



Superintendencia de Industria y Comercio

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 25-522988- -9-0	FECHA: 2025-10-27 07:45:39
DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE TRABAJO DE REGULACIÓN	EVENTO: SIN EVENTO
TRAMITE: 309 DEREPECTI	FOLIOS: 23
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

Bogotá D.C.

Doctor

DIEGO ALEJANDRO GONZÁLEZ GONZÁLEZ

Secretario

**SENADO DE LA REPÚBLICA
CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

presidencia@senado.gov.co

secretariageneral@senado.gov.co

alejandro.chacon@senado.gov.co

trinida877@gmail.com

Asunto: Respuesta al traslado de la comunicación de referencia “*Proposición No. 18 de 2025 Debate de Control Político —Economías Colaborativas—*”, recibida en la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** con número de radicado 25-522988.

Respetado Doctor:

Hemos recibido la comunicación indicada en el asunto, por medio de la cual el **MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** (en adelante **MINCIT**) traslada a esta Superintendencia las preguntas 44, 45, 46, 47, 48, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 95, 104, 106, 107, 108, 122, 124 y 164 del cuestionario que les fue formulado en la Proposición No. 18 de 2025, presentada por Honorables Senadores **ALEJANDRO CARLOS CHACÓN, MIGUEL ÁNGEL PINTO, YENNY ESPERANZA ROZO, CLAUDIA MARÍA PÉREZ, JOHN JAIRO ROLDAN, KARINA OLIVER ESPINOSA, JAIME ENRIQUE DURAN, JUAN PABLO GALLO, LAURA ESTER FORTICH, MAURICIO GÓMEZ AMÍN y JUAN DIEGO ECHAVARRÍA** —con el objetivo de adelantar un debate de control político relacionado con las economías colaborativas—.

Para empezar, es oportuno precisar que, en tanto algunos requerimientos del cuestionario se refieren a competencias inherentes de otras entidades, dentro de la oportunidad legal, se procedió con el correspondiente traslado a cada una en los términos del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 —lo cual se adjunta para su conocimiento en 10 folios—.

Así las cosas, trasladamos por competencia los requerimientos 95, 104, 106 y 107¹ del cuestionario, por cuanto **FEDESOF**, en el ejercicio de sus competencias como organización gremial, ejerce la representación de los intereses de las empresas de software en Colombia ante asuntos regulatorios y legislativos relacionados con el ecosistema digital.

¹ La pregunta 95 se encuentra en la página 18 y las preguntas 104, 106 y 107 se encuentran en la página 19 de la comunicación adjunta.





Superintendencia de Industria y Comercio



Por su parte, trasladamos por competencia el requerimiento 95² del cuestionario, pues **FEDESARROLLO**, en su calidad de centro de investigación, adelanta estudios económicos y sociales con el propósito de aportar a un desarrollo sostenible para Colombia; es así como, su labor contribuye significativamente al análisis profundo de temas relacionados con las plataformas digitales, y el impacto económico y social de sus operaciones.

A su vez, trasladamos por competencia los requerimientos 55, 57, 58 y 108³ del cuestionario, en la medida en que la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, conforme a lo dispuesto en el artículo 250 de la Constitución Política, es la autoridad competente para ejercer la acción penal y adelantar las investigaciones correspondientes respecto de los hechos que revistan las características de un delito. En cumplimiento de esa función, dicha entidad es la encargada de investigar, conocer y prevenir conductas como la estafa y el fraude en Colombia.

Por otro lado, trasladamos por competencia el requerimiento 164⁴ del cuestionario, debido a que el **MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL** es la autoridad competente para establecer la política de precios, su aplicación, así como la fijación por medio de resolución, de los precios de los bienes del sector agropecuario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 61 de la Ley 81 de 1988⁵.

Asimismo, trasladamos por competencia los requerimientos 65 y 122⁶ del cuestionario, en tanto el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** es la autoridad competente para liderar la definición, articulación y adopción de políticas públicas que reflejen normativamente los nuevos modelos de negocio que se apoyan en las plataformas tecnológicas de economía colaborativa, proponiendo los mecanismos idóneos para incorporar dichos modelos a la regulación sectorial relacionada⁷.

De igual forma, trasladamos por competencia los requerimientos 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78 y 79⁸ del cuestionario a la **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**, pues es la autoridad competente para: **(i)** ejercer la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales que reglamentan el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo las normas técnicas, científicas, administrativas y financieras del Sector Salud; **(ii)** emitir instrucciones a los sujetos vigilados sobre la manera como deben

² La pregunta 95 se encuentra en la página 18 de la comunicación adjunta.

³ Las preguntas 55, 57 y 58 se encuentran en la página 14 de la comunicación adjunta, y la pregunta 108 en la página 19.

⁴ La pregunta 164 se encuentra en la página 25 de la comunicación adjunta.

⁵ Numeral 1. Artículo 61. Ley 81 de 1988 “*Por la cual se reestructura el Ministerio de Desarrollo Económico, se determinan las funciones de sus dependencias, se deroga el Decreto Legislativo número 0177 del 1 de febrero de 1956, se dictan normas relativas a los contratos de fabricación y ensamble de vehículos automotores y a la política de precios y se dictan otras disposiciones*” reglamentado por el Decreto 1988 de 2013, en concordancia con el artículo 6 de la Ley 101 de 1993.

⁶ La pregunta 65 se encuentra en la página 15 y la pregunta 122 en la página 21 de la comunicación adjunta.

⁷ Numeral 10, Artículo 24. Decreto 1064 de 2020. “*Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*”.

⁸ Las preguntas 70, 71, 72, 73 y 74 se encuentran en las páginas 15 de la comunicación adjunta, y las preguntas 75, 76, 77, 78 y 79 se encuentran en la página 16.





Superintendencia de Industria y Comercio



cumplirse las disposiciones normativas que regulan su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación; (iii) vigilar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo los derivados de la afiliación o vinculación de la población a un plan de beneficios de salud, así como de los deberes por parte de los diferentes actores del mismo; y, (iv) ejercer control posterior y selectivo sobre los programas publicitarios de los sujetos vigilados, con el fin de asegurar que se ajusten a las normas vigentes, a la realidad jurídica, económica y social del servicio promovido y a los derechos de información debida⁹.

Finalmente, trasladamos por competencia los requerimientos 47 y 48¹⁰ del cuestionario, en tanto la **SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**, es la autoridad competente para: (i) vigilar, inspeccionar y controlar el cumplimiento de las disposiciones que regulan la debida prestación del servicio público de transporte y servicios conexos, y la protección de los usuarios del sector transporte, salvo norma especial en la materia; (ii) adelantar y decidir las investigaciones administrativas a que haya lugar por las fallas en la debida prestación del servicio público de transporte, servicios conexos, y en la protección de los usuarios del sector transporte, de acuerdo con la normativa vigente; y, (iii) gestionar y hacer seguimiento al servicio prestado a los ciudadanos, así como la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición realizados por los ciudadanos garantizando las soluciones pertinentes¹¹.

En este sentido, respetuosamente recomendamos que, para efectos de la citación a Debate de Control Político, también se tenga en consideración a las autoridades a las cuales se les remitió la información.

Una vez hechas las anteriores salvedades, y por estar relacionadas con las competencias a cargo de esta Superintendencia, procedemos a dar respuesta a los numerales 44, 45, 46, 47, 48, 49, 53, 54, 55, 56, 57, 61, 62, 63, 64, 65, 66 y 124 del cuestionario remitido, aclarando que, por la programación del “*Sistema de Trámites*” de esta Entidad, no es posible presentar la información tal y como se está solicitando en algunos puntos, motivo por el cual, remitiremos lo que nos permite identificar la plataforma institucional para su revisión, conocimiento y a efectos de poder brindar una respuesta integral conforme a nuestras competencias y a las herramientas disponibles. Así las cosas, procedemos a responder en los siguientes términos:

Numerales 44 y 45:

“44. Sírvase indicar, respecto a las plataformas que prestan servicios de alojamiento como AIRBNB y similares, ¿Cuál es la cantidad de peticiones, quejas

⁹ Numerales 2, 4, 9 y 43 del artículo 6 del Decreto 2462 de 2013 “*Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud*”, modificado por el artículo 1 del Decreto 1765 de 2019.

¹⁰ Las preguntas 47 y 48 se encuentra en las páginas 13 y 14 de la comunicación adjunta.

¹¹ Numerales 3 y 8 del artículo 5 y numeral 5 del artículo 25 del Decreto 2409 de 2018. “por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones”





Superintendencia de Industria y Comercio

y/o reclamos que se han recepcionado en los últimos 10 años? Relacione la información año a año en formato excel. Además, indique:

- a. ¿Cuál es el estado de la petición, queja y/o reclamo?
- b. ¿Cuál es el motivo de la petición, queja y/o reclamo?
- c. ¿En cuánto ascienden las multas como resultado de la solicitud?
- d. ¿Cuáles son las sanciones que se han establecido?
- e. Desglose la información por plataforma prestadora del servicio

45. *Sírvase indicar, respecto a las plataformas que prestan servicios de turismo como GetYourGuide y similares ¿Cuál es la cantidad de peticiones, quejas y/o reclamos que ha recepcionado en los últimos 10 años? Relacione la información año a año en formato excel. Además, indique:*

- a. *¿Cuál es el estado de la petición, queja y/o reclamo?*
- b. *¿Cuál es el motivo de la petición, queja y/o reclamo?*
- c. *¿En cuánto ascienden las multas como resultado de la solicitud?*
- d. *¿Cuáles son las sanciones que se han establecido?*
- e. *Desglose la información por plataforma prestadora del servicio”.*

Respuesta:

Frente a los numerales en cita, nos permitimos manifestar que la información suministrada se expondrá de la siguiente manera: **(i)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor; **(ii)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales y; **(iii)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de la Competencia.

(i) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor

En concordancia con lo manifestado en líneas precedentes, el documento Excel denominado “Anexo 1” contienen la información sobre las quejas recibidas en relación con las plataformas que prestan servicios de alojamiento y turismo (ver carpeta digital).

Por consiguiente, es importante destacar que, la Delegatura para la Protección del Consumidor ha recibido un total de ochocientos setenta (870) quejas en relación con las plataformas que prestan servicios de turismo, incluido el de alojamiento, desde la implementación del sistema de información de esta dependencia, en el año 2018.

Adicionalmente, es necesario tener en cuenta que, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, las multas que puede imponer esta Superintendencia en el marco de la protección de los consumidores, previa investigación administrativa sancionatoria, son de hasta **DOS MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES** (2.000 SMMLV)¹², atendiendo a las circunstancias específicas y las pruebas que obren dentro de cada procedimiento en particular.

Ahora bien, durante el período solicitado, se han impuesto las siguientes sanciones:

¹² **Artículo 61. SANCIONES.** Ley 1480 de 2011. Ley 1480 de 2011. “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”.





RADICADO	RESOLUCIÓN	FECHA	SANCIONADO	VALOR
14-199507	53438	31/8/2017	DESPEGAR COLOMBIA S.A.S	\$ 36.885.850
14-144926	70448	03/11/2017	ATRAPALO COLOMBIA S.A.S	\$ 14.754.340
21-322704	30861	14/6/2024	AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A.S.	\$ 124.490.968
22-160112	551	15/1/2025	PRICE RES S.A.S.	\$ 163.483.904
15-90730	4594	14/2/2017	BOOKING COM COLOMBIA S.A.S.	\$ 5.901.736

Tabla 1. Fuente: Delegatura para la Protección del Consumidor.

(ii) Quejas recibidas por la Delegatura para la Protección de Datos Personales

Por su parte, en los últimos diez (10) años la Delegatura para la Protección de Datos Personales ha llevado a cabo un total de veintinueve (29) actuaciones relacionadas con plataformas que ofrecen servicios de alojamiento o turismo, las cuales pueden ser consultadas a mayor detalle en el documento Excel denominado “Anexo 2” (ver carpeta digital).

(iii) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de la Competencia

Debido a que el cuestionario indaga frente al periodo comprendido entre los años 2015 a 2025, es importante precisar que de acuerdo con el artículo 2.8.2.2.5 del Decreto 1080 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura*”, así como las demás normas de archivística y retención documental que le son aplicables a esta Superintendencia, parte de la información requerida ya surtió el trámite correspondiente para la eliminación de documentos. En consecuencia, sería imposible obtener la información solicitada en los casos en los que el expediente fue destruido y existe dificultad para acceder a los actos en los que los expedientes correspondientes fueron archivados y remitidos a un repositorio externo.

En tal sentido, nos permitimos brindar la información de las denuncias que cursan actualmente en la Delegatura para la Protección de la Competencia relacionadas con plataformas que prestan servicios de alojamiento:

RADICADO	DENUNCIADO	MERCADO	RESUMEN
24-430371	AIRBNB	Alojamiento	Queja remitida por la Alcaldía de Medellín sobre la falta de medidas de seguridad y atención al cliente en un alojamiento de Airbnb, donde un huésped fue víctima de robo, evidenciando posibles fallas en la gestión y protección de los viajeros.
24-430371	Urbanización Oasis	Alojamiento	Presunto incumplimiento a la normativa vigente por ofrecer apartamentos en plataformas de turismo como AirBnb sin tener autorización para dicho servicio.

Tabla 2. Fuente: Delegatura para la Protección de la Competencia.





Adicionalmente es importante señalar que las denuncias relacionadas en este cuestionario se encuentran en etapa preliminar. Esta etapa tiene como finalidad determinar si existe mérito suficiente para iniciar una investigación formal por la presunta infracción del régimen de libre competencia o, en caso contrario, se debe proceder con el archivo del trámite. Durante esta etapa la Delegatura adelanta diferentes actuaciones para determinar la posible ocurrencia de los hechos, las características del mercado posiblemente afectado y la identidad de los posibles infractores, entre otros. En consecuencia: **(i)** esta etapa es reservada¹³ y, además; **(ii)** en esta etapa no hay personas naturales o jurídicas a las que se les hubiere atribuido las condiciones de investigados propiamente dichos¹⁴, pues esto sólo ocurre una vez se ha expedido y notificado la Resolución de Apertura de Investigación y Formulación del Pliego de Cargos.

Así mismo, nos permitimos brindar la información que actualmente está activa en la Delegatura para la Protección de la Competencia, relacionada con las plataformas que prestan servicios de turismo y que se encuentran en etapa preliminar:

RADICADO	DENUNCIADO	MERCADO	RESUMEN
24-459609	PRICE RES	Turismo	Presunta manipulación de precios y falsificación documental por parte de PRICE RES S.A.S., afectando la libre competencia en el sector turístico.

Tabla 3. Fuente: Delegatura para la Protección de la Competencia.

Numeral 46:

“46. Sírvase indicar, respecto a las plataformas que prestan servicios domésticos como limpieza del hogar, cuidado de mascotas, plomería, eléctricos y similares en Colombia ¿Cuál es la cantidad de peticiones, quejas y/o reclamos que ha recepcionado en los últimos 10 años? Relacione la información año a año en formato excel. Además, indique:

- ¿Cuál es el estado de la petición, queja y/o reclamo?**
- ¿Cuál es el motivo de la petición, queja y/o reclamo?**
- ¿En cuánto ascienden las multas como resultado de la solicitud?**
- ¿Cuáles son las sanciones que se han establecido?**
- Desglose la información por plataforma prestadora del servicio”.**

Respuesta:

Al respecto, nos permitimos manifestar que la información suministrada se expondrá de la siguiente manera: **(i)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor y; **(ii)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

¹³ Tribunal Administrativo de Cundinamarca. Sección Primera – Subsección A. Providencia del 18 de noviembre de 2010. Expediente 2500023240002010-00527-01. M.P. Claudia Elizabeth Lozzi Moreno.

¹⁴ Sobre el particular véase: (i) Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución No. 20 del 6 de enero de 2015 y; (ii) Superintendencia de Industria y Comercio. Resolución No. 16138 del 10 de abril de 2015





(i) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor

Durante los últimos diez (10) años se ha recibido un total de trescientas sesenta y nueve (369) quejas en contra de plataformas que prestan servicios domésticos, las cuales se detallan dentro del documento Excel denominado “Anexo 3” (ver carpeta digital).

(ii) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales

En los últimos diez (10) años se han adelantado cuatro (4) actuaciones frente a plataformas que prestan servicios domésticos, las cuales pueden ser consultadas a mayor detalle en el documento Excel denominado “Anexo 4” (ver carpeta digital).

Numeral 47:

“47. Sírvase indicar, respecto a las plataformas que prestan servicios de reparto en Colombia ¿Cuál es la cantidad de peticiones, quejas y/o reclamos que ha recepcionado en los últimos 10 años? Relacione la información año a año en formato Excel. Además, indique:

- a. ¿Cuál es el estado de la petición, queja y/o reclamo?*
- b. ¿Cuál es el motivo de la petición, queja y/o reclamo?*
- c. ¿En cuánto ascienden las multas como resultado de la solicitud?*
- d. ¿Cuáles son las sanciones que se han establecido?*
- e. Desglose la información por plataforma prestadora del servicio”.*

Respuesta:

La información suministrada se expondrá de la siguiente manera: **(i)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor y; **(ii)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

(i) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor

Durante los último diez (10) años, la Delegatura para la Protección del Consumidor ha recibido un total de dos mil trescientas cincuenta y nueve (2.359) quejas en contra de plataformas que prestan servicios de reparto en Colombia, las cuales están señaladas dentro del documento Excel denominado “Anexo 5” (ver carpeta digital).

No obstante, durante el lapso informado se han impuesto las siguientes sanciones en contra de plataformas que prestan el servicio de reparto en Colombia:

RADICADO	RESOLUCIÓN	FECHA	SANCIONADO	VALOR
15-238747	62908	30/8/2018	RAPPI S.A.S.	\$ 19.531.050
18-256766	65205	16/10/2020	RAPPI S.A.S.	\$ 1.755.606,000
18-256766	65397	16/10/2020	RAPPI S.A.S.	\$ 702.242.400
19-198723	10098	3/3/2022	RAPPI S.A.S.	\$ 1.245.000,000

Tabla 4. Fuente: Delegatura para la Protección del Consumidor.





(ii) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales

En los últimos diez (10) años se han adelantado trescientas cuarenta y tres (343) actuaciones respecto a plataformas que prestan servicios de reparto, las cuales pueden ser consultadas a mayor detalle en el documento Excel denominado “Anexo 6” (ver carpeta digital).

Numeral 48:

“48. Sírvase indicar, respecto a las plataformas que prestan servicios de transporte y movilidad en Colombia ¿Cuál es la cantidad de peticiones, quejas y/o reclamos que ha recepcionado en los últimos 10 años? Relacione la información año a año en formato excel. Además, indique:

- a. ¿Cuál es el estado de la petición, queja y/o reclamo?*
- b. ¿Cuál es el motivo de la petición, queja y/o reclamo?*
- c. ¿En cuánto ascienden las multas como resultado de la solicitud?*
- d. ¿Cuáles son las sanciones que se han establecido?*
- e. Desglose la información por plataforma prestadora del servicio”.*

Respuesta:

La información suministrada se expondrá de la siguiente manera: **(i)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor; **(ii)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales y; **(iii)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de la Competencia.

(i) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor

En relación con las plataformas que prestan servicios de transporte y movilidad en Colombia, es necesario indicar que, en la actualidad, las funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección a usuarios del transporte, independientemente de su modalidad —esto es, terrestre, aéreo, marítimo, etc.— se encuentra en cabeza de la **SUPERTRANSPORTE**, de conformidad con lo establecido, entre otras normas, en el artículo 109 la Ley 1955 de 2019¹⁵, y en el artículo 12 del Decreto 2409 de 2018¹⁶.

Igualmente, el **CONSEJO DE ESTADO**, en su Sala de Consulta y Servicio Civil¹⁷ dirimió un conflicto positivo de competencias el 11 de mayo de 2020, indicando que: “*En desarrollo de su actividad de supervisión, la ST tiene a su cargo la protección del usuario del sector transporte*”; y, en este sentido, declaró competente a **SUPERTRANSPORTE** para adelantar

¹⁵ Artículo 109. **PROTECCIÓN DE USUARIOS DE TRANSPORTE AÉREO.** Ley 1955 de 2019 “*Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”*”.

¹⁶ Artículo 12. **FUNCIONES DEL DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE USUARIOS DEL SECTOR TRANSPORTE.** Decreto 2409 de 2018 “*Por el cual se modifica y renueva la estructura de la Superintendencia de Transporte y se dictan otras disposiciones*”.

¹⁷ **CONSEJO DE ESTADO.** Sala de Consulta y Servicio Civil. Concepto del 11 de mayo de 2020. Expediente: 110010306000202000005 00. C.P.: Álvaro Namén Vargas.



las investigaciones administrativas por presuntas violaciones al régimen de protección de usuarios del servicio de transporte terrestre.

Por lo tanto, no existen sanciones por parte de esta Superintendencia en materia de protección al consumidor en la materia, por las razones expuestas.

No obstante, dentro del período consultado, se han presentado un total de ciento cuarenta y cinco (145) quejas ante esta Superintendencia, las cuales se detallan en el documento Excel denominado “Anexo 7” (ver carpeta digital).

(ii) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales

En los últimos diez (10) años se han adelantado setenta y tres (73) actuaciones respecto a plataformas que prestan servicios de transporte y movilidad, las cuales pueden ser consultadas a mayor detalle en el documento Excel denominado “Anexo 8” (ver carpeta digital).

(iii) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de la Competencia

Respecto a este punto es importante indicar que, la Delegatura para la Protección de la Competencia ordenó el inicio de tres (3) investigaciones administrativas independientes contra algunas de las compañías que participan en el mercado de operación de plataformas de transporte en Colombia (**UBER**¹⁸, **DIDI**¹⁹ y **CABIFY**²⁰). El propósito de estas actuaciones administrativas es evaluar, desde el ámbito del régimen de protección de la competencia, si las plataformas investigadas habrían facilitado la prestación de servicios de transporte por parte de conductores y vehículos que no cumplen con las regulaciones del sector, y si esta conducta habría otorgado ventajas competitivas desleales a los prestadores de servicios vinculados a dichas plataformas.

En el marco de estas investigaciones, la Superintendencia examina el desarrollo de posibles ventajas competitivas a las plataformas y conductores por medio de una violación sistemática a las normas de transporte. Estas ventajas competitivas, en caso de haberse materializado, habrían permitido a las empresas investigadas promover en el mercado mejores condiciones relacionadas con la determinación de la capacidad transportadora disponible, la localización geográfica de los servicios, la fijación de tarifas y la omisión de los costos relacionados con el acceso y la permanencia en el mercado. Estas ventajas se habrían dado frente a otros oferentes que, al cumplir con la regulación, asumirían costos que los infractores de la norma no tendrían que enfrentar. Aunado a lo anterior, la infracción objeto de análisis podría generar riesgos para la seguridad e integridad de los usuarios del

¹⁸ Resolución No. 24024 de 2024 ordenó apertura de investigación contra **UBER B.V.**, **UBER TECHNOLOGIES INC.**, **LIEBER COLOMBIA S.A.S.** y **RASIER OPERATIONS B.V.**

¹⁹ Resolución No. 24028 de 2024 ordenó la apertura de la investigación en contra de **DIDI MOBILITY INFORMATION TECHNOLOGY PTE. LTD.** y **ASESORÍAS CC S.A.S.**

²⁰ Resolución No. 24026 de 2024 ordenó la apertura de la investigación en contra de **CABIFY MATRIZ S.L.** y **MAXIMOBILITY S.A.S.**

servicio. Lo anterior, teniendo en cuenta que la regulación tiene como objetivo garantizar la prestación del servicio de transporte bajo las condiciones adecuadas para ello.

Las actuaciones administrativas en contra de **UBER**, **DIDI** y **CABIFY** iniciaron con las Resoluciones de Apertura²¹, las cuales fueron publicadas en los términos del artículo 19 de la Ley 1340 de 2009, modificado por el artículo 157 del Decreto 19 de 2012.

Adicionalmente, dentro de la Delegatura para la Protección de la Competencia se encuentra activa una denuncia relacionada con plataformas que prestan servicio de transporte:

RADICADO	DENUNCIADO	MERCADO	RESUMEN
25-65764	Radio Taxis Libre	Transporte	Presunto acto de competencia desleal debido al comportamiento de las plataformas Yango y Radio Taxis Libres, ya que representa una violación de las normas de competencia y de regulación del transporte público de pasajeros en Colombia. Esta conducta afecta el mercado de taxis y de plataformas de transporte privado, generando competencia desleal frente a los operadores tradicionales de taxis y otras plataformas que cumplen con la normativa local, al operar de forma ilegal sin cumplir con las regulaciones de tarifas, licencias, seguros y otros requisitos establecidos por las autoridades competentes.

Tabla 5. Fuente: Delegatura para la Protección de la Competencia.

Numeral 49:

“49. Sírvase informar, ¿Cuál es el marco normativo de las plataformas de venta de artículos de segunda mano en Colombia a la fecha? Relacione la fuente jurídica”.

Respuesta:

Sobre el particular, es necesario señalar que no se tiene registro de normas que se refieran específicamente a las plataformas de venta de artículos de segunda mano. En consecuencia, su régimen se encuentra sujeto a las normas generales, empezando por lo dispuesto en el artículo 333 de la Constitución Política, que consagra la libertad de empresa, la libre competencia y la libertad económica.

²¹ La apertura de investigación formal y formulación de pliego de cargos se realizó a través de la Resolución No. 24024 del 14 de mayo de 2024 en contra de **LIEBER COLOMBIA S.A.S.**, **RASIER OPERATIONS B.V.**, **UBER B.V.** y **UBER TECHNOLOGIES INC**; Resolución No. 24028 del 14 de mayo de 2024 en contra de **ASESORÍAS CC S.A.S.** y **DIDI MOBILITY INFORMATION TECHNOLOGY PTE. LTD.** y; Resolución No. 24026 del 14 de mayo de 2024 en contra de **MAXIMOBILITY S.A.S.** y **CABIFY MATRIZ S.L**

Adicionalmente, debe recordarse que, a la luz del artículo 2²² de la Ley 1480 de 2011, **las normas contenidas en el Estatuto del Consumidor resultarán aplicables cuando exista una relación de consumo**, lo cual sucede cuando concurre un consumidor, por un lado, y un productor o proveedor, por el otro.

En el marco de las relaciones de consumo, entonces, resultarán aplicables todas las normas establecidas en la Ley 1480 de 2011, donde se prevén los derechos a favor de los consumidores y las obligaciones en cabeza de los productores y proveedores. Entre las disposiciones más relevantes se encuentran el derecho a la información, a la garantía legal, a la protección contra la publicidad engañosa, aspectos relacionados con la protección contractual, entre otros.

Adicionalmente, para el caso de las denominadas “*plataformas de comercio electrónico*”, el Estatuto del Consumidor, establece normas específicas sobre ventas realizadas por métodos no tradicionales o a distancia, que incluyen aspectos particulares en atención a las características del comercio electrónico.

De conformidad con lo expuesto, **los proveedores dentro del comercio electrónico, independientemente de que vendan productos nuevos o de segunda mano, están sometidos al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011²³**, con las modificaciones realizadas por la Ley 2439 de 2024.

Ahora bien, debe indicarse que, **al lado de los proveedores en el marco del comercio electrónico, hay plataformas denominadas “portales de contacto”, que no tienen injerencia en las decisiones de consumo**, razón por la cual sus obligaciones son distintas a las de las “*plataformas de comercio electrónico*”, tal y como lo establece el artículo 53 del Estatuto del Consumidor:

“ARTÍCULO 53. PORTALES DE CONTACTO. *Quien ponga a disposición una plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo, deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, para lo cual deberán contar con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos. Esta información podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite”.*

Aparte de lo mencionado, las plataformas que realizan ventas por métodos no tradicionales o a distancia, se someten a lo establecido en el Decreto 1499 de 2014, hoy compilado en el Capítulo 37²⁴ del Decreto 1074 de 2015 —Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo—.

²² ARTÍCULO 2. OBJETO. Ley 1480 de 2011.

²³ CAPÍTULO VI. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE COMERCIO ELECTRÓNICO. Ibidem.

²⁴ CAPÍTULO 37. VENTAS QUE UTILIZAN METODOS NO TRADICIONALES Y LAS VENTAS A DISTANCIA. Decreto 1074 de 2015.



Superintendencia de Industria y Comercio



Finalmente, **debe indicarse que las funciones de inspección, vigilancia y control que no están asignadas expresamente a otra autoridad, son ejercidas por esta Superintendencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59²⁵ de la Ley 1480 de 2011, tal y como sucede en este caso.**

En virtud de estas competencias y de las consagradas en los numerales 17, 30, 53, 56 y 57 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011²⁶, corresponde a la Delegatura para la Protección del Consumidor, por medio de su Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor la investigación y sanción —previo proceso administrativo sancionatorio— de las conductas que atenten contra el régimen de protección al consumidor, así como impartir órdenes para la protección de los derechos de los consumidores e instruir sobre el cumplimiento de las normas de consumo, con el fin de establecer criterios y procedimientos que faciliten su efectividad.

Numeral 53:

“53. Sírvase informar, ¿La Superintendencia de Industria y Comercio realiza alguna supervisión o inspección de las plataformas de compraventa de segunda mano para garantizar el cumplimiento de las normativas de protección al consumidor? Si la respuesta es afirmativa, sírvase relacionar el procedimiento de supervisión o inspección y los resultados obtenidos para los últimos 10 años, año a año en formato excel”.

Respuesta:

Como se indicó en el numeral anterior, esta Superintendencia ejerce funciones de inspección, vigilancia y control en materia de protección a los consumidores en aquellos casos donde dichas competencias no han sido asignadas de manera expresa a otra autoridad. En ejercicio de esta atribución, esta Entidad tiene la facultad de adelantar las actuaciones establecidas en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011. Por consiguiente, toda plataforma donde se desarrollen relaciones de consumo y cuya actividad no se encuentre sujeta a vigilancia de otra autoridad, es competencia de esta Superintendencia, indistintamente si a través de esta se realiza la “*compraventa de segunda mano*”.

Cabe destacar que, dentro de las facultades administrativas que tiene esta autoridad en la materia, se encuentra la de “*velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas*”, lo cual se adelanta mediante el procedimiento administrativo sancionatorio establecido en la Ley 1437 de 2011, en razón de la remisión que realiza el artículo 60 de la Ley 1480 de 2011²⁷.

²⁵ **ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.** Ley 1480 de 2011.

²⁶ **ARTÍCULO 1. FUNCIONES GENERALES.** Decreto 4886 de 2011. “*Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones*” modificado por el Decreto 92 de 2022.

²⁷ Artículo 60. **PROCEDIMIENTO.** Ley 1480 de 2011.



También es importante destacar que, en caso de demostrarse la infracción a las normas de protección al consumidor, el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011²⁸ establece las sanciones procedentes, que serán graduadas de conformidad con los criterios definidos en su párrafo primero.

Por último, precisamos que, debido a la parametrización del sistema de trámites de la entidad, no resulta posible brindar la información solicitada, en la medida en que, para efectos del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de esta Superintendencia resulta indiferente si el proveedor en el comercio electrónico vende productos nuevos, usados o ambos.

Numerales 54 y 56:

“54. Sírvase informar, ¿Cuáles son los derechos del consumidor en la compra de artículos de segunda mano a través de plataformas digitales?

(...)

56. Sírvase informar, ¿Existen lineamientos específicos para las plataformas de compraventa de artículos de segunda mano sobre la verificación de la autenticidad de los productos?”.

Respuesta:

De conformidad a lo expuesto en la respuesta ofrecida al numeral 49 dentro del presente documento, **siempre que exista una relación de consumo, los derechos de los consumidores serán aquellos que se encuentran consagrados en la Ley 1480 de 2011.**

Dentro de estos derechos, resulta necesario destacar el de recibir productos de calidad, el derecho a la idoneidad y seguridad de los productos, el derecho a recibir información, a la protección contra la publicidad engañosa, a la reclamación, a la protección contractual, a la participación, a la representación, a la educación y a la igualdad, en los términos del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011. Asimismo, en desarrollo de estas prerrogativas, se encuentra el derecho a la garantía legal, a la protección contra las cláusulas abusivas y a la protección dentro del comercio electrónico, entre otros.

Particularmente, **frente a la garantía legal, existen disposiciones especiales para el caso de productos usados.** Así, cuando se trate de bienes repotenciados, remanufacturados, imperfectos, usados o discontinuados, **el artículo 15²⁹ de la Ley 1480 de 2011 establece la necesidad de informar dicha circunstancia de forma precisa o notoria.**

²⁸ Artículo 61. **SANCIONES.** Ley 1480 de 2011.

²⁹ Artículo 15. **PRODUCTOS IMPERFECTOS, USADOS, REPARADOS, REMANUFACTURADOS REPOTENCIALIZADOS O DESCONTINUADOS.** Ibidem.





De igual forma, el artículo 2.1.2.7 del Título II³⁰ de la Circular Única de esta Superintendencia, establece, el deber de informar esta situación tanto en el comercio físico como en el electrónico, tal como se detalla continuación:

“2.1.2.7 Deber de información

En desarrollo de lo prescrito por el artículo 15 de la Ley 1480 de 2011, cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados, descontinuados se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria y, para ello, cumplir como mínimo con los siguientes requisitos generales:

a) Se debe informar la circunstancia del producto tanto en los establecimientos físicos como a través de los medios que utilizan métodos no tradicionales o a distancia para la comercialización de estos.

b) La información frente a la condición de imperfecto, usado, reparado, remanufacturado, repotencializado o descontinuado del producto debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea y en castellano, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 1480 de 2011.

c) Tanto en el comercio físico como en el comercio electrónico, la información frente a la condición de imperfecto, usado, reparado, remanufacturado, repotencializado o descontinuado, deberá mostrarse de forma contigua al nombre o al precio del producto, garantizando su notoriedad, legibilidad, visibilidad y fácil acceso por parte del consumidor antes de tomar la decisión de consumo.

(...)

d) Cuando un producto sea objeto de reparación por causas distintas a la garantía legal, deberá informarse al consumidor si el (los) repuesto (s) o parte (s) utilizado (s) tiene (n) la condición de imperfecto, usado, reparado, remanufacturado, repotencializado, descontinuado, circunstancias que deberán ser aceptadas por el consumidor” (subrayado fuera del texto original).

Bajo este contexto, se informa que, aunque no hay lineamientos específicos sobre la verificación de autenticidad de los productos, resultarán aplicables las normas sobre calidad³¹, información³² y publicidad³³.

³⁰ Para más información puede consultar el siguiente enlace electrónico:

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/032023/Titulo%20II-%20Versión%2017-03-2023.pdf>

³¹ Artículo 6 de la Ley 1480 de 2011.

³² Título V de la Ley 1480 de 2011, artículos 23 a 28, que establecen, entre otras cosas, que la información que se brinde sobre los productos que se ofrezcan deberá ser clara, veraz, oportuna, suficiente, verificable, comprensible, precisa e idónea, su contenido mínimo, las condiciones especiales y la información pública de precios.

³³ Título VI de la Ley 1480 de 2011, artículos 29 a 33, según los cuales las condiciones objetivas de la publicidad obligan al anunciante en esos términos, se establecen reglas para la publicidad de productos nocivos, las causales de exoneración de responsabilidad por cuestiones relacionadas con la publicidad y se consagran normas sobre promociones y ofertas.



Por último, es importante destacar que además de lo indicado, el inciso 3 del artículo 8 de la Ley 1480 de 2011³⁴ consagra la **posibilidad de que los productos usados sean vendidos sin garantía, siempre y cuando esa circunstancia sea informada al consumidor; en caso contrario, se presume una garantía legal de tres (3) meses.**

Numeral 55:

“55. Sírvase informar, ¿Qué medidas está implementando la Superintendencia de Industria y Comercio para prevenir estafas y fraudes en las compras de artículos de segunda mano a través de las plataformas digitales?”.

Respuesta:

De conformidad con lo expuesto previamente, la competencia de esta Superintendencia está circunscrita a la protección de los consumidores en el marco del Estatuto del Consumidor. En este sentido, la prevención de conductas delictivas como la estafa y el fraude escapa de nuestra competencia.

Sin embargo, dentro de su marco de acción, esta Superintendencia adelanta actividades de orientación y capacitación a través de la “Red Nacional de Protección al Consumidor – **RNPC**”, de la que ejerce funciones de Secretaría Técnica, por medio de estrategias tales como las “Casas del Consumidor” y la “Ruta del Consumidor”, que tienen como **propósito la difusión de información y la disposición de herramientas para la protección efectiva de los derechos de los consumidores en distintas regiones del país**, en general y, en particular, frente a sus derechos en el ámbito del comercio electrónico.

Finalmente, es necesario destacar que, una de las obligaciones de los proveedores dentro del comercio electrónico, es la de adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la información personal del consumidor y de la transacción, tal y como lo establece el literal f) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

Numeral 57:

“57. Sírvase informar: ¿Cómo puede un consumidor denunciar una estafa o fraude en una compra realizada a través de una plataforma digital de artículos de segunda mano?”.

Respuesta:

En atención a lo expuesto en el numeral anterior, es necesario reiterar que la competencia de esta Superintendencia en materia de protección al consumidor se encuentra limitada a la Ley 1480 de 2011 y, en esa medida, no es competente para recibir denuncias

³⁴ Artículo 8. **TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL.** Ley 1480 de 2011.

relacionadas con delitos como la estafa y el fraude, de las cuales conoce la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**.

No obstante, en el marco de sus competencias de inspección, vigilancia y control en materia de protección a los consumidores, **esta Superintendencia puede conocer y debe recibir las denuncias que presenten los consumidores que consideren que sus derechos han sido vulnerados**, bien a través de un formulario que se encuentra disponible en las instalaciones de la Entidad, ubicada en la Calle 24 No. 7 – 33 Local 108 en la ciudad de Bogotá o de la siguiente manera:

- En la página web www.sic.gov.co, a través del siguiente enlace: <https://denuncias.sic.gov.co/consumidor/consumidor/paso0>
- A través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co

La queja o denuncia se puede presentar a nombre propio o de forma anónima, narrando los hechos e identificando al presunto infractor de la normativa que es de resorte de la Delegatura para la Protección al Consumidor. Asimismo, se deberán indicar los datos de contacto, tanto del denunciante como del denunciado, se deberán igualmente adjuntar todos aquellos soportes que considere que son necesarios para respaldar el relato. En los casos en que se actúe por conducto de un representante o apoderado, anexar el poder otorgado, de conformidad con las formalidades previstas en la ley.

Es importante recordar que, **con la presentación de una denuncia lo que se busca es que se adelanten posibles investigaciones administrativas que puedan derivar en la imposición de sanciones y/o que se impartan órdenes administrativas para proteger el interés general de los consumidores y no para resolver situaciones particulares**, ya que estas se deberán tramitar a través de la Acción de Protección al Consumidor en sede jurisdiccional.

Numeral 61:

“61. Sírvase informar, ¿Cómo se protege al consumidor ante posibles abusos relacionados con las comisiones por intermediación cobradas por las plataformas de compraventa de artículos de segunda mano?”.

Respuesta:

Para efectos de abordar los interrogantes planteados, es necesario anotar que para efectos de las materias que vigila esta Superintendencia en relación con el régimen general de protección al consumidor, no se tiene un sistema de control de precios frente a modelos de negocio inherentes al objeto de la pregunta; razón por la cual, por regla general —y sin perjuicio de regulaciones especiales cuya vigilancia se encuentre a cargo de otras autoridades—, los particulares pueden desarrollar sus actividades económicas bajo el

principio de la libertad de precios; esto, como garantía de los presupuestos establecidos en el artículo 333 constitucional.

Además de lo anterior, debe indicarse que, al tenor del artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 y como se ha referido en líneas precedentes, las normas de protección al consumidor tienen un alcance circunscrito a las denominadas relaciones de consumo, que se presentan cuando concurren un proveedor o productor, por un lado, y un consumidor, por el otro. Esto quiere decir que el régimen resulta aplicable a los derechos y obligaciones consagrados en la Ley 1480 de 2011 solamente cuando existan relaciones de consumo.

Considerando lo indicado, los posibles abusos ocasionados por los precios cobrados a título de comisión por las plataformas de compraventa de artículos de segunda mano, como regla general, exceden la competencia de esta Superintendencia, en la medida en que no todos los vendedores que utilizan los servicios de plataformas de comercio electrónico son consumidores y, por lo tanto, no se presentaría una relación de consumo.

No obstante, en aquellos casos en que existan vacíos en la información que se suministra al consumidor, al tenor de los artículos 3 —numeral 1.3, sobre derecho a la información— 23 —sobre información mínima—, 26 —sobre información pública de precios—, y 50 —literal “b”, sobre información en el marco del comercio electrónico— de la Ley 1480 de 2011, esta Superintendencia puede adelantar aquellas actuaciones establecidas en el artículo 59 de la *Ibidem* e imponer las sanciones señaladas dentro del artículo 61 de la misma norma, como se indicó en la respuesta ofrecida a la pregunta 53.

Numeral 62:

“62. Sírvase informar, ¿La Superintendencia de Industria y Comercio ha recibido quejas o denuncias de consumidores o vendedores sobre comisiones de intermediación abusivas o poco transparentes en las plataformas de compraventa de artículos de segunda mano? ¿Cuántas denuncias se han recibido durante los últimos 10 años? Relacione la información en formato excel, año a año para cada plataforma que opera en Colombia”.

Respuesta:

Debido a la parametrización del Sistema de Trámites de esta Entidad, no es posible identificar el número de denuncias recibidas en relación con comisiones de intermediación presuntamente abusivas o poco transparentes en las plataformas de venta de artículos de segunda mano.

No obstante, se recuerda que, en los archivos Excel adjuntos a este documento y que forman parte de la respuesta a las preguntas planteadas, reposa la información de las quejas recibidas por distintos motivos contra plataformas de comercio electrónico, que pueden ser revisadas con el fin de verificar si se presentó algún caso similar al consultado (ver carpeta digital).



Superintendencia de Industria y Comercio



Numeral 63:

“63. Sírvese informar, ¿Cuál es el procedimiento que debe seguir un vendedor o comprador si considera que la comisión cobrada por una plataforma de compraventa de artículos de segunda mano es excesiva o poco clara?”

Respuesta:

Como se indicó a la respuesta de la pregunta 61 en líneas precedentes, es necesario aclarar que, en tanto no exista un régimen de control de precios respecto del sector de las ventas de segunda mano —más precisamente, delimitando los asuntos objeto de vigilancia adelantada en mérito de nuestras funciones de protección a los consumidores de distintos sectores de la economía—, rige el principio de libertad de precios como garantía del artículo 333 de la Constitución Política Nacional.

No obstante, en caso de que se presenten infracciones a los derechos de los consumidores, el procedimiento para denunciar estos hechos es el señalado en la respuesta ofrecida mediante la pregunta 57, a saber: a través de un formulario que se encuentra disponible en las instalaciones de la entidad, ubicadas en la Calle 24 No. 7 – 33 Local 108 en la ciudad de Bogotá D.C. o de la siguiente manera:

- En la página de la Superintendencia de Industria y Comercio www.sic.gov.co, a través del siguiente enlace: <https://denuncias.sic.gov.co/consumidor/consumidor/paso0>
- Por medio del correo electrónico contactenos@sic.gov.co

La queja o denuncia se puede presentar a nombre propio o de forma anónima, narrando los hechos e identificando al presunto infractor de la normativa que es de resorte de la Delegatura para la Protección al Consumidor. Asimismo, se recomienda indicar los datos de contacto, tanto del denunciante como del denunciado, y adjuntar todos aquellos soportes que se consideren necesarios para respaldar el relato. En los casos en que se actúe por conducto de un representante o apoderado, es importante anexar el poder otorgado, de conformidad con las formalidades previstas en la Ley.

Es importante recordar que, con la presentación de una denuncia lo que se busca es el inicio de posibles investigaciones administrativas que pueden derivar en la imposición de sanciones u órdenes administrativas para proteger el interés general de los consumidores y no para resolver situaciones particulares, ya que estas se deberán tramitar a través de la acción de protección al consumidor en sede jurisdiccional —es decir, a través de autoridades judiciales—.

Numeral 64:

“64. Sírvese informar, ¿Cuál es el marco normativo que debe seguirse en caso de que un consumidor se vea afectado por una transacción fraudulenta o un producto



defectuoso en las plataformas digitales de compraventa de artículos de segunda mano?”.

Respuesta:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, como parte de los derechos de los consumidores se encuentra la **garantía legal, la cual es una obligación de carácter temporal de productores y proveedores sobre la calidad, idoneidad y seguridad de los productos que ofrecen dentro del mercado.**

No obstante, reiterando lo expuesto en la respuesta de los numerales 54 y 56 del presente documento, en materia de bienes repotenciados, remanufacturados, imperfectos, usados o discontinuados, el artículo 15 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 2.1.2.7. del Título II de la Circular Única de esta Superintendencia, establecen el deber de informar dicha circunstancia de forma precisa o notoria.

Adicionalmente, el inciso 3 del artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 consagra la posibilidad de que los productos usados sean vendidos sin garantía, siempre y cuando esa circunstancia sea informada al consumidor. En caso contrario, se presume una garantía legal por tres (3) meses.

Teniendo claridad en lo anterior, debe indicarse que, **si el consumidor desea hacer efectiva la garantía legal, puede acudir a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de esta Superintendencia mediante la acción de protección al consumidor de que trata el numeral 3 del artículo 56³⁵ del Estatuto del Consumidor**, que se tramitará mediante el procedimiento establecido en su artículo 58³⁶.

Adicionalmente, el consumidor tiene la posibilidad de ejercer el derecho de retracto en los casos en que haya adquirido un producto mediante métodos no tradicionales o a distancia, tal y como lo indica el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011³⁷.

Fuera de lo anterior, el artículo 51³⁸ del Estatuto del Consumidor consagra para los casos de las relaciones de consumo en el comercio electrónico, el derecho a la reversión del pago, que da la posibilidad de que el consumidor solicite la devolución del dinero, en casos como las operaciones fraudulentas.

A lo anterior debe añadirse que el Decreto 587 de 2016 —hoy compilado en el Capítulo 51 del Decreto 1074 de 2015—, reglamentó el derecho a la reversión del pago, indicando el procedimiento para su ejercicio, así como sus condiciones, que incluyen, como ya se indicó, que el consumidor haya sido objeto de fraude, además de otras como que el producto no

³⁵ Artículo 56. **ACCIONES JURISDICCIONALES.** Ley 1480 de 2011.

³⁶ De conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor– el demandante deberá cumplir con el requisito de procedibilidad previsto en la norma. En este caso, es necesario agote el reclamo directo ante el proveedor o productor antes de acudir a demandar ante esta Superintendencia.

³⁷ Artículo 47. **RETRACTO.** Ley 1480 de 2011. Artículo modificado por la Ley 2439 de 2024.

³⁸ Artículo 51. **REVERSIÓN DEL PAGO.** Ley 1480 de 2011.

sea recibido, no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes a él o cuando se encuentre defectuoso.

También, en caso de que exista un “*producto defectuoso*”³⁹, entendido como aquel que, en razón de un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho, el numeral 2 del artículo 56 de la Ley 1480 de 2011, brinda la posibilidad de demandar ante el juez civil, mediante la acción de responsabilidad por daños por producto defectuoso, con el fin de obtener la indemnización de los perjuicios que se hayan podido generar.

Numeral 65:

“65. Sírvase informar, ¿Qué sanciones o penalidades enfrentan las plataformas digitales que no cumplen con cada una de las regulaciones establecidas en Colombia?”.

Respuesta:

Frente al particular, nos permitimos manifestar que la información suministrada se expondrá desde las competencias administrativas de esta Entidad de la siguiente manera: **(i)** sanciones impuestas por la Delegatura para la Protección del Consumidor; **(ii)** sanciones impuestas por la Delegatura para la Protección de Datos Personales e; **(iii)** información aportada por la Delegatura para Protección de la Competencia.

(i) Sanciones impuestas por la Delegatura para la Protección del Consumidor

De conformidad con lo expuesto en el numeral 53 del presente documento, desde el punto de vista de las funciones administrativas de inspección, vigilancia y control que ejerce esta Superintendencia en materia de protección a los consumidores, las plataformas digitales que no cumplan con sus obligaciones respecto de los consumidores pueden ser sancionadas, previo procedimiento administrativo, en los términos del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que incluyen multas de hasta de **DOS MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (2.000 SMMLV)**.

(ii) Sanciones impuestas por la Delegatura para la Protección de Datos Personales

En lo relacionado con las funciones de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012⁴⁰ establece las sanciones a las que se enfrenta cualquier responsable o encargado del tratamiento de datos personales que incumpla la legislación en esta materia.

³⁹ Numeral 15 del artículo 5. **DEFINICIONES.** Ley 1480 de 2011.

⁴⁰ Artículo 23. **SANCIONES.** Ley 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*”.



De conformidad con lo anterior, esta Delegatura en los últimos diez (10) años ha impuesto un total de veinte (20) multas a empresas de plataformas que ofrecen servicios, las cuales pueden ser consultadas a mayor detalle en el documento Excel denominado “Anexo 9” (ver carpeta digital).

(iii) Información aportada por la Delegatura para la Protección de la Competencia

Como se mencionó en la respuesta al numeral 48 de este cuestionario, en la Delegatura para la Protección de la Competencia se están adelantando actualmente tres investigaciones administrativas independientes contra algunas de las compañías que operan en el mercado de plataformas de transporte en Colombia (**UBER**, **DIDI** y **CABIFY**).

En este contexto, cuando la Delegatura para la Protección de la Competencia concluya la investigación, será el Despacho de la Superintendente de Industria y Comercio quien determinará si corresponde imponer sanciones a las personas jurídicas mencionadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1340 de 2009. En caso de que se imponga una sanción, la Superintendente de Industria y Comercio tiene la facultad de aplicar multas de hasta 100.000 SMMLV o, si resulta mayor, hasta el 150% de la utilidad obtenida por el infractor a raíz de la conducta infractora⁴¹.

Numeral 66:

“66. Sírvase informar, ¿Las plataformas de venta de artículos de segunda mano deben establecer políticas claras de resolución de conflictos entre compradores y vendedores? De ser afirmativa la respuesta, mencione cada una de esas políticas”.

Respuesta:

Conforme a los asuntos que vigila esta Superintendencia y con arreglo a lo establecido en la Ley 1480 de 2011, para el caso de “*plataformas de venta de artículos de segunda mano*”, el Legislador no ha ordenado la adopción de políticas dirigidas a lograr la resolución de conflictos entre “*compradores y vendedores*”, de manera tal que su creación depende de la voluntad de cada proveedor en el comercio electrónico.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos pertinente recordar que, mediante el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 desde el **CONGRESO DE LA REPÚBLICA** se ordenó

⁴¹ "Artículo 25. **Monto de las Multas a Personas Jurídicas.** El numeral 15 del artículo 4° del Decreto 2153 de 1992 quedará así:

*Por violación de cualquiera de las disposiciones sobre protección de la competencia, incluidas la omisión en acatar en debida forma las solicitudes de información, órdenes e instrucciones que imparta, la obstrucción de las investigaciones, el incumplimiento de las obligaciones de informar una operación de integración empresarial o las derivadas de su aprobación bajo condiciones o de la terminación de una investigación por aceptación de garantías, imponer, por cada violación y a cada infractor, **multas** a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio hasta por la suma de 100.000 salarios mínimos mensuales vigentes o, si resulta ser mayor, hasta por el 150% de la utilidad derivada de la conducta por parte del infractor.*

(...)" (negrilla y subrayado fuera de texto).



a los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos, lo siguiente:

“(...) Disponer en el mismo medio en que realiza comercio electrónico de canales de fácil acceso y de atención que garanticen la orientación y asistencia a los consumidores y la trazabilidad de las reclamaciones por ellos presentadas, con el fin de que estos puedan resolver dudas y radicar sus peticiones, quejas o reclamos. De tal forma que les quede, constancia de la atención mediante la generación de un número de registro o radicado, junto con la fecha y hora de radicación de sus peticiones, quejas o reclamos, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento (...).”

Así las cosas, por regla general, en las relaciones de consumo que se desarrollen a través de medios electrónicos los proveedores y expendedores ubicados en Colombia deben disponer —en el mismo medio de comercialización— canales a partir de los cuales se garantice la orientación y asistencia a los consumidores, así como el seguimiento a los requerimientos, quejas o reclamos que estos últimos presenten. Asunto que, además, exige la existencia de una constancia mediante la generación de un número de registro o radicación, entre otros aspectos.

Ahora bien, es preciso mencionar que, en el momento en que se publican este tipo de políticas y atendiendo a que se trata, como regla general, de contratos de adhesión, resultan aplicables las normas de protección contractual del Estatuto del Consumidor, particularmente las relacionadas con las condiciones generales y los contratos de adhesión del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011; las cláusulas prohibidas de su artículo 38, y las cláusulas abusivas establecidas en sus artículos 42 y 43.

Numeral 124:

“124. Sírvase indicar, respecto a las plataformas digitales que prestan servicios de tutorías y coaching en el marco de la economía colaborativa en Colombia ¿Cuál es la cantidad de peticiones, quejas y/o reclamos que ha recepcionado en los últimos 10 años? Relacione la información año a año en formato Excel. Además, indique:

- a. ¿Cuál es el estado de la petición, queja y/o reclamo?*
- b. ¿Cuál es el motivo de la petición, queja y/o reclamo?*
- c. ¿En cuánto ascienden las multas como resultado de la solicitud?*
- d. ¿Cuáles son las sanciones que se han establecido?*
- e. Desglose la información por entidad prestadora del servicio que fue sancionada”.*

Respuesta:

Al respecto, nos permitimos manifestar que la información suministrada se expondrá de la siguiente manera: **(i)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor y; **(ii)** quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

(i) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección del Consumidor

Frente al particular, es necesario indicar que, dentro del período solicitado, la Delegatura para la Protección del Consumidor, ha recibido un total de mil doscientas veintiún (1221) quejas en contra de plataformas que prestan servicios de tutorías y coaching, cuyo detalle se encuentra dentro del documento Excel denominado “Anexo 10” (ver carpeta digital).

No obstante, como se ha indicado a lo largo del presente documento, debido a la parametrización del “Sistema de Trámites” de esta Entidad, para este tipo de plataformas, no resulta posible establecer la información solicitada con el nivel de detalle que se indica dentro de la pregunta.

(i) Quejas recibidas en la Delegatura para la Protección de Datos Personales

La Delegatura para la Protección de Datos Personales no ha adelantado actuaciones con respecto a plataformas digitales que prestan servicios de tutorías. Sin embargo, se han adelantado dos (2) actuaciones contra plataformas sociales relacionadas con asuntos laborales y profesionales, como se detalla en el documento Excel denominado “Anexo 12” (ver carpeta digital).

Finalmente, los anexos referidos en líneas precedentes podrán ser consultados a través del siguiente enlace electrónico habilitado para el efecto: https://its2sicgov-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/gregulacion_sic_gov_co/EikbLgVX8XBAskN6R_Se_VgB_MFM1Jy0DgyxTYi-r2MdVEw?e=ghpk5y. Este, en todo caso, también será facilitado por uno de nuestros funcionarios o colaboradores al momento de remitirse la comunicación, a efectos de facilitar su acceso y consulta.

En los anteriores términos damos respuesta a su solicitud, no sin antes recordarle que cualquier aclaración al respecto con gusto será atendida.

Cordialmente,

CIELO RUSINQUE URREGO
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Con copia a:

Doctora









MONICA LEONEL MARTINEZ

Jefe Oficina Asesora Jurídica

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

mieonel@mincit.gov.co

asanchezd@mincit.gov.co

Elaboró: Daniel Ospina  / David Mancera  / Laura Luc 
Revisó: Juan Upegui  / Carolina Ramírez  / Francisco Mel  / Héctor Barragán 
Aprobó: Diego Solano  / Alejandro Bustos 