.A.S.** a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con los incisos i) y ii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia

**11.2.4.** Por otra parte, del análisis efectuado al escrito de respuesta allegado por **NOVAVENTA S.A.S.** mediante el radicado número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, en particular, lo que concierne a la promoción denominada: "POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500", que según indica la investigada estuvo vigente entre el 4 al 22 de agosto de 2022, este Despacho observó que el producto "Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml", el cual estaba incluido en la promoción, se agotó antes de que finalizara la misma.

Así pues, advirtió este Despacho que si bien es cierto, **NOVAVENTA S.A.S.** informó de dicha circunstancia a través de un documento comercial en el que se relacionan los productos solicitados y los agotados, como se observa en la imagen que se reproduce a continuación, también lo es que al parecer, no suspendió de manera inmediata la promoción tan pronto se agotaron los productos, lo cual se extrae de lo manifestado por la investigada en su escrito de respuesta radicado con el número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, en el que además, indicó que cuando un producto se agota, se envía un producto sustituto y aclaró que se identifica el producto como no disponible en la página web cuando quienes intervienen en la venta a través de la revista o catálogo, van a realizar el pedido; así como de las PQR's recibidas por presuntamente no haber entregado todos los productos ofrecidos en la mencionada promoción por falta de stock.

A continuación, se transcriben apartes de la respuesta de **NOVAVENTA S.A.S.**, a modo de ejemplo:

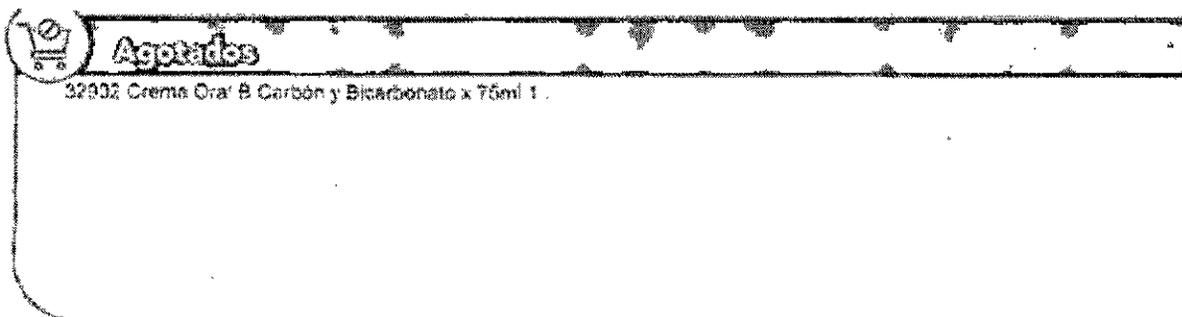
**Extracto de la respuesta de la investigada; Radicado 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022**

*"Ahora bien, por políticas internas de Novaventa, cuando se tiene un producto agotado, en ocasiones se le envía a los Clientes un producto sustituto que supla o exceda las características del producto original agotado. En caso que el Cliente no desee el producto sustituto, puede realizar la devolución del mismo a través de los canales determinados.*

(...)

*Los productos incluidos en la promoción eran "Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds" y "Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml", sin embargo, el producto Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml se agotó. Lo anterior fue informado a los Clientes a través de un documento comercial en el que se relacionan los productos solicitados y los agotados. A continuación, se adjunta una imagen correspondiente a la sección de agotados de estos documentos y en los cuales se evidencia que Novaventa informó a los Clientes que la Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml estaba agotada (Anexo No.1)"*

Imagen No. 9 Radicado 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022



Por lo tanto, esta Dirección encuentra una presunta infracción de **NOVAVENTA S.A.S.** a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

En pocas palabras, esta autoridad advirtió que **NOVAVENTA S.A.S.** al parecer, infringió lo consagrado en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

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

En tal sentido, este Despacho deberá determinar en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio, si **NOVAVENTA S.A.S.** cumplió o no, con lo que determina el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

**11.2.5.** Por otra parte, del análisis realizado a las PQR's allegadas por **NOVAVENTA S.A.S.** mediante el radicado número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, este Despacho advierte que la mencionada sociedad recibió entre el 18 de agosto y el 24 de septiembre de 2022, dieciséis (16) reclamaciones relacionadas con la promoción "POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORRA \$6.500.", cuya vigencia fue del 4 al 22 de agosto de 2022, de las cuales, catorce (14) estaban motivadas en que el producto "Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds", que estaba incluido en la referida promoción, aparentemente era facturado pero no se entregaba a los consumidores.

A continuación, se relacionan algunas de las reclamaciones recibidas, a modo de ilustración:

Cuadro No. 2; información extraída de la relación de PQR'S, radicado: 22-317610-5 del 20 de octubre de 2022

FECHA RADICACIÓN	TRÁMITE DADO (PQR's)
23/08/2022	"(...) Se comunica ME en C-12, indicando que tiene novedades con su pedido en C-12, Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
23/08/2022	"(...) Se comunica ME en C-13 indicando que tiene novedades con su pedido en C-12 Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
6/09/2022	"(...) Se comunica ME en C.14. reportando faltantes de su pedido de C.13. Fecha que recibió su pedido: 03 - sep. - 2022 -Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Cantidad: 1 -Fecha de aplicación de NC: 06 - sep. - 2022 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
14/09/2022	"(...) Se comunica ME en C-14 indicando que tiene novedades con su pedido en C-13 Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 29042 Salvo líquido Limón x 750ml - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
24/09/2022	"(...) Se comunica el PE MIGUEL ANGEL CETINA AVILA en C-15 indicando que tiene novedades con su pedido en C-14 Entrega Pedido: 24/09/2022 Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
18/08/2022	"(...) Se comunica ME en C-12, indicando que tiene novedades con su pedido en C-12, Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
16/09/2022	"(...) Se comunica la ME LIDA YANEL ROJAS SUAREZ en C-14 indicando que tiene novedades con su pedido en C-13 Entrega Pedido: 13/09/2022 Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".

En consecuencia, encuentra este Despacho que **NOVAVENTA S.A.S.** aparentemente vulnera lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, por un presunto incumplimiento de la promoción "POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORRA \$6.500.", ya que, al parecer, no entregó en catorce (14) casos, uno de los elementos promocionales, conforme con los términos del incentivo ofrecido.

De modo que, esta autoridad advirtió que **NOVAVENTA S.A.S.** al parecer, infringió lo consagrado en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, por no haber entregado el producto que estaba catalogado como incentivo.

**11.3. Imputación fáctica No. 3: Presunta infracción a los literales a), b), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.**

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada ha vulnerado lo dispuesto en los literales a), b), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, que disponen lo siguiente:

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

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

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

b) 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.

(...)

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

(...)

**Parágrafo.** El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia".

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

1. Su identidad e información de contacto.

2. Características esenciales del producto.

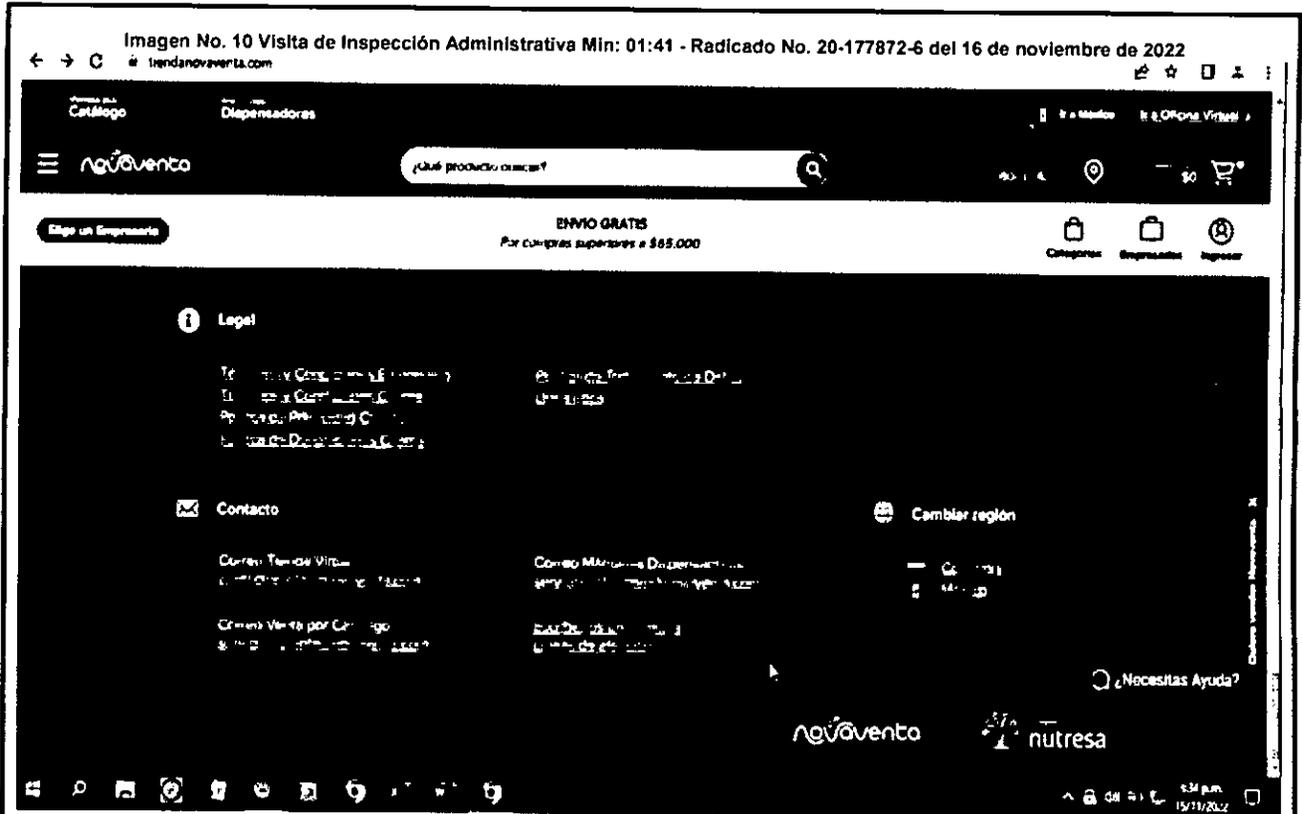
(...)"

11.3.1. La presente imputación, encuentra sustento en que esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en los numerales 56 y 57 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, y el numeral 1° del artículo 12 de la misma norma, y acorde con lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 15 de noviembre de 2022, una visita de inspección a la página web: <https://tiendanovaventa.com/> de propiedad de **NOVAVENTA S.A.S.**, con el propósito de verificar la información consignada en ella, cuya grabación y acta quedaron radicadas con el número 20-177872-6 del 16 de noviembre de 2022.

Así las cosas, y una vez revisada en su integridad la grabación de la visita de inspección antes referenciada, este Despacho observó que la investigada emplea dicho dominio web para realizar ventas, ya que permite a los consumidores visualizar, seleccionar y adquirir diversos productos, con el fin de satisfacer una necesidad de consumo.

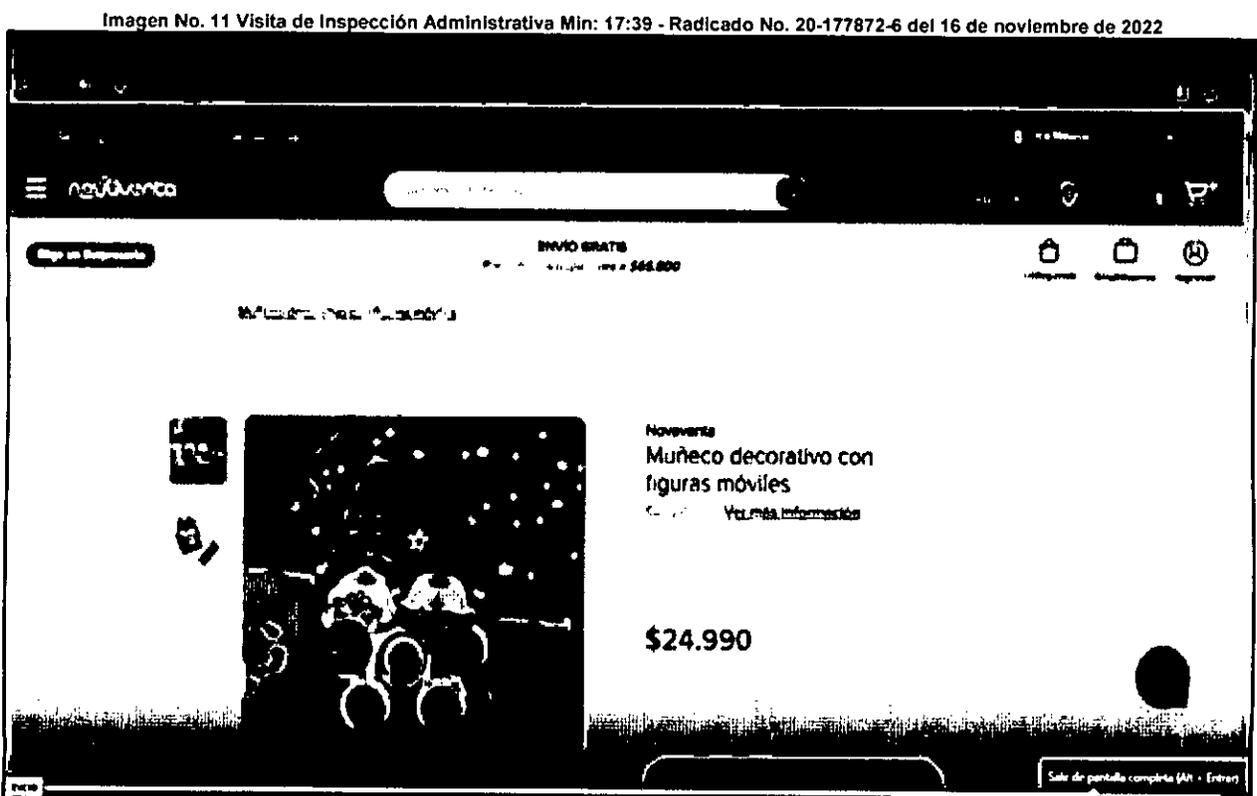
Ahora bien, de la visita de inspección mencionada, se evidenció que la investigada informa en la parte final del inicio de la página, su razón social (NOVAVENTA SAS) y correo electrónico de contacto ([contactodigital@novaventa.com](mailto:contactodigital@novaventa.com)), no obstante, presuntamente no informa en todo momento, ni de manera clara y accesible, su número de identificación tributaria (NIT), su dirección de notificación judicial ni su teléfono, como se observa en la imagen que se reproduce a continuación:

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

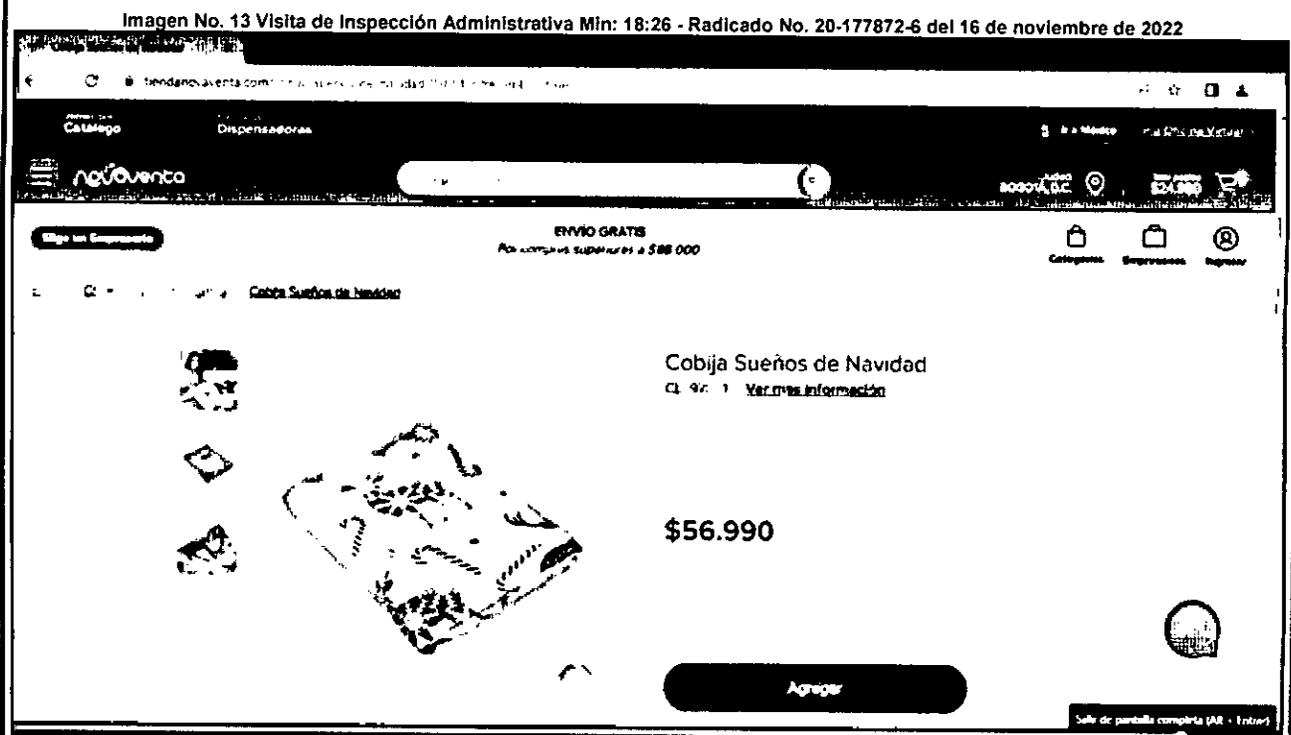
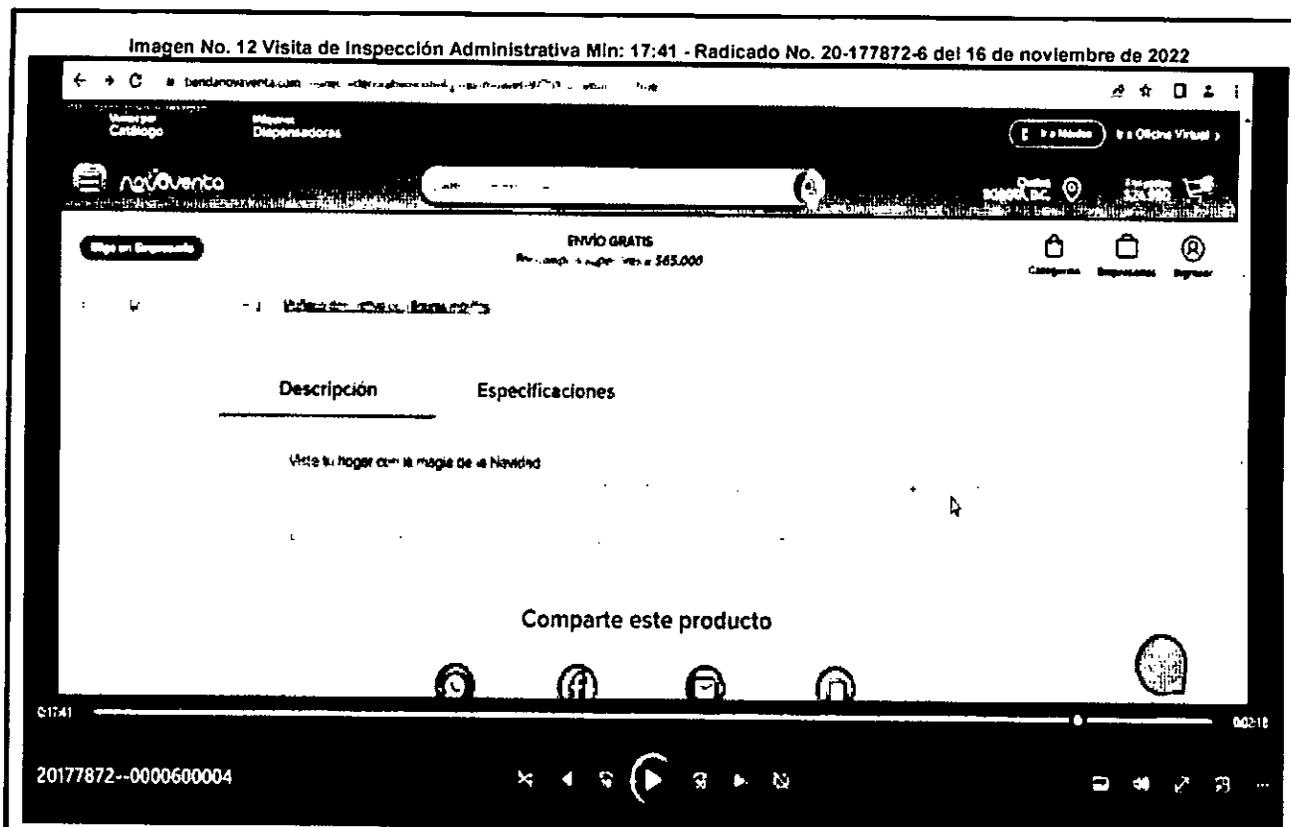


Por lo que, al parecer, se advierte una posible infracción por parte de **NOVAVENTA S.A.S.** a lo dispuesto en el literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

11.3.2. Paralelamente, se encontró que la investigada, al parecer, no informó respecto de algunos de los productos comercializados en su sitio web: <https://tiendanovaventa.com/>, como lo son el "Muñeco decorativo con figuras móviles" y la "Cobija sueños de navidad", sus características esenciales y propiedades, tales como: el tamaño, la medida, el material del que está fabricado, el origen, el modo de fabricación o cualquier otro factor pertinente, con el que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto, como se observa en las siguientes capturas de pantalla tomadas de la mencionada visita, que se reproducen a modo de ilustración:



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

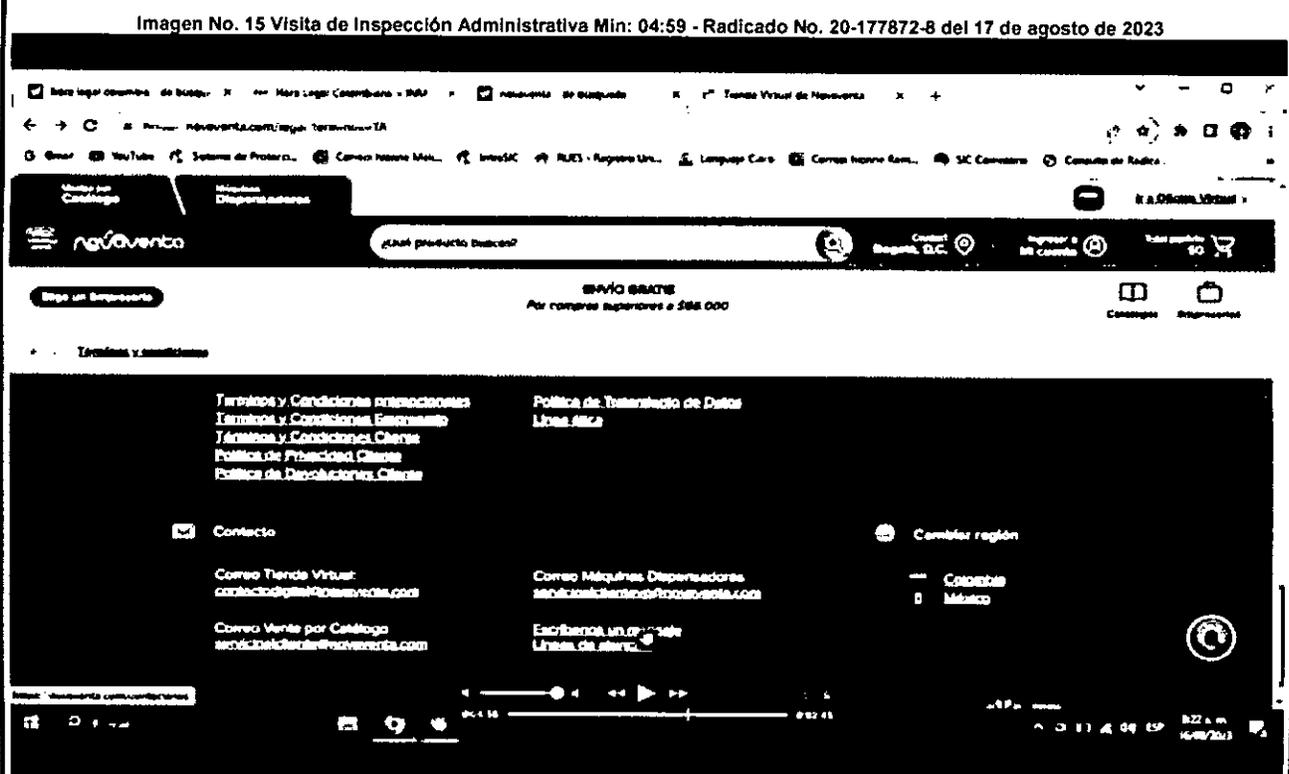
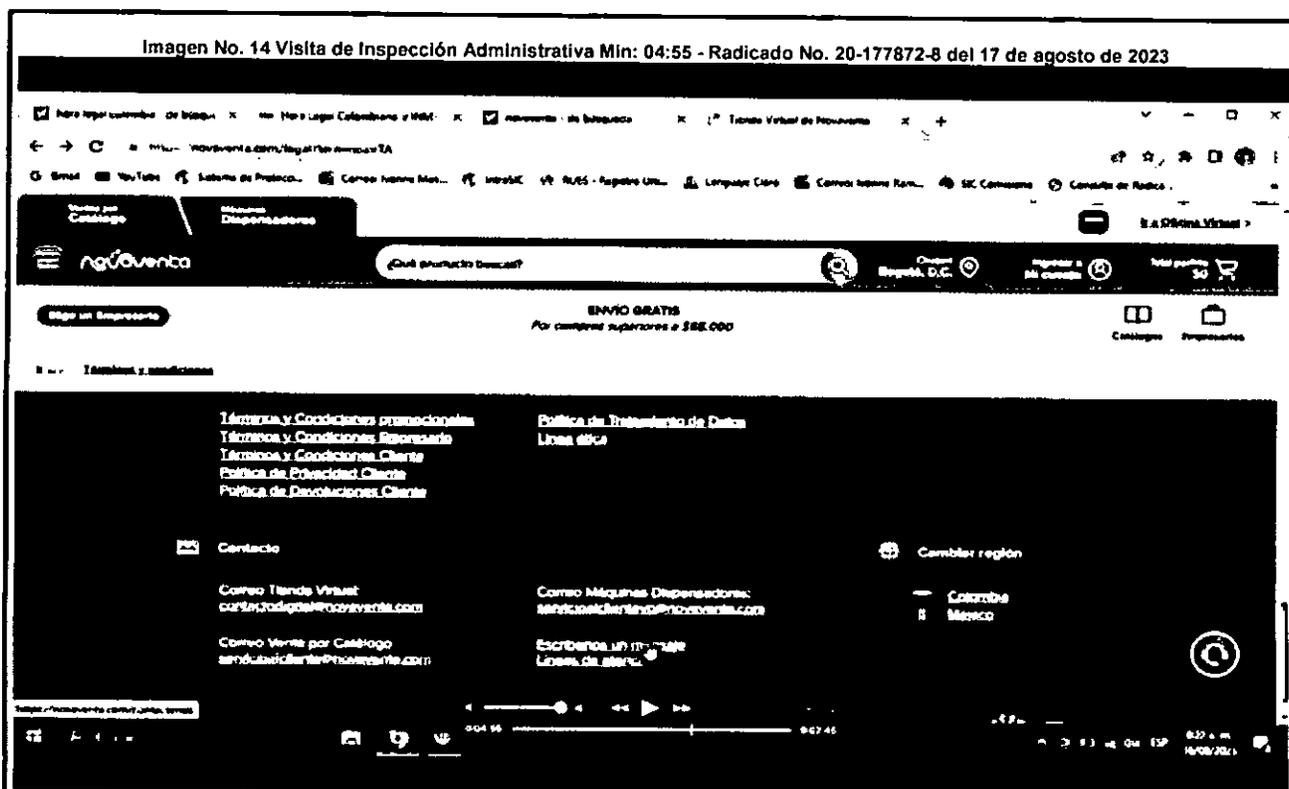


En este sentido, se advierte una presunta contravención por parte de la investigada a lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

11.3.3. De igual manera, una vez revisada en su integridad la grabación de la visita de inspección realizada por esta Dirección a la página web <https://novaventa.com/> de propiedad de NOVAVENTA S.A.S., radicada con el número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023, se encontró que dicha plataforma cuenta con un enlace en la parte inferior denominado: "Escribenos un mensaje", que es un formulario y que presuntamente corresponde con el mecanismo dispuesto para que los consumidores puedan presentar sus peticiones, quejas y reclamos; no obstante, no se advierte que el mismo le permita al consumidor realizar posteriores seguimiento a las PQRS presentadas.

A continuación, se reproducen a modo de ilustración, dos (2) capturas de pantalla de la grabación de visita radicada con el No. 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023, al botón "escribenos un mensaje":

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



De lo anterior, se observa que NOVAVENTA S.A.S posiblemente infringe lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

11.3.4. Así mismo, de la información recaudada durante la visita radicada con el número 20-177872-6, que fue efectuada el 15 de noviembre de 2022 a la página web <https://tiendanovaventa.com/>, este Despacho evidenció que NOVAVENTA S.A.S, al parecer, no dispone en su plataforma de un enlace que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, el cual debe ser visible y fácilmente identificable, ya que no se encontró dicha información a lo largo de la página web, ni en la parte inferior del inicio de la misma ni en los diferentes botones y enlaces que fueron visitados, tal como se evidencia en la imagen No. 6 del presente acto administrativo, situación que aparentemente vulnera lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

En conclusión, advierte este Despacho que NOVAVENTA S.A.S. presuntamente ha infringido lo consagrado en los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en

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

concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá determinar si **NOVAVENTA S.A.S.** cumplió o no, lo que disponen los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1, 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

#### 11.4. Imputación fáctica No. 4: Presunta infracción al numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, que dispone lo siguiente:

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

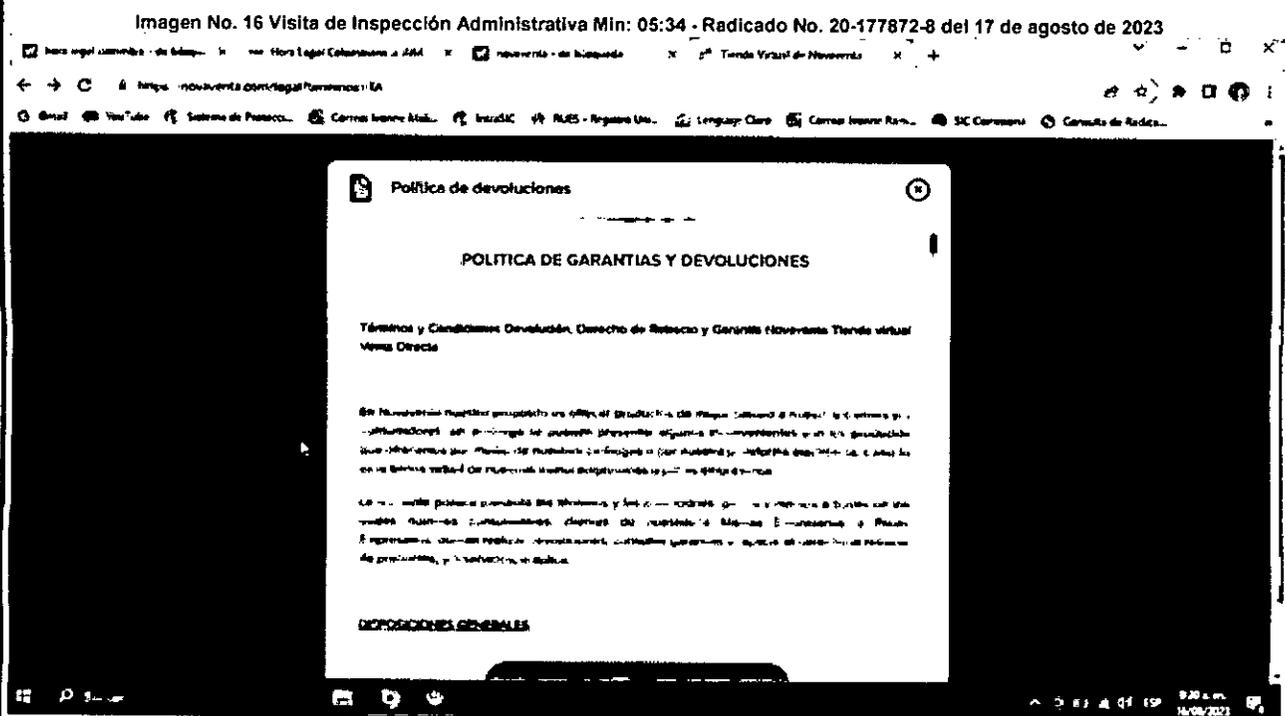
(...)

10. La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

(...)"

Así las cosas, al verificar el video de la visita de inspección efectuada el 16 de agosto de 2023 a la página web <https://novaventa.com/>, consignada con el radicado número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023, este Despacho advirtió que **NOVAVENTA S.A.S.** dispone de un enlace en la parte inferior de la citada plataforma, que se denomina: **"Política de devoluciones"**, en el que informa a los consumidores sobre los términos y condiciones de las devoluciones, el derecho de retracto y las garantías, sin que al parecer, informe acerca de la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011<sup>7</sup>, lo cual puede generar una infracción por parte de **NOVAVENTA S.A.S.** al numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto 1074 de 2015.

A continuación, se reproduce a modo de ilustración, una captura de pantalla tomada a la **"Política de devoluciones"**, de la visita de inspección radicada con el No. 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023:



<sup>7</sup> "Artículo 51. Reversión del pago. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. (...)" (Subrayado fuera de texto)

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

Por lo tanto, este Despacho deberá determinar si **NOVAVENTA S.A.S.** cumplió o no, lo que dispone el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto 1074 de 2015.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que los anteriores hechos encuentran soporte en los siguientes documentos, sin perjuicio de las pruebas que se alleguen o aporten durante la investigación:

- 12.1. Queja radicada con el número 20-177872-0 del 16 de junio de 2020, junto con sus anexos.
- 12.2. Acta y grabación de visita de inspección a la página web <https://tiendanovaventa.com/>, realizada el 15 de noviembre de 2022 y consignada con el número de radicado 20-177872-6 del 16 de noviembre de 2022.
- 12.3. Acta y grabación de visita de inspección a la página web <https://novaventa.com/>, realizada el 16 de agosto de 2023 y consignada con el número de radicado 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023.
- 12.4. Queja radicada con el número 22-125184-0 del 30 de marzo de 2022, junto con sus anexos.
- 12.5. Requerimiento de información dirigido a **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el oficio radicado con el número 22-125184-5 del 29 de septiembre de 2022.
- 12.6. Respuesta presentada de **NOVAVENTA S.A.S.** radicada con los números 22-125184-9, 22-125184-10 y 22-125184-11 del 20 de octubre de 2022, junto con sus anexos.
- 12.7. Queja radicada con el número 22-317610-0 del 12 de agosto de 2022, junto con sus anexos.
- 12.8. Requerimiento de información dirigido a **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante los oficios radicados con el número 22-317610-3 del 18 de octubre de 2022.
- 12.9. Respuesta presentada por **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el escrito radicado con el número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, junto con sus anexos.
- 12.10. Queja, radicada con el número 22-351033-0 del 06 de septiembre de 2022, junto con sus anexos.
- 12.11. Requerimiento de información dirigido a **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el oficio con radicado 22-351033-3 del 09 de diciembre de 2022.
- 12.12. Respuesta presentada por **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el escrito radicado con el número 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, junto con sus anexos.
- 12.13. Certificado de Existencia y Representación Legal de **NOVAVENTA S.A.S.**, consultado en el Registro Único Empresarial y Social, Cámaras de Comercio (RUES).

**DÉCIMO TERCERO:** Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos en contra de **NOVAVENTA S.A.S.**, con NIT. 811.025.289-1 por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011; por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; por la presunta infracción a los literales a), b), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y por la presunta infracción al numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

**DÉCIMO CUARTO:** Que en relación con la participación de los señores

[REDACTED], en la presente investigación, es necesario indicar que en los términos del párrafo del artículo 38<sup>8</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la solicitud para ser considerado tercero interesado dentro de la investigación debe ser manifiestamente expresada. Por tanto, teniendo en cuenta que en los escritos presentados no se evidencia esta solicitud, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, adelantará las correspondientes actuaciones de oficio como representante de los intereses de los consumidores, sin reconocerles interés como quejosos.

**DÉCIMO QUINTO:** Que de encontrarse probada la vulneración a las normas de protección al

<sup>8</sup> "Artículo 38. Intervención de terceros. Los terceros podrán intervenir en las actuaciones administrativas con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte interesada, en los siguientes casos:

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

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

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

consumidor por parte de **NOVAVENTA S.A.S.**, con NIT. 811.025.289-1, y de no estar en curso una causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala:

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

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.  
Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.  
(...)"

De igual manera y en caso de ser necesario, esta Dirección impartirá las órdenes a que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, que señala:

**"Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio.** Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

- (...)
9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.  
(...)"

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

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR** investigación administrativa mediante la presente **FORMULACIÓN DE CARGOS** en contra de **NOVAVENTA S.A.S.** con NIT. 811.025.289-1, por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011; por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; por la presunta infracción a los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y por la presunta infracción al numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

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

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a la investigada un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, documentos que podrá radicar al correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o de forma física a las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio ubicadas en la Avenida Carrera 7 # 31A-36 de la ciudad de Bogotá D.C., informándole que el expediente se encuentra a disposición y puede ser consultado a través de la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), siguiendo el vínculo <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>, con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** el contenido de esta Resolución a **NOVAVENTA S.A.S.** identificada con NIT. 811.025.289-1, por conducto de su representante legal, o quien haga sus veces, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

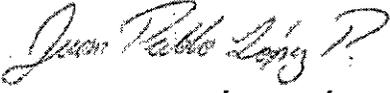
**ARTÍCULO CUARTO: NO RECONOCER** como terceros interesados a los señores [REDACTED], por los motivos expuestos en el considerando décimo quinto de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** Surtida la notificación de que trata el artículo **TERCERO** de la parte resolutive, **COMUNICAR** el contenido de esta resolución a los señores [REDACTED], informándoles que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

#### NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 06 de febrero de 2024

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,

  
JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ

#### NOTIFICACIÓN

Investigado:	<b>NOVAVENTA S.A.S.</b>
Identificación:	NIT. 811.025.289-1
Representante legal:	FERNERY GARCÍA GARCÍA
Identificación:	C.C. No. 12.119.533
Dirección de Notificación Judicial:	Carrera 52 2 - 38
Ciudad:	Medellín - Antioquía
Correo electrónico de notificación:	<a href="mailto:correspondenciasnch.domesa@serviciosnutresa.com">correspondenciasnch.domesa@serviciosnutresa.com</a> <sup>9</sup>

#### COMUNICACIONES

Quejosa:  
Identificación:  
Dirección:  
Ciudad:  
Correo electrónico

[REDACTED]

<sup>9</sup> En el Certificado de existencia y representación legal de **NOVAVENTA S.A.S.** se registra que: "(...) 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". (Subraya y Negrilla fuera de texto).

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

Quejoso:  
Identificación:  
Dirección:  
Ciudad:  
Correo electrónico:  
Quejosa:  
Identificación:  
Correo electrónico

[REDACTED]

Quejosa:  
Identificación:  
Correo electrónico

[REDACTED]

Elaboró: IMRM  
Revisó: LACR/DRG  
Aprobó: JPLP



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 2334 DE 2024

(06 de febrero de 2024)

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación  
de cargos

VERSIÓN RESERVADA

Radicación No. 20-177872

EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

CONSIDERANDO

**PRIMERO:** Que por disposición constitucional, los derechos de los consumidores adquieren un  
rango superior en la Carta Política de 1991, tal y como lo establece el artículo 78<sup>1</sup>.

**SEGUNDO:** Que en virtud de lo establecido en los numerales 17, 33, 56 y 57 del artículo 1° del  
Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022<sup>2</sup>, la Superintendencia de Industria y  
Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes  
para la protección de los derechos de los consumidores e imponer sanciones por violación a las  
normas de protección al consumidor.

**TERCERO:** Que por otra parte, el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011<sup>3</sup>, establece  
dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor, aquella  
relacionada con decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a  
solicitud de parte por la 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

<sup>1</sup> "ARTÍCULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

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

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

<sup>2</sup> "Artículo 1. Funciones Generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones: (...)

17. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes.

(...)

33. Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales.

(...)

56. Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley.

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

<sup>3</sup> "Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. Decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien de oficio o a solicitud de parte por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia. (...)" (Subrayado fuera de texto)

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

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.

**CUARTO:** Que el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011<sup>4</sup>, le otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio facultades administrativas en materia de protección al consumidor, en desarrollo de las cuales, puede instruir de manera general sobre la manera en la que se deben cumplir las normas de protección al consumidor y particularmente puede ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.

**QUINTO:** Que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011<sup>5</sup>, establece las sanciones procedentes por infracciones a las normas de protección al consumidor.

**SEXTO:** Que, en ejercicio de las anteriores facultades, esta Dirección conoció la queja presentada mediante el radicado con número 20-177872-0 del 16 de junio de 2020, en la que se informó que **NOVAVENTA S.A.S** con NIT. 811.025.289-1, podría estar incurriendo en una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor, tras argumentar que realizó un pedido en su tienda virtual, el cual no le llegó en el tiempo estipulado ni al momento de presentar su queja, además, que en la página web se indicó que para compras superiores a \$50.000 el envío era gratuito, sin embargo, según afirmó, se lo cobraron pese a que su pedido fue superior a ese valor.

**6.1.** Que, con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas de protección al consumidor, esta Dirección en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, y el numeral 4 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 15 de noviembre de 2022 visita de inspección al sitio web: <https://tiendanovaventa.com/>, cuya acta y grabación quedaron consignados con el radicado número 20-177872-6 del 16 de noviembre de 2022.

**6.2.** Que, así mismo esta Dirección en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en el Decreto 4886 de 2011, modificado por el Decreto 092 de 2022, y el numeral 4 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 16 de agosto de 2023, visita de inspección al sitio web: <https://novaventa.com/>, cuya acta y grabación quedaron consignados con el radicado número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023.

**SÉPTIMO:** Que igualmente, esta Dirección conoció la queja presentada mediante el radicado número 22-125184-0 del 30 de marzo de 2022, en la que se informó una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor por parte de **NOVAVENTA S.A.S.** con NIT. 811.025.289-1, tras argumentar que sus máquinas expendedoras cobran un precio diferente al informado.

Que, en su escrito de denuncia, relacionó un (1) enlace de YouTube <https://youtu.be/zDqnbIIIRTicHe> donde se evidencia un (1) video de lo denunciado. Así mismo, aportó copia del correo electrónico dirigido a servicio al cliente de la investigada del 29 de enero de 2022.

**7.1.** Que, en desarrollo de la correspondiente averiguación preliminar, este Despacho procedió a efectuar requerimiento de información a **NOVAVENTA S.A.S.** mediante el oficio radicado con el número 22-125184-5 del 29 de septiembre de 2022, para que aportara información y documentación relacionada con el servicio que presta a través de las máquinas dispensadoras de alimentos, específicamente lo relacionado con los precios de venta informados y las peticiones, quejas y reclamos recibidas sobre ese tema.

**7.2.** Que, en atención al citado requerimiento, **NOVAVENTA S.A.S.** dio respuesta mediante los escritos radicados con los números 22-125184-9, 22-125184-10 y 22-125184-11 del 20 de octubre de 2022, en la que informó que los precios de venta de los productos que comercializa en las máquinas dispensadoras son anunciados a través de etiquetas ubicadas en la parte inferior de la

<sup>4</sup> "Artículo 59. Facultades administrativas de la superintendencia de industria y comercio. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad: (...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor. (...)"

<sup>5</sup> "Artículo 61. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios (...)" (Subrayado y negrillas fuera de texto)

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

bandeja y junto al código del producto. Del mismo modo, manifestó que los precios se pueden consultar en la pantalla de la máquina, marcando el código del producto antes de introducir el dinero oprimiendo el botón del bien deseado.

Que junto a su respuesta, la investigada aportó: dos (2) grabaciones de audio, un (1) archivo de Excel con relación a las pqr's recibidas entre el 01 de abril y el 12 de octubre de 2022, tres (3) videos explicativos relacionados a los Snacks, bebidas refrescantes y bebidas calientes y copia del certificado de existencia y representación legal de **NOVAVENTA S.A.S.**

**OCTAVO:** Que, este Despacho también conoció la queja radicada con el número 22-317610-0 del 12 de agosto de 2022, en la que informó una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor por parte de **NOVAVENTA S.A.S.** al afirmar que la mencionada sociedad, al parecer, no cumplió con la promoción "*POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500*", teniendo en cuenta que sólo le envió un artículo.

Que junto a su escrito de denuncia, aportó: una (1) imagen de información suministrada de la promoción "*POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500*" y una (1) imagen que indica "*agotados 32902 Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml 1*".

**8.1.** Que, en desarrollo de la correspondiente averiguación preliminar, este Despacho le requirió a **NOVAVENTA S.A.S.** mediante el oficio radicado con el número 22-317610-3 del 18 de octubre de 2022, suministrar información y documentación relacionada con la promoción "*POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500*".

**8.2.** Que, en atención al citado requerimiento, **NOVAVENTA S.A.S.** dio respuesta mediante el escrito radicado con el número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, en el que señaló que la promoción denominada: "*POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500*", se ofreció entre el 4 y el 22 de agosto de 2022, a través del catálogo físico y virtual de Novaventa y que los productos incluidos en la promoción eran el Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds y una Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml, pero que el producto Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml se agotó, lo cual, según afirmó, fue informado a los consumidores a través de un documento que la investigada lo denomina "*comercial*", en el que se relacionan los productos solicitados y los agotados.

Que junto a su respuesta, la investigada aportó copia del certificado de existencia y representación legal de Novaventa S.A.S., ocho (8) copias de "*resumen de pedido*", copia de la certificación emitida por el Representante Legal de Novaventa S.A.S. donde da constancia del número de consumidores que fueron beneficiarios de la promoción con fecha del 01 de noviembre de 2022, copia de diez (10) facturas electrónicas de venta expedidas entre el 06 y el 16 de agosto de 2022 y un (1) archivo de Excel con relación a las pqr's recibidas entre el 10 de agosto y el 24 de septiembre de 2022.

**NOVENO:** Que igualmente, esta Dirección conoció la queja presentada con el número 22-351033-0 del 06 de septiembre de 2022, en la que se informó una presunta vulneración a las normas de protección al consumidor en la que podría estar incurriendo **NOVAVENTA S.A.S.**, tras argumentarse que el precio de venta de un producto en promoción, que estaba adquiriendo a través de la página web de la investigada, cambió luego de facturarle.

Que junto a su escrito de denuncia, la quejosa aportó: una (1) imagen de pieza publicitaria en la que se anuncia "*Chocolatera bronce edición especial de amor y amistad*", una (1) captura de pantalla del precio de venta en lista y por catálogo, dos (2) capturas de pantalla de confirmación de pedido.

**9.1.** Que, en desarrollo de la correspondiente averiguación preliminar, este Despacho procedió a efectuar requerimiento de información a **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el oficio radicado con el número 22-351033-3 del 09 de diciembre de 2022, para que aportara información y documentación relacionada con la promoción denominada: "*Chocotera Bronce Edición Especial Amor y Amistad*".

**9.2.** Que, en atención al citado requerimiento, **NOVAVENTA S.A.S.** dio respuesta mediante el escrito radicado con el número 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, en el que informó que la promoción "*Chocotera Bronce Edición Especial Amor y Amistad*", consistió en aplicar un descuento

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

del veintiséis por ciento (26%) sobre el precio regular del producto, por lo que su valor de venta quedaba en ciento treinta y nueve mil novecientos cincuenta pesos (\$139.950 COP).

Que seguidamente, **NOVAVENTA S.A.S.** manifestó que la promoción se publicitó a través del catálogo de ventas entre el veintitrés (23) de agosto al ocho (8) de septiembre de 2022 y que la mencionada promoción se podía adquirir a través de dos modalidades, las cuales consistían en dos (2) códigos: el primero, era el No. 30076, que ofrecía la opción de adquirir el producto por un valor de ciento treinta y nueve mil novecientos cincuenta pesos (\$139.950COP), cancelándolo a una (1) cuota; y el segundo, que correspondía al No. 10194, mediante el cual se ofreció la posibilidad de adquirir el producto cancelándolo a tres (3) cuotas, cada una por un valor de cuarenta y seis mil seiscientos cincuenta pesos (\$46.650). Adicionalmente, informó que únicamente se utilizó una pieza publicitaria para publicitar el producto.

Que junto a su respuesta, la investigada aportó: copia del certificado de existencia y representación legal de **NOVAVENTA S.A.S.**, copia de la certificación expedida por el Representante Legal de **NOVAVENTA S.A.S.** donde consta el número de "unidades facturadas de la referencia 2015219 - Maquina Chocotera Corona Bronce promocionada en la Campaña No. 13" con fecha 22 de diciembre de 2022, copia de diez (10) facturas electrónicas de venta expedidas entre el 26 y el 30 de agosto de 2022 y un (1) archivo de Excel con relación a las pqr's recibidas entre el 23 de agosto y el 03 de octubre de 2022.

**DÉCIMO:** Que, así las cosas, en virtud de lo dispuesto en el inciso 1 del artículo 36 de la Ley 1437 de 2011<sup>6</sup>, se proceden a acumular las actuaciones identificadas con los radicados 22-125184, 22-317610 y 22-351033, a la presente actuación **20-177872**, toda vez que cumplen con los requisitos propios de tal procedimiento (acumulación).

**DÉCIMO PRIMERO:** Que del análisis realizado a las actuaciones descritas, esta Dirección evidencia frente a **NOVAVENTA S.A.S.** con NIT. 811.025.289-1, en adelante la investigada, lo siguiente:

**11.1. Imputación fáctica No. 1: Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.**

Esta Dirección se ocupará de verificar si **NOVAVENTA S.A.S.** ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, el cual establece, en relación con la calidad en la prestación del servicio, lo siguiente:

*"Artículo 6. Calidad, idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.*

*El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:*

- 1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.*
- 2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.*
- 3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.*

*(...)"*

Lo anterior, teniendo en cuenta la definición de calidad que se encuentra en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, en los siguientes términos:

*"Artículo 5°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:*

- 1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.*

*(...)"*

Lo precedente, teniendo en cuenta que **NOVAVENTA S.A.S.** manifestó en su respuesta radicada con el número 22-125184-11 del 20 de octubre de 2022, que se encarga de la comercialización y distribución de productos alimenticios, así como del mantenimiento de los equipos utilizados (máquinas dispensadoras) para la comercialización de dichos bienes, de lo cual se extrae que la sociedad señalada es la responsable de las máquinas dispensadoras.

<sup>6</sup> "Artículo 36. Formación y examen de expedientes. Los documentos y diligencias relacionados con una misma actuación se organizarán en un solo expediente, al cual se acumularán, con el fin de evitar decisiones contradictorias, de oficio o a petición de interesado, cualesquiera otros que se tramiten ante la misma autoridad. (...)"

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

Ahora bien, del análisis realizado a la relación de peticiones, quejas y reclamos (PQR's) allegada por **NOVAVENTA S.A.S.** a través del radicado 22-125184-10 del 20 de octubre de 2022, esta Dirección evidenció que la mencionada sociedad recibió entre el 2 de mayo y el 30 de septiembre de 2022, más de cuarenta mil (40.000) peticiones, quejas y reclamos, de las cuales se advierten más de trescientas (300) PQR's por la presunta no entrega de los productos adquiridos a través de las máquinas dispensadoras o la no devolución del dinero, situaciones que podrían constituirse como una posible falla de calidad respecto de las máquinas dispensadoras.

A continuación, se relacionan algunas de las referidas PQR, a modo de ilustración:

Cuadro No. 1; información extraída de la relación de PQR'S, radicado: 22-125184-10 del 20 de octubre de 2022

FECHA DE CREACIÓN	DOCUMENTACIÓN DEL CASO (PQR's)
02/05/2022	"(...) Se me robo el billete y no me arroja ni el dinero ni el tinto (...)" [sic]
06/05/2022	"(...) máquina no dispensó a 2 usuarios ni dio el dinero (...)"
09/05/2022	"(...) No entrega café, solo el vaso vacío. (...)"
09/05/2022	"(...) me dirigí a tomar un café vainilla en la maquina (...) y me dio solo un vaso de agua (...)"
11/05/2022	"(...) La máquina de café le pidieron un capuchino y esta dispensó el vaso con solo agua y no devolvió el dinero, la maquina ya fue visitada y esta ok La cliente Katerine restrepo Solicita la devolución de su dinero a lo que se transfiere a la línea de devoluciones
04/06/2022	"(...) la maquina no entrega producto (...)"
13/06/2022	"(...) indica que la Ma no le dispense el producto, se le deben \$ 20000 (...)" [sic]
02/09/2022	"(...) Seleccione un café capuchino vainilla y salió el Vaso solo con agua  Valor: \$800 (...)" [sic]
06/09/2022	"(...) Ingrese el dinero en la máquina para hacer la compra de uno de los productos, pero no me dio ni producto y mucho menos me dio una devuelta de dinero y tampoco el dinero en total (20.000)  Valor: \$20,000  (...)" [sic]
14/09/2022	"(...) Pedí un cappuccino de vainilla y me dio solo agua  Valor: \$2,500 (...)"
15/09/2022	"(...) La máquina cobro 2 cafés expresos, pero no entrego el producto  Valor: \$4,000 (...)" [sic]
19/09/2022	"(...) Se comunica Sr(a) indicando que la MA no le entrego producto, ni le devolvió. Se genera devolución del dinero. (...)" [sic]

De acuerdo con lo anterior, encuentra esta Dirección que se presentó una presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por parte de **NOVAVENTA S.A.S.**, por una aparente falla de calidad en las máquinas dispensadoras, que conlleva a que el producto que el consumidor pretende adquirir y sobre el cual realiza el pago, no sea entregado ni tampoco se devuelva el dinero al mismo.

Así las cosas, esta Dirección entrará a verificar si **NOVAVENTA S.A.S.** cumple o no, con las condiciones propias de calidad y si, en consecuencia, infringió o no lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

**11.2. Imputación fáctica No. 2: Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.**

Esta Dirección se ocupará de verificar si **NOVAVENTA S.A.S.** ha vulnerado lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, normativa que establece lo siguiente:

**"Artículo 33. Promociones y Ofertas:** Los términos de las promociones y ofertas obligan a quien las realice y estarán sujetas a las normas incorporadas en la presente ley. Las condiciones de tiempo, modo, lugar y cualquier otro requisito para acceder a la promoción y oferta, deberán ser informadas al consumidor en la publicidad. Sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar, de no indicarse la fecha de iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue dada a conocer al público. La omisión de la fecha hasta la cual está vigente o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda

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

válida hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente."

**"2.1.2.1. Propaganda comercial con incentivos**

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

No se entiende como propaganda comercial con incentivos las condiciones más favorables obtenidas de manera individual como resultado de la negociación directa del consumidor.

A continuación, se señalan algunos criterios técnicos y jurídicos para la cabal aplicación de los requisitos de veracidad, suficiencia y no inducción a error exigidos por el legislador.

**a) Información mínima**

i. Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo que se ofrece indicando su cantidad y calidad.

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

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

(...)

**c) Agotamiento de incentivos**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011. Deberá indicarse la "fecha exacta hasta la cual será válido el ofrecimiento de los incentivos". En los casos en que la entrega del producto, servicio o incentivo se condicione a la disponibilidad de inventarios o existencias, además de la indicación de la fecha de vigencia exigida en el mencionado artículo 33 deberá indicarse el número de productos, servicios e incentivos disponibles.

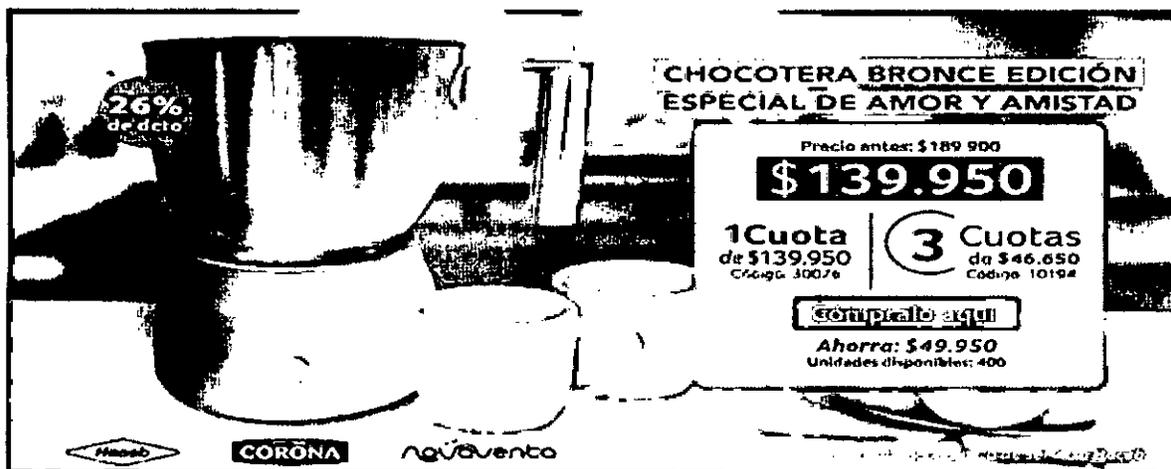
**Cuando se agoten los productos, servicios o incentivos ofrecidos antes de la fecha de vigencia anunciada en la publicidad, deberá advertirse al público dicha circunstancia mediante avisos notorios en el establecimiento y suspenderse de manera inmediata la promoción.**

(...)"

(Subrayado y negrilla fuera de texto).

11.2.1. Lo precedente, teniendo en cuenta que NOVAVENTA S.A.S. manifestó en su respuesta radicada con el número 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, que publicó la promoción "Chocotera Bronce Edición Especial Amor y Amistad", a través de una única pieza publicitaria, la cual corresponde a la siguiente imagen:

Imagen No. 1; pieza publicitaria publicada de la promoción; Información extraída del radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022



Ahora bien, del análisis realizado a los términos y condiciones que estaban contemplados para la promoción, es posible advertir que NOVAVENTA S.A.S., al parecer, no informó el plazo o vigencia de la promoción, por cuanto no se indicó la fecha exacta de inicio y terminación en la pieza publicitaria, conforme se advierte en la imagen No. 1 del presente acto administrativo.

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

Del mismo modo, se advierte que en los términos y condiciones aplicables a la promoción, los cuales fueron indicados por la investigada a través de su escrito de respuesta antes referido, radicada con el número 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, tampoco se indicó la fecha de vigencia del incentivo, que conforme con lo manifestado por NOVAVENTA S.A.S. era del 23 de agosto al 8 de septiembre de 2022. A continuación, se reproduce un extracto de la respuesta de la investigada, frente a los términos y condiciones de la promoción:

Extracto de la respuesta de la investigada; Radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022

"La promoción tuvo una vigencia del veintitrés (23) de agosto al ocho (8) de septiembre de 2022.

Los términos y condiciones de la promoción del Producto son los que se exponen a continuación:

(...)

Consulta el período de vigencia de nuestro catálogo en [www.novaventa.com.co](http://www.novaventa.com.co)

(...)

• Las ofertas que contengan amarres no se venden individualmente. \*Las ofertas estarán disponibles durante este periodo o hasta agotar existencias."

Igualmente, al consultar el enlace <https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022>, relacionado por la investigada en su respuesta radicada con el No. 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022 se encontró en la página No. 51 la siguiente afirmación: "ver vigencia de las ofertas, en la última página del catálogo", sin embargo, al parecer, la investigada tampoco informó el plazo o vigencia de la mencionada promoción en la/s última/s páginas del catálogo de ventas ciclo No.13-2022, como se puede advertir en las siguientes imágenes:

Imagen No. 2; extraída del catálogo de venta (<https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022/?page=50>) - radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022

# Gratis

Chocolista Chocolate x 200g  
+ Chocolate Corona x 250g  
por la compra de los códigos 16707 ó 19967

1 Clic en el botón (bebida caliente)  
2 Clic en el botón (espuma bebida fría)

**Chocotera**  
Haceb

**LA CHOCOTERA EVOLUCIONO**

CONOCE LA NUEVA CHOCOTERA MULTIBEBIDAS. PREPARA TUS BEBIDAS CALIENTES, MEZCLA Y ESPUMA TUS BEBIDAS EN FRÍO (NO LIFT-ÁA).

Garantía y respaldo de servicio Haceb

**NUEVA**  
Chocotera Multibebidas  
Medidas en cm:  
14 de ancho x 6,50 de alto  
17,5 de largo  
Material: Acero-Polipropileno  
Capacidad: 800-ml

**1 Cuota**  
de \$227.700  
Código: 16707

**3 Cuotas**  
de \$75.900  
Código: 19967

\*Ver vigencia de las ofertas, en la última página del catálogo

Dispensa

**AGREGAR**

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

Imagen No. 3; extraída del catálogo de venta (<https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022/?page=254>) - radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022

**Precio especial**

**¿Quieres vender Novaventa?**  
 Empeña tu propio negocio con Novaventa y vende los catálogos de las marcas más reconocidas para toda la familia.

**Por qué emprender con Novaventa?**

- Cuentas con el portafolio de marcas que más compran tus clientes.
- Recibes ganancias con productos fáciles de vender y ahorras en las compras de tu hogar.
- Acumulas puntos por ventas para elegir el premio que más te guste.
- Puedes solicitar un crédito sin intereses para emprender tu negocio.

**¡inscríbete aquí!**

**Antómate**

1. Haz clic en el botón "Agregar" que aparece en la parte inferior de cada página del catálogo digital.
2. Escoge los productos de tu interés e ingresa la cantidad que deseas.
3. Repite los pasos anteriores con todos los productos que deseas.
4. Finalmente, envíame una captura "Envía por WhatsApp a tu Mama Empresaria" con la que me gestione tu pedido.

**¡así de fácil!**

**AGREGAR**

Síguenos en nuestras redes sociales

De lo anterior, se advierte una presunta omisión de NOVAVENTA S.A.S. a lo establecido en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el inciso iii) del literal a) del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

11.2.2. Igualmente, al analizar el catálogo de ventas aportado por la investigada mediante el enlace <https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022> bajo el radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, este Despacho encontró que NOVAVENTA S.A.S. disponía de diferentes promociones, como lo era: "GRATIS 2 Jumbo Dots por la compra del código 16706" publicitada en la página No.7, así:

Imagen No. 4; plaza publicitaria extraída del catálogo de venta (<https://catalogo.novaventa.com.co/2022/tradicional/c13/helados-y-carnicos-c13-2022/?page=254>) - radicado 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022

**Gratis**

**2 Jumbo Dots**  
por la compra del código 16706

**355 Gramos**

**Gratis**

Combo Jumbo  
 Contiene:  
 2 Mezcla Beta Brownies  
 Chocolate Jumbo - 355g c/u  
 Código: 16706  
**\$16.000**  
 Gramo a: \$22.54

Completame con un **CHOCOLATE**

Ver vigencia de las ofertas en la última página del catálogo

Adicionalmente, se observa la siguiente afirmación en la referenciada página: "ver vigencia de las ofertas, en la última página del catálogo", sin embargo, al parecer, la investigada no informó todos

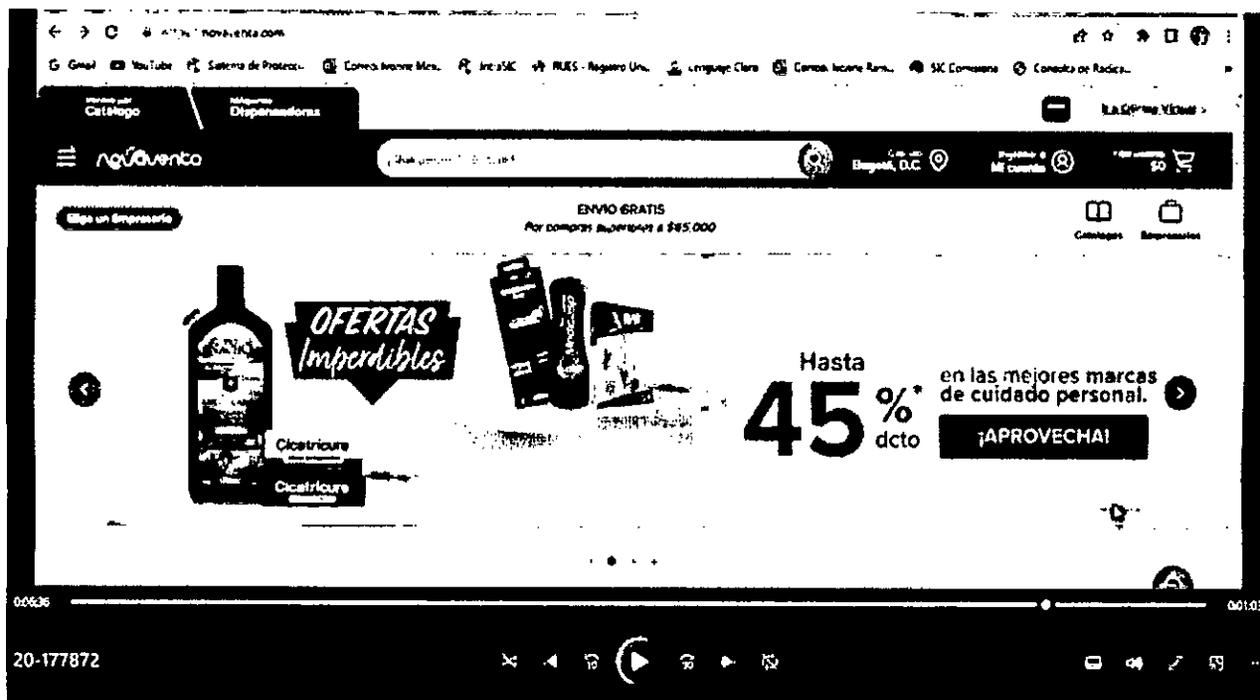
"Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos"

los términos y condiciones de la mencionada promoción en la/s última/s páginas del catálogo de ventas ciclo No.13-2022, es decir, el plazo o vigencia de estas mediante la indicación exacta de la fecha de inicio y terminación, ni los requisitos y condiciones dispuestos para su entrega, como lo es, si eran o no acumulables con otros incentivos o si se limitaba la cantidad que cada persona podía adquirir; en la imagen No. 3 del presente acto administrativo se encuentra reproducida una captura de pantalla de la/s última/s páginas del catálogo de ventas ciclo No.13-2022.

Por lo que, es posible advertir una presunta omisión por parte de **NOVAVENTA S.A.S** a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con los incisos ii) y iii) del literal a) del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

11.2.3. Por otra parte, al verificar el video de la visita de inspección efectuada el 16 de agosto de 2023 a la página web <https://novaventa.com/>, consignada con el radicado número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023, este Despacho advirtió que **NOVAVENTA S.A.S.** contaba con banners publicitarios en la parte superior del inicio de la citada página web, que hacían alusión a diferentes promociones, como lo es la denominada: "Ofertas Imperdibles Hasta 45% dcto en las mejores marcas de cuidado personal ¡Aprovecha!", que se observa en la captura de pantalla tomada de la mencionada visita, que se reproduce a continuación a modo de ilustración:

Imagen No. 5 Visita de Inspección Administrativa Min: 06:36 - Radicado No. 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023

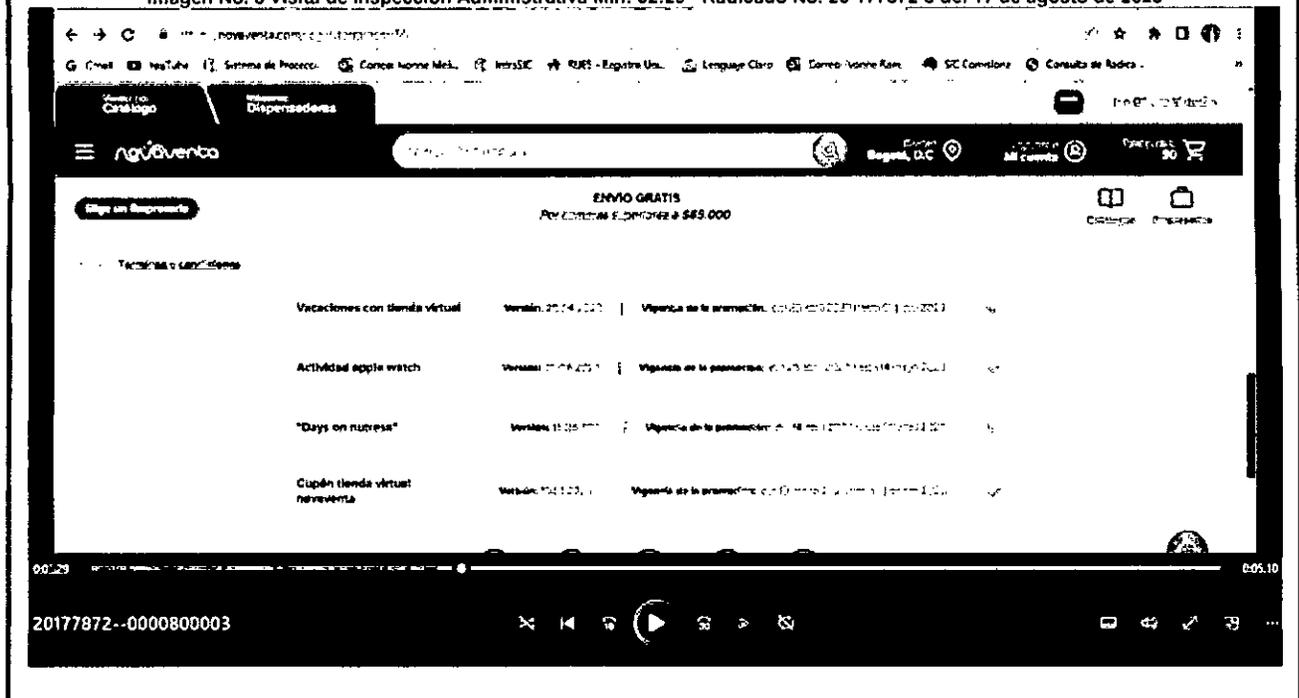
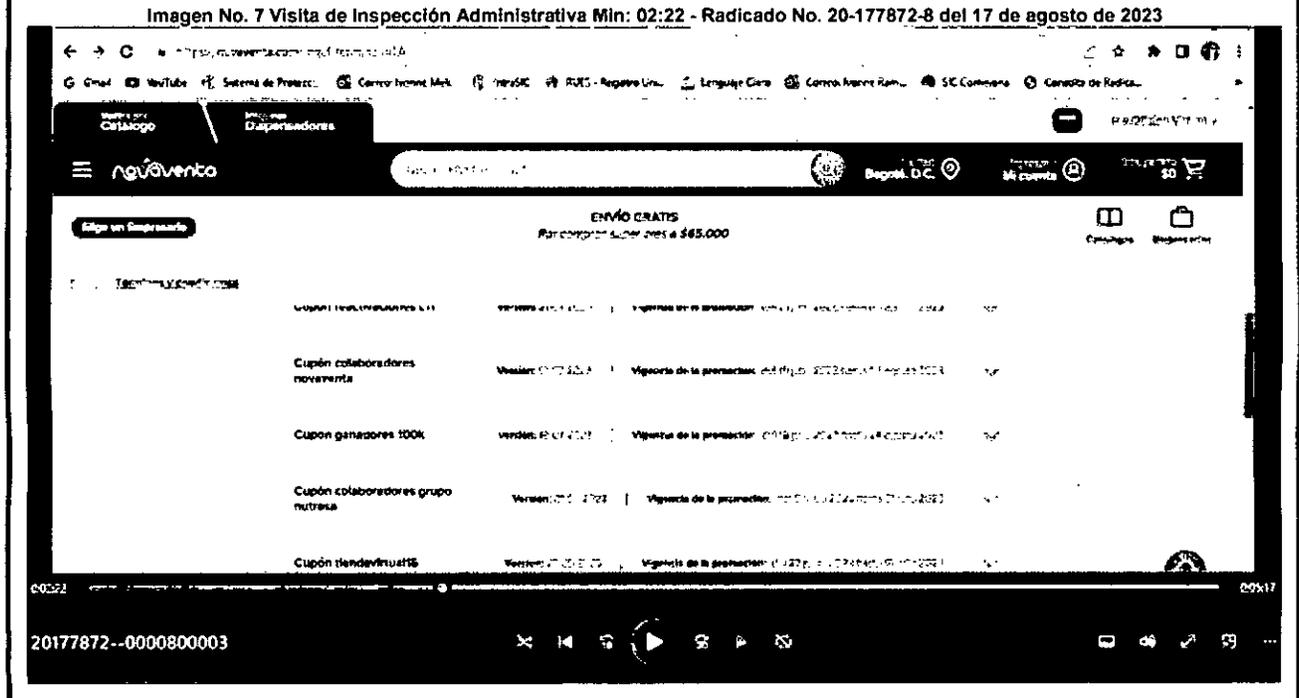
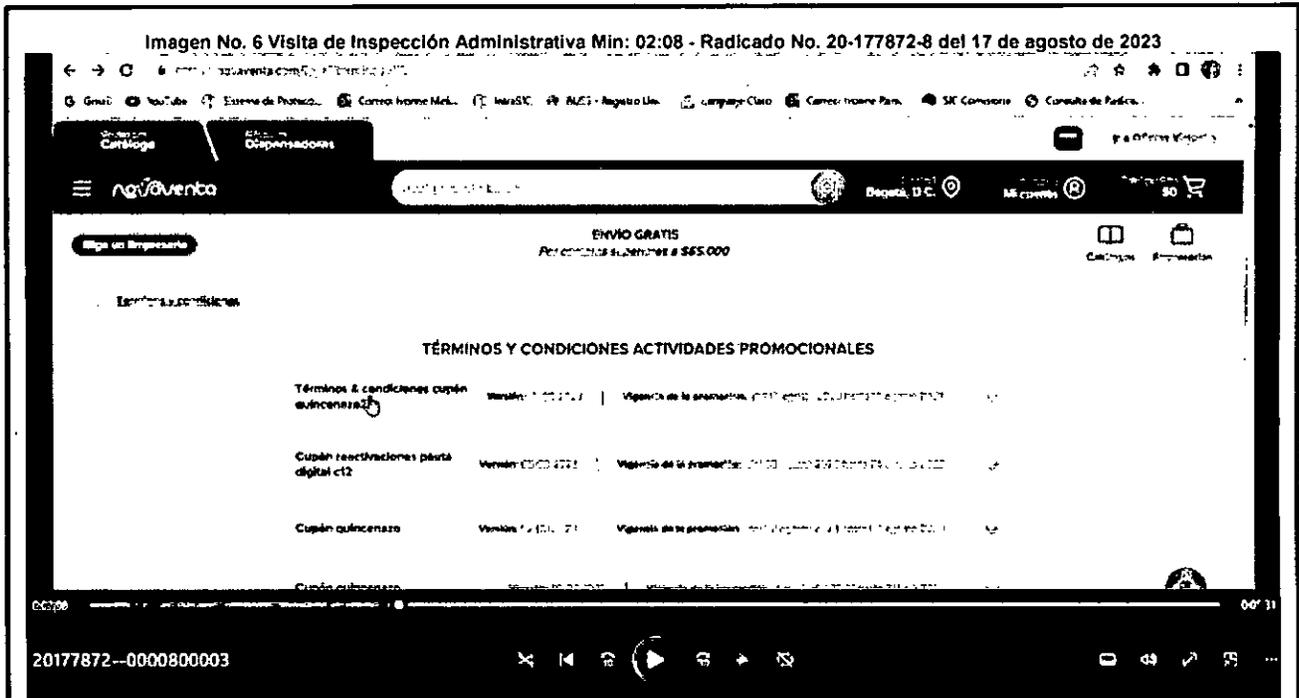


Sin embargo, al analizar la imagen publicitaria antes expuesta, esta Instancia encontró que, al parecer, la investigada no informó todos los términos y condiciones aplicables a la referida promoción, como lo es: (i) la identificación del producto promovido indicando su cantidad y calidad y (ii) los requisitos y condiciones dispuestos para su entrega, como por ejemplo si no era acumulable con otros incentivos o si se limita la cantidad por persona, teniendo en cuenta que en la citada pieza publicitaria informó: "Aplican T&C. Válido para todo Colombia Ciclo 12. 04 al 24 de agosto, de 2023. Disponible en [novaventa.com](https://novaventa.com/)".

Ahora bien, al consultar la pestaña "Términos y condiciones actividades promocionales" que se encuentra en la parte inferior de la página web de la investigada, no se encontraron los términos y condiciones aplicables al incentivo "Ofertas Imperdibles Hasta 45% dcto en las mejores marcas de cuidado personal ¡Aprovecha!", como se puede advertir desde el minuto 2:08 hasta el minuto 2:29 del video de la visita de inspección efectuada el 16 de agosto de 2023 a la página web <https://novaventa.com/>, radicado con el número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023.

Así mismo, al dar clic sobre el enlace que estaba en la pieza publicitaria ([novaventa.com](https://novaventa.com/)), no se redireccionó a ninguna otra página, por lo que de esa manera tampoco fue posible acceder a los términos y condiciones dispuestos para la mencionada promoción, como se observa en las imágenes que se reproducen a continuación a modo de ejemplo:

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



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

De modo que, esta Dirección encuentra una presunta infracción de **NOVAVENTA S.A.S.** a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con los incisos i) y ii) del literal a) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia

**11.2.4.** Por otra parte, del análisis efectuado al escrito de respuesta allegado por **NOVAVENTA S.A.S.** mediante el radicado número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, en particular, lo que concierne a la promoción denominada: "POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORA \$6.500", que según indica la investigada estuvo vigente entre el 4 al 22 de agosto de 2022, este Despacho observó que el producto "Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml", el cual estaba incluido en la promoción, se agotó antes de que finalizara la misma.

Así pues, advirtió este Despacho que si bien es cierto, **NOVAVENTA S.A.S.** informó de dicha circunstancia a través de un documento comercial en el que se relacionan los productos solicitados y los agotados, como se observa en la imagen que se reproduce a continuación, también lo es que al parecer, no suspendió de manera inmediata la promoción tan pronto se agotaron los productos, lo cual se extrae de lo manifestado por la investigada en su escrito de respuesta radicado con el número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, en el que además, indicó que cuando un producto se agota, se envía un producto sustituto y aclaró que se identifica el producto como no disponible en la página web cuando quienes intervienen en la venta a través de la revista o catálogo, van a realizar el pedido; así como de las PQR's recibidas por presuntamente no haber entregado todos los productos ofrecidos en la mencionada promoción por falta de stock.

A continuación, se transcriben apartes de la respuesta de **NOVAVENTA S.A.S.**, a modo de ejemplo:

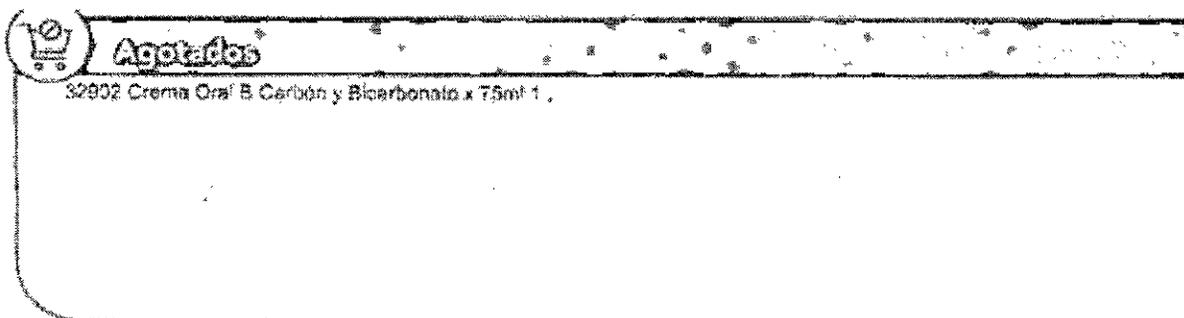
**Extracto de la respuesta de la investigada; Radicado 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022**

*"Ahora bien, por políticas internas de Novaventa, cuando se tiene un producto agotado, en ocasiones se le envía a los Clientes un producto sustituto que supla o exceda las características del producto original agotado. En caso que el Cliente no desee el producto sustituto, puede realizar la devolución del mismo a través de los canales determinados.*

(...)

*Los productos incluidos en la promoción eran "Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds" y "Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml", sin embargo, el producto Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml se agotó. Lo anterior fue informado a los Clientes a través de un documento comercial en el que se relacionan los productos solicitados y los agotados. A continuación, se adjunta una imagen correspondiente a la sección de agotados de estos documentos y en los cuales se evidencia que Novaventa informó a los Clientes que la Crema Oral B Carbón y Bicarbonato x 75 ml estaba agotada (Anexo No.1)"*

**Imagen No. 9 Radicado 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022**



Por lo tanto, esta Dirección encuentra una presunta infracción de **NOVAVENTA S.A.S.** a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

En pocas palabras, esta autoridad advirtió que **NOVAVENTA S.A.S.** al parecer, infringió lo consagrado en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

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

En tal sentido, este Despacho deberá determinar en el marco del procedimiento administrativo sancionatorio, si **NOVAVENTA S.A.S.** cumplió o no, con lo que determina el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo 2 del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia.

**11.2.5.** Por otra parte, del análisis realizado a las PQR's allegadas por **NOVAVENTA S.A.S.** mediante el radicado número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, este Despacho advierte que la mencionada sociedad recibió entre el 18 de agosto y el 24 de septiembre de 2022, dieciséis (16) reclamaciones relacionadas con la promoción "**POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORRA \$6.500.**", cuya vigencia fue del 4 al 22 de agosto de 2022, de las cuales, catorce (14) estaban motivadas en que el producto "**Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds**", que estaba incluido en la referida promoción, aparentemente era facturado pero no se entregaba a los consumidores.

A continuación, se relacionan algunas de las reclamaciones recibidas, a modo de ilustración:

Cuadro No. 2; información extraída de la relación de PQR'S, radicado: 22-317610-5 del 20 de octubre de 2022

FECHA RADICACIÓN	TRÁMITE DADO (PQR's)
23/08/2022	"(...) Se comunica ME en C-12, indicando que tiene novedades con su pedido en C-12, Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
23/08/2022	"(...) Se comunica ME en C-13 indicando que tiene novedades con su pedido en C-12 Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
6/09/2022	"(...) Se comunica ME en C.14. reportando faltantes de su pedido de C.13. Fecha que recibió su pedido: 03 - sep. - 2022 -Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Cantidad: 1 -Fecha de aplicación de NC: 06 - sep. - 2022 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
14/09/2022	"(...) Se comunica ME en C-14 indicando que tiene novedades con su pedido en C-13 Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 29042 Salvo líquido Limón x 750ml - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
24/09/2022	"(...) Se comunica el PE MIGUEL ANGEL CETINA AVILA en C-15 indicando que tiene novedades con su pedido en C-14 Entrega Pedido: 24/09/2022 Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
18/08/2022	"(...) Se comunica ME en C-12, indicando que tiene novedades con su pedido en C-12, Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".
16/09/2022	"(...) Se comunica la ME LIDA YANEL ROJAS SUAREZ en C-14 indicando que tiene novedades con su pedido en C-13 Entrega Pedido: 13/09/2022 Producto: 32293 Cepillo Oral B Pro Salud 7 Beneficios Carbón x 2 unds - 1 Se le aplica el descuento por los productos que le cobran y no le llegan. (...)".

En consecuencia, encuentra este Despacho que **NOVAVENTA S.A.S.** aparentemente vulnera lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, por un presunto incumplimiento de la promoción "**POR SOLO \$36.750 CREMA BICARBONATO + CEPILLO 7 BENEFICIOS CARBON X 2 UNDS. PIDELOS CON EL CÓDIGO 16947. ANTES: \$43250. AHORRA \$6.500.**", ya que, al parecer, no entregó en catorce (14) casos, uno de los elementos promocionales, conforme con los términos del incentivo ofrecido.

De modo que, esta autoridad advirtió que **NOVAVENTA S.A.S.** al parecer, infringió lo consagrado en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, por no haber entregado el producto que estaba catalogado como incentivo.

**11.3. Imputación fáctica No. 3: Presunta infracción a los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.**

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada ha vulnerado lo dispuesto en los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, que disponen lo siguiente:

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

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

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

b) 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.

(...)

g) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el consumidor pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

(...)

**Parágrafo.** El proveedor deberá establecer en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia".

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

1. Su identidad e información de contacto.

2. Características esenciales del producto.

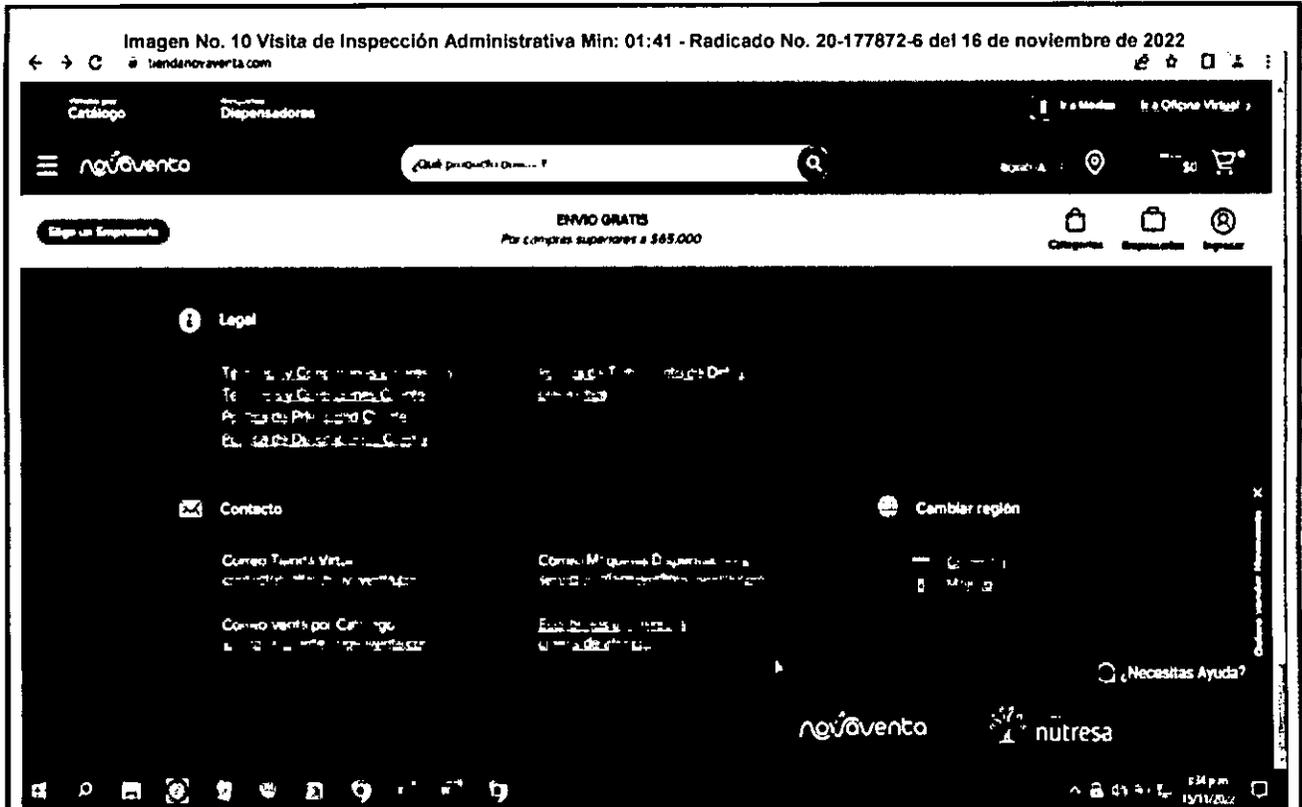
(...)"

11.3.1. La presente imputación, encuentra sustento en que esta Dirección, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial las establecidas en los numerales 56 y 57 del artículo 1° del Decreto 4886 de 2011, y el numeral 1° del artículo 12 de la misma norma, y acorde con lo dispuesto en el numeral 4° del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, realizó el 15 de noviembre de 2022, una visita de inspección a la página web: <https://tiendanovaventa.com/> de propiedad de **NOVAVENTA S.A.S.**, con el propósito de verificar la información consignada en ella, cuya grabación y acta quedaron radicadas con el número 20-177872-6 del 16 de noviembre de 2022.

Así las cosas, y una vez revisada en su integridad la grabación de la visita de inspección antes referenciada, este Despacho observó que la investigada emplea dicho dominio web para realizar ventas, ya que permite a los consumidores visualizar, seleccionar y adquirir diversos productos, con el fin de satisfacer una necesidad de consumo.

Ahora bien, de la visita de inspección mencionada, se evidenció que la investigada informa en la parte final del inicio de la página, su razón social (NOVAVENTA SAS) y correo electrónico de contacto ([contactodigital@novaventa.com](mailto:contactodigital@novaventa.com)), no obstante, presuntamente no informa en todo momento, ni de manera clara y accesible, su número de identificación tributaria (NIT), su dirección de notificación judicial ni su teléfono, como se observa en la imagen que se reproduce a continuación:

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



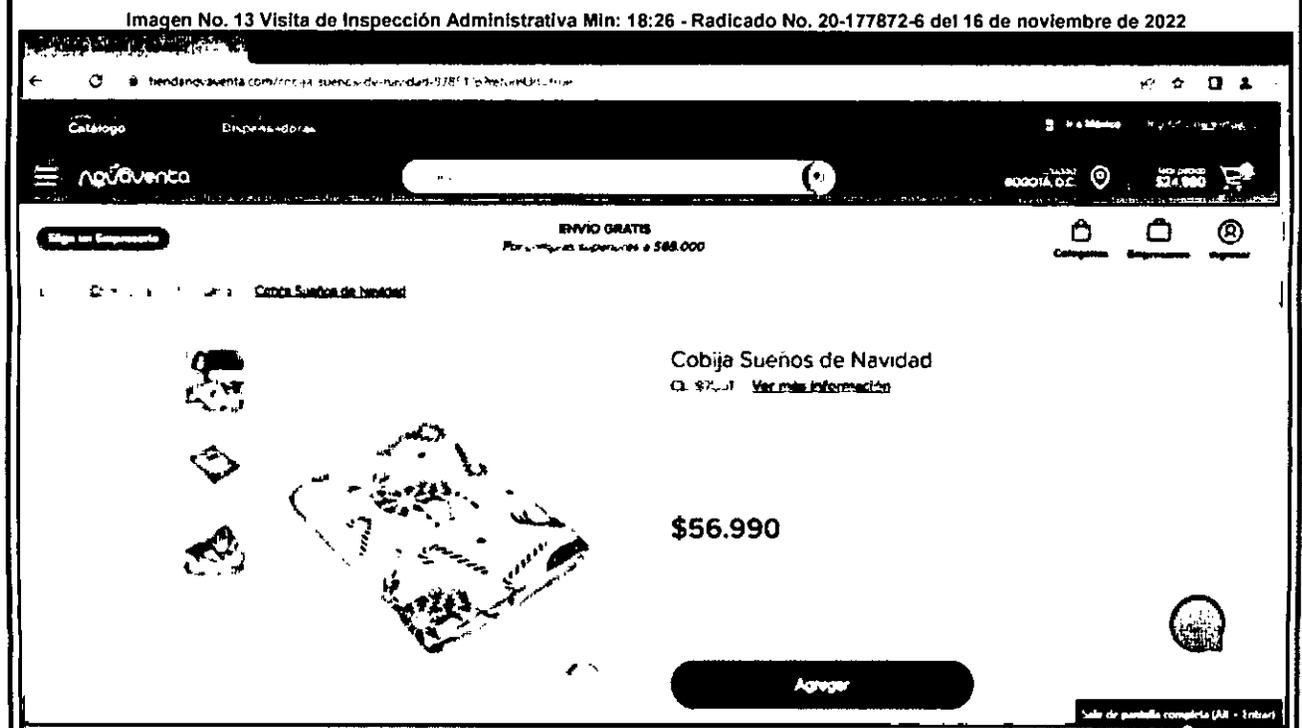
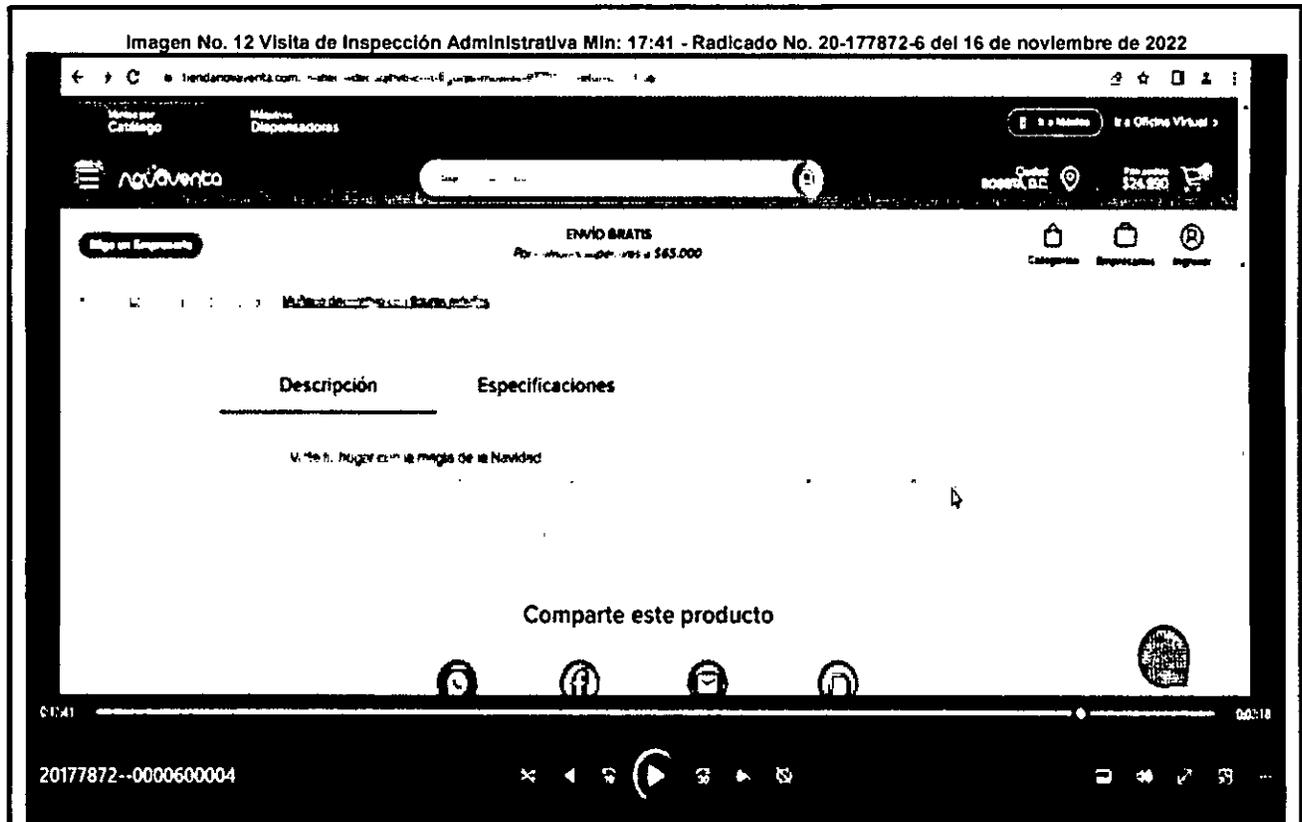
Por lo que, al parecer, se advierte una posible infracción por parte de **NOVAVENTA S.A.S.** a lo dispuesto en el literal a) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 1 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

11.3.2. Paralelamente, se encontró que la investigada, al parecer, no informó respecto de algunos de los productos comercializados en su sitio web: <https://tiendanovaventa.com/>, como lo son el "Muñeco decorativo con figuras móviles" y la "Cobija sueños de navidad", sus características esenciales y propiedades, tales como: el tamaño, la medida, el material del que está fabricado, el origen, el modo de fabricación o cualquier otro factor pertinente, con el que el consumidor pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto, como se observa en las siguientes capturas de pantalla tomadas de la mencionada visita, que se reproducen a modo de ilustración:

Imagen No. 11 Visita de Inspección Administrativa Min: 17:39 - Radicado No. 20-177872-6 del 16 de noviembre de 2022



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

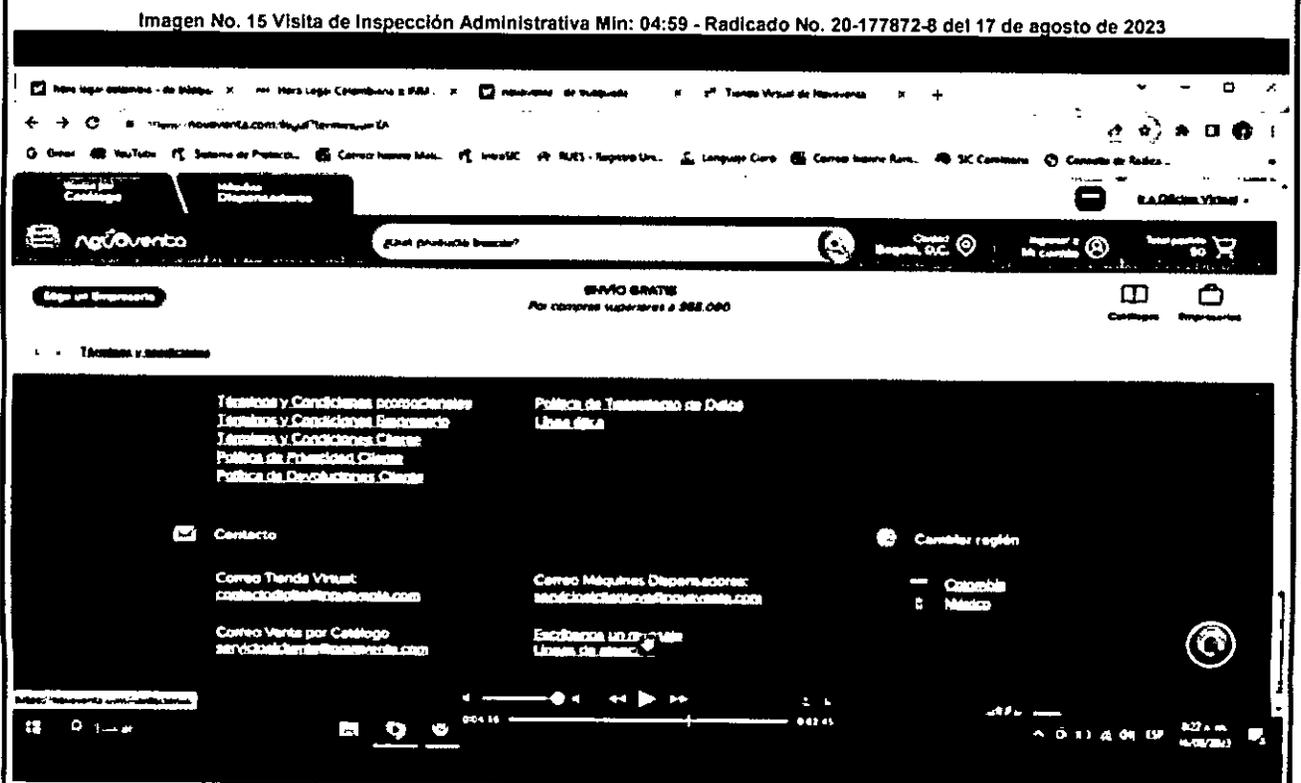
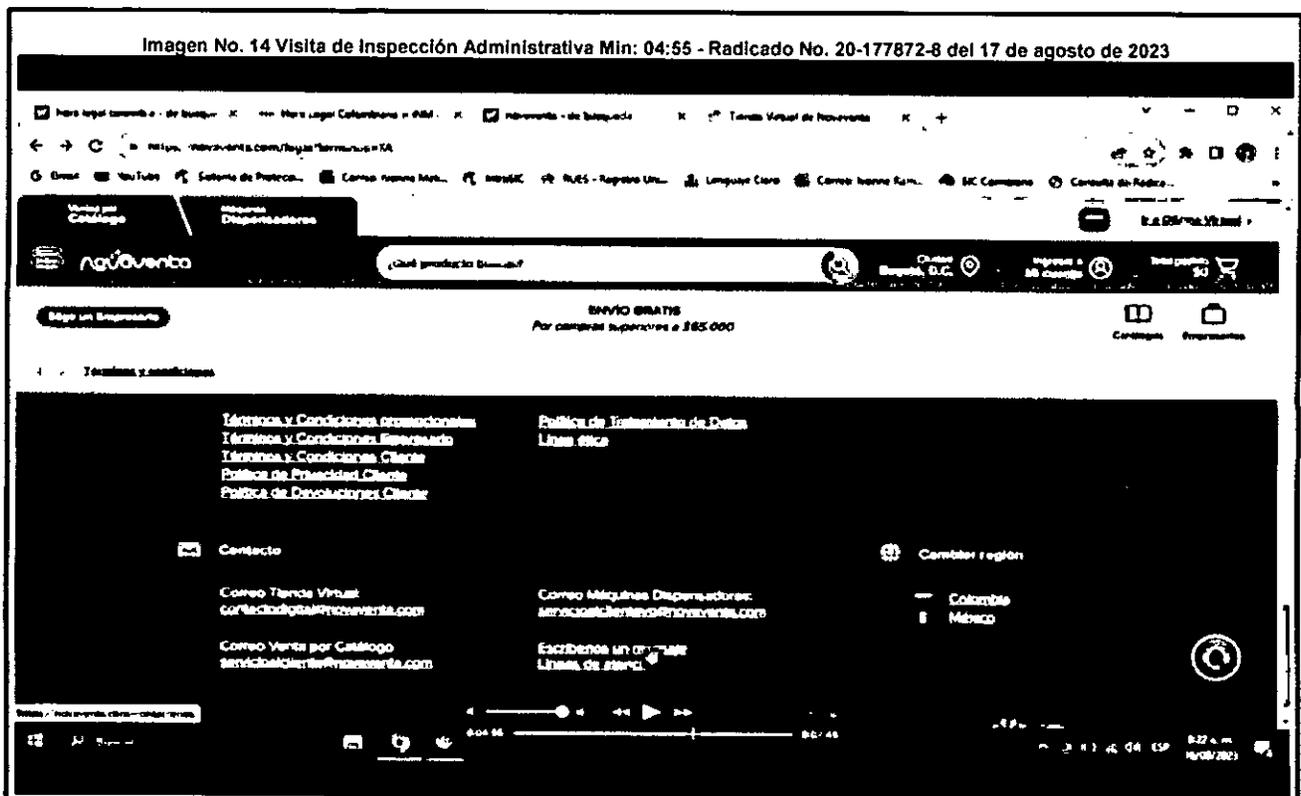


En este sentido, se advierte una presunta contravención por parte de la investigada a lo dispuesto en el literal b) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el numeral 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

11.3.3. De igual manera, una vez revisada en su integridad la grabación de la visita de inspección realizada por esta Dirección a la página web <https://novaventa.com/> de propiedad de NOVAVENTA S.A.S., radicada con el número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023, se encontró que dicha plataforma cuenta con un enlace en la parte inferior denominado: "Escríbenos un mensaje", que es un formulario y que presuntamente corresponde con el mecanismo dispuesto para que los consumidores puedan presentar sus peticiones, quejas y reclamos; no obstante, no se advierte que el mismo le permita al consumidor realizar posteriores seguimiento a las PQRS presentadas.

A continuación, se reproducen a modo de ilustración, dos (2) capturas de pantalla de la grabación de visita radicada con el No. 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023, al botón "escribenos un mensaje":

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



De lo anterior, se observa que **NOVAVENTA S.A.S** posiblemente infringe lo dispuesto en el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

11.3.4. Así mismo, de la información recaudada durante la visita radicada con el número 20-177872-6, que fue efectuada el 15 de noviembre de 2022 a la página web <https://tiendanovaventa.com/>, este Despacho evidenció que **NOVAVENTA S.A.S**, al parecer, no dispone en su plataforma de un enlace que le permita al consumidor ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, el cual debe ser visible y fácilmente identificable, ya que no se encontró dicha información a lo largo de la página web, ni en la parte inferior del inicio de la misma ni en los diferentes botones y enlaces que fueron visitados, tal como se evidencia en la imagen No. 6 del presente acto administrativo, situación que aparentemente vulnera lo dispuesto en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

En conclusión, advierte este Despacho que **NOVAVENTA S.A.S**, presuntamente ha infringido lo consagrado en los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en

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

concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Como consecuencia de lo anterior, este Despacho deberá determinar si **NOVAVENTA S.A.S.** cumplió o no, lo que disponen los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1, 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

#### 11.4. Imputación fáctica No. 4: Presunta infracción al numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

Esta Dirección se ocupará de verificar si la investigada ha vulnerado lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, que dispone lo siguiente:

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

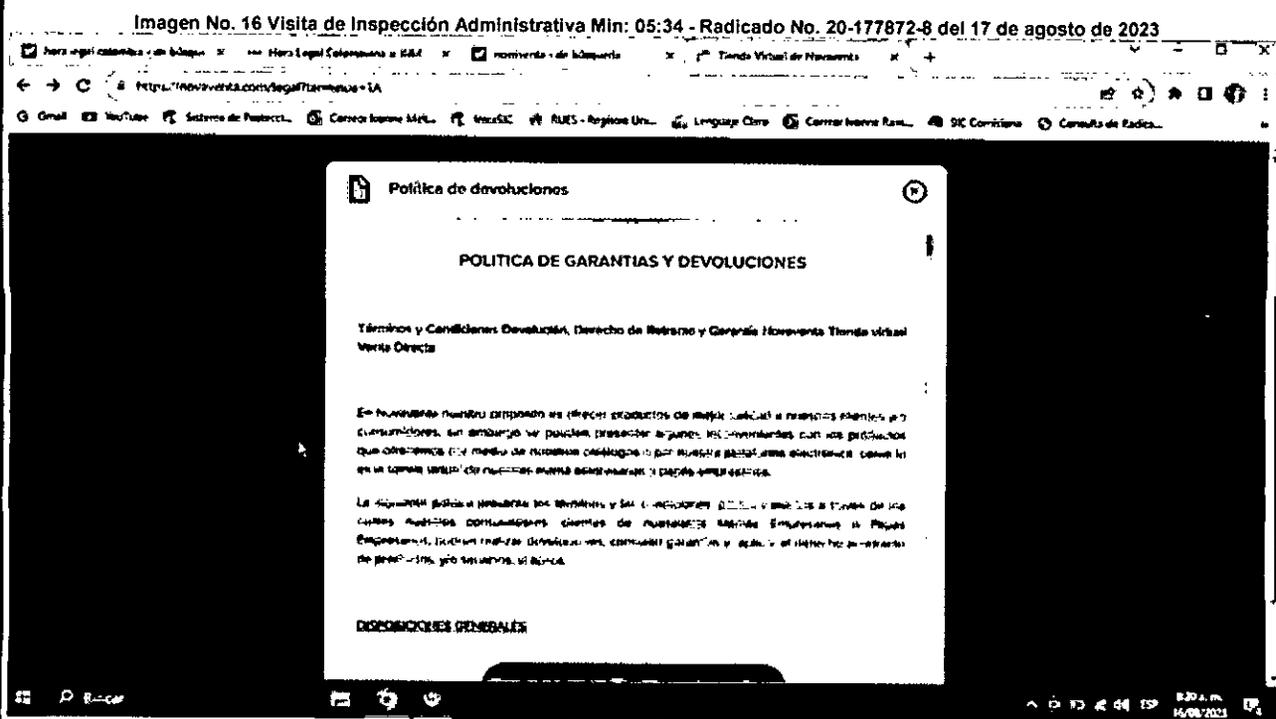
(...)

10. La existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

(...)"

Así las cosas, al verificar el video de la visita de inspección efectuada el 16 de agosto de 2023 a la página web <https://novaventa.com/>, consignada con el radicado número 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023, este Despacho advirtió que **NOVAVENTA S.A.S.** dispone de un enlace en la parte inferior de la citada plataforma, que se denomina: "Política de devoluciones", en el que informa a los consumidores sobre los términos y condiciones de las devoluciones, el derecho de retracto y las garantías, sin que al parecer, informe acerca de la existencia del derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011<sup>7</sup>, lo cual puede generar una infracción por parte de **NOVAVENTA S.A.S.** al numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto 1074 de 2015.

A continuación, se reproduce a modo de ilustración, una captura de pantalla tomada a la "Política de devoluciones", de la visita de inspección radicada con el No. 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023:



<sup>7</sup> "Artículo 51. Reversión del pago. Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. (...)" (Subrayado fuera de texto)

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

Por lo tanto, este Despacho deberá determinar si **NOVAVENTA S.A.S.** cumplió o no, lo que dispone el numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto 1074 de 2015.

**DÉCIMO SEGUNDO:** Que los anteriores hechos encuentran soporte en los siguientes documentos, sin perjuicio de las pruebas que se alleguen o aporten durante la investigación:

- 12.1. Queja radicada con el número 20-177872-0 del 16 de junio de 2020, junto con sus anexos.
- 12.2. Acta y grabación de visita de inspección a la página web <https://tiendanovaventa.com/>, realizada el 15 de noviembre de 2022 y consignada con el número de radicado 20-177872-6 del 16 de noviembre de 2022.
- 12.3. Acta y grabación de visita de inspección a la página web <https://novaventa.com/>, realizada el 16 de agosto de 2023 y consignada con el número de radicado 20-177872-8 del 17 de agosto de 2023.
- 12.4. Queja radicada con el número 22-125184-0 del 30 de marzo de 2022, junto con sus anexos.
- 12.5. Requerimiento de información dirigido a **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el oficio radicado con el número 22-125184-5 del 29 de septiembre de 2022.
- 12.6. Respuesta presentada de **NOVAVENTA S.A.S.** radicada con los números 22-125184-9, 22-125184-10 y 22-125184-11 del 20 de octubre de 2022, junto con sus anexos.
- 12.7. Queja radicada con el número 22-317610-0 del 12 de agosto de 2022, junto con sus anexos.
- 12.8. Requerimiento de información dirigido a **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante los oficios radicados con el número 22-317610-3 del 18 de octubre de 2022.
- 12.9. Respuesta presentada por **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el escrito radicado con el número 22-317610-5 del 02 de noviembre de 2022, junto con sus anexos.
- 12.10. Queja, radicada con el número 22-351033-0 del 06 de septiembre de 2022, junto con sus anexos.
- 12.11. Requerimiento de información dirigido a **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el oficio con radicado 22-351033-3 del 09 de diciembre de 2022.
- 12.12. Respuesta presentada por **NOVAVENTA S.A.S.**, mediante el escrito radicado con el número 22-351033-5 del 26 de diciembre de 2022, junto con sus anexos.
- 12.13. Certificado de Existencia y Representación Legal de **NOVAVENTA S.A.S.**, consultado en el Registro Único Empresarial y Social, Cámaras de Comercio (RUES).

**DÉCIMO TERCERO:** Que en aplicación del artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos en contra de **NOVAVENTA S.A.S.**, con NIT. 811.025.289-1 por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011; por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; por la presunta infracción a los literales a), b), g) y el párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y por la presunta infracción al numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

**DÉCIMO CUARTO:** Que en relación con la participación de los señores **DIANA CAROLINA LEGUIZAMÓN PATARROYO, SEBASTIÁN GIRALDO, YESICA ANTONELLA OQUENDO PUERTA y PAOLA MORENO**, en la presente investigación, es necesario indicar que en los términos del párrafo del artículo 38<sup>o</sup> del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la solicitud para ser considerado tercero interesado dentro de la investigación debe ser manifiestamente expresada. Por tanto, teniendo en cuenta que en los escritos presentados no se evidencia esta solicitud, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, adelantará las correspondientes actuaciones de oficio como representante de los intereses de los consumidores, sin reconocerles interés como quejosos.

**DÉCIMO QUINTO:** Que de encontrarse probada la vulneración a las normas de protección al consumidor por parte de **NOVAVENTA S.A.S.**, con NIT. 811.025.289-1, y de no estar en curso una

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

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

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

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

causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrán las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala:

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

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.  
Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.  
(...)"

De igual manera y en caso de ser necesario, esta Dirección impartirá las órdenes a que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, que señala:

**"Artículo 59. Facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio.** Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

- (...)
9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.  
(...)"

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

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR** investigación administrativa mediante la presente **FORMULACIÓN DE CARGOS** en contra de **NOVAVENTA S.A.S.** con NIT. 811.025.289-1, por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011; por el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los incisos i), ii) y iii) del literal a) y el literal c) del numeral 2.1.2.1 del Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia; por la presunta infracción a los literales a), b), g) y el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con los numerales 1 y 2 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y por la presunta infracción al numeral 10 del artículo 2.2.2.37.8 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

**ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER** a la investigada un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o

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

solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, documentos que podrá radicar al correo electrónico [contactenos@sic.gov.co](mailto:contactenos@sic.gov.co) o de forma física a las instalaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio ubicadas en la Avenida Carrera 7 # 31A-36 de la ciudad de Bogotá D.C., informándole que el expediente se encuentra a disposición y puede ser consultado a través de la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co), siguiendo el vínculo <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>, con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

**ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR** el contenido de esta Resolución a **NOVAVENTA S.A.S.** identificada con NIT. 811.025.289-1, por conducto de su representante legal, o quien haga sus veces, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

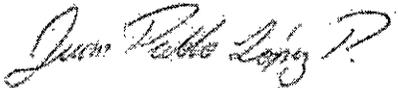
**ARTÍCULO CUARTO: NO RECONOCER** como terceros interesados a los señores **DIANA CAROLINA LEGUIZAMÓN PATARROYO, SEBASTIÁN GIRALDO ATEHORTUA, YESICA ANTONELLA OQUENDO PUERTA y PAOLA MORENO ROJAS**, por los motivos expuestos en el considerando décimo quinto de la presente Resolución.

**ARTÍCULO QUINTO:** Surtida la notificación de que trata el artículo **TERCERO** de la parte resolutive, **COMUNICAR** el contenido de esta resolución a los señores **DIANA CAROLINA LEGUIZAMÓN PATARROYO, SEBASTIÁN GIRALDO ATEHORTUA, YESICA ANTONELLA OQUENDO PUERTA y PAOLA MORENO ROJAS**, informándoles que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

#### NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 06 de febrero de 2024

El Director de Investigaciones de Protección al Consumidor,

  
JUAN PABLO LÓPEZ PÉREZ

#### NOTIFICACIÓN

Investigado:	<b>NOVAVENTA S.A.S.</b>
Identificación:	NIT. 811.025.289-1
Representante legal:	FERNERY GARCÍA GARCÍA
Identificación:	C.C. No. 12.119.533
Dirección de Notificación Judicial:	Carrera 52 2 - 38
Ciudad:	Medellín - Antioquía
Correo electrónico de notificación:	<a href="mailto:correspondenciasnch.domesa@serviciosnutresa.com">correspondenciasnch.domesa@serviciosnutresa.com</a> <sup>9</sup>

#### COMUNICACIONES

Quejosa:	<b>DIANA CAROLINA LEGUIZAMÓN PATARROYO</b>
Identificación:	C.C. No. 1.026.553.140
Dirección:	CL 24 2 40 ESTE AP 104 TO 2
Ciudad:	Bogotá D.C.
Correo electrónico	<a href="mailto:adnbnd@gmail.com">adnbnd@gmail.com</a>

<sup>9</sup> En el Certificado de existencia y representación legal de **NOVAVENTA S.A.S.** se registra que: "(...) 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". (Subraya y Negrilla fuera de texto).

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

Quejoso: **SEBASTIÁN GIRALDO ATEHORTUA**  
Identificación: C.C. 75.100.307  
Dirección: Calle 9 B 7 - 60  
Ciudad: Manizales - Caldas  
Correo electrónico: [sgiraldoa@gmail.com](mailto:sgiraldoa@gmail.com)

Quejosa: **YESICA ANTONELLA OQUENDO PUERTA**  
Identificación: C.C. No. 1.020.420.279  
Correo electrónico: [anto250389@hotmail.com](mailto:anto250389@hotmail.com)

Quejosa: **PAOLA MORENO**  
Identificación: N.N 4337064  
Correo electrónico: [pmorenorojas@gmail.com](mailto:pmorenorojas@gmail.com)

Elaboró: IMRM  
Revisó: LACR/DRG  
Aprobó: JPLP

**Servicios Nutresa S.A.S**  
 Gestion Documental  
 22 FEB 2024  
*Oscar S 9:15*  
**RECIBIDO**

472

Servicios Postales Nacionales S.A. N.º 990.002.017-5 DO 25 0 95 A 65  
 Atención al usuario: (57-1) 4722989 - 01 0900 111 718 - correo@seknat.com.co  
 Minio Carrección de Correo

	Destinatario	Remitente
Nombre/Razón Social	FERNERY GARCIA GARCIA	SERVICIOS NUTRESA S.A.S
Dirección	CR 52 2 38	ca 7 # 31 a. 36 piso 3 a
Ciudad	MEDELLIN ANTIOQUIA	BOGOTA D.C.
Departamento	ANTIOQUIA	BOGOTA D.C.
Código postal	050024178	110311000
Fecha admisión		Envío RA485494306CO