

RESOLUCIÓN NÚMERO 3878 DE 2026

(21 de enero de 2026)

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

Radicación No. 22-110899

VERSIÓN ÚNICA

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

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

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, mediante la Resolución 7416 del 24 de febrero de 2025, impuso una multa a D1 S.A.S., identificada con el NIT 900.276.962-1, en adelante la sancionada, por la suma de QUINIENTOS UN MILLONES CIENTO SETENTA Y UN MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$501.171.968), equivalentes a TRESCIENTOS SETENTA Y CUATRO (374) salarios mínimos legales mensuales vigentes, a la fecha de expedición de dicha resolución, por el incumplimiento de las normas de protección al consumidor.

SEGUNDO: Que, inconforme con lo decidido, la recurrente el 11 de marzo de 2025, interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación¹.

TERCERO: Argumentos del recurso.

3.1 «Sobre las consideraciones previas»

«Sobre el marco jurídico»

La recurrente cuestionó la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, para sancionar, señalando que los hechos correspondían a un tema sanitario bajo jurisdicción del INVIMA o de las autoridades de salud y no a una infracción al régimen del consumidor.

Alegó que el hallazgo de *Listeria monocytogenes* fue puntual, derivado de una inspección sanitaria, sin afectaciones reportadas a la salud y sin la configuración necesaria para predicar la existencia de un producto defectuoso. Asimismo, afirmó que la entidad no tenía capacidad técnica para valorar estos riesgos y que D1 actuó diligentemente al retirar el lote.

«Sobre la responsabilidad objetiva en materia de protección al consumidor»

La impugnante sostuvo que la responsabilidad objetiva no es general, sino que aplica en casos excepcionales. De esta manera, rechazó que se pudiera sancionar con base en la mera potencialidad de daño y advirtió que esta interpretación vulnera el principio de legalidad. Asimismo, señaló que la entidad

¹ Radicado 22-110899- 32

no puede ampliar por vía interpretativa las causales de sanción previstas en la ley.

«Sobre la existencia del producto defectuoso, el método de detección empleado y la aplicación del Decreto 1074 de 2015»

La recurrente indicó que la presencia de *Listeria* en una sola muestra no demostraba un defecto conforme a la ley. Señaló que las contramuestras fueron negativas, que no se probó el riesgo real ni la fase de contaminación, y que la prueba usada no cumplía con métodos oficialmente reconocidos. Afirmó que el retiro del producto fue preventivo, no un reconocimiento de responsabilidad, y que la aplicación del Decreto 1074 de 2015 fue improcedente por falta de verificación técnica del defecto.

«Sobre el análisis de los resultados de las contramuestras»

La sancionada alegó que las contramuestras fueron desestimadas sin justificación técnica. Así, señaló que el retiro del producto no constituía prueba de responsabilidad, además, no se demostró que la bacteria estuviera presente en niveles peligrosos. Criticó el uso del principio de precaución sin evidencia concluyente, señalando que se usó para suplir la falta de prueba.

«Sobre la falta de competencia de la SIC y el principio de *non bis in ídem*»

Sostuvo que la entidad carecía de competencia y que ya existía una actuación sancionatoria por parte del INVIMA, por lo que se vulneró el principio de *non bis in ídem*. Alegó que ambas sanciones se originaban en los mismos hechos, dentro de la misma jurisdicción administrativa, sin una diferenciación sustancial.

«Sobre la falta de motivación»

Adujo que la resolución además de no estar debidamente motivada se basó en pruebas insuficientes y omitió valorar elementos claves como las contramuestras. De esta manera, reiteró que no se probó la infracción ni el defecto, y que se ignoró la actuación diligente de la investigada.

«Sobre la facultad sancionatoria»

La recurrente insistió en que no se acreditaron los hechos con rigor, que se aplicó erróneamente la responsabilidad objetiva y que no se valoraron debidamente las pruebas. Además, sostuvo que, ante la falta de evidencia concluyente, debía archivar el proceso, y que la sanción impuesta fue desproporcionada, vulnerando principios constitucionales.

«Sobre la dosimetría en la imposición de la sanción»

La recurrente alegó que la sanción es ilegal y desproporcionada, pues se basó en una norma técnica no obligatoria y no se justificó adecuadamente la aplicación de los criterios del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011. Además, señaló que no se probó un perjuicio real a los consumidores ni se consideraron medidas menos gravosas.

3.2. «Sobre las imputaciones»

«Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el inciso 1º y los numerales 2º, 4º y 8º del artículo 2.2.2.52.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015»

La recurrente alegó que la competencia para evaluar riesgos microbiológicos recae en el INVIMA y no en esta Superintendencia. De esta manera, sostuvo que informó oportunamente a la autoridad sobre el producto y que no hubo afectaciones a la salud. En igual sentido, afirmó que la sanción se basó en formalismos sin que se probara la ocurrencia de un daño.

«Sobre el presunto incumplimiento en la obligación de informar y en la adopción de medidas correctivas»

Indicó que informó al INVIMA y retiró el producto conforme a las directrices sanitarias. Afirmó que la falta de notificación a esta entidad no causó ningún perjuicio y que sancionar por ello desnaturaliza el derecho sancionador.

«Sobre que el producto es defectuoso y de la falta de una fotografía en la comunicación»

Insistió en que el producto no era defectuoso y destacó que las contramuestras fueron negativas. En igual sentido, afirmó que la información entregada era suficiente para identificar el bien, por lo que sancionar por esa omisión era desproporcionado.

«Sobre la falta de suficiencia en la información»

Sostuvo que un hallazgo aislado no configuraba un defecto y que la comunicación enviada contenía la información necesaria sobre lotes, riesgos y medidas adoptadas. Asimismo, recalcó que no era su función evaluar riesgos epidemiológicos y que el deber de informar fue cumplido.

«Sobre el presunto incumplimiento del proceso de retoma o devolución del precio pagado»

Indicó que, aunque no había obligación legal por ausencia de producto defectuoso, D1 S.A.S. implementó un procedimiento de retoma, retiró el producto de sus tiendas y ofreció reembolsos. De esta manera, señaló que no hubo reclamaciones, que la política de garantía era suficiente y que sancionar bajo estos hechos violaba el principio *non bis in idem*.

«Presunta vulneración a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el inciso 1° del artículo 2.2. 2.52.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015»

Insistió en que no se probó la defectuosidad del producto, que se retiró de forma inmediata tras notificación del INVIMA, y que se informó a las autoridades. Afirmó que la política de garantía superaba las exigencias legales y que no existían afectaciones a los consumidores. Insistió en que la entidad no era competente y que la sanción vulneraba el principio *non bis in idem*.

«Presunta vulneración a lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 2.2.2.52.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015»

Adujo que no hubo prueba del defecto y que las contramuestras fueron negativas. Asimismo, insistió en que no estaba obligada a informar directamente al consumidor, ya que el producto fue retirado voluntariamente y no hubo quejas. De igual forma indicó que no era exigible registrarlo en la base de datos de campañas de seguridad por no haber sido declarado defectuoso.

3.2. «Sobre la sanción administrativa»

«Sobre la facultad sancionatoria de la SIC»

La recurrente recordó que la facultad sancionatoria de esta entidad es reglada y sujeta a los principios del derecho administrativo sancionador, por lo que toda conducta debe cumplir con los requisitos de tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad. De esta manera, cuestionó que no se analizaran adecuadamente las normas presuntamente infringidas ni el aspecto subjetivo de la conducta, al aplicar erradamente una responsabilidad objetiva. Afirmó que ello vulneró garantías fundamentales como el debido proceso, el derecho de defensa y la presunción de inocencia.

«Respecto a la graduación de la sanción»

Afirmó que no se aplicaron los criterios legales de graduación y que se desconocieron factores atenuantes, como la cesación de la conducta, colaboración con autoridades y ausencia de beneficio económico.

«Sobre la presunta reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor»

Negó que existiera reincidencia, señalando que el caso citado se trataba sobre temas diferentes, por lo cual no se configuraba repetición de conducta.

«Sobre la tasación de la sanción respecto al presunto daño causado a los consumidores»

Insistió en que no se probó daño alguno, que actuó de forma inmediata, y que la falta de quejas o reclamos hacía desproporcionada cualquier sanción distinta a una amonestación.

«Sobre la disposición de buscar una solución adecuada a los consumidores»

Destacó las medidas adoptadas como el retiro del producto, la aplicación de la política de garantía sin restricciones, y respuesta oportuna a PQR.

«Sobre el grado de prudencia o diligencia»

Señaló que actuó con diligencia al retirar el producto y aportar evidencia documental de destrucción, y que la propia entidad reconoció la cesación de la conducta.

«La multa es completamente desproporcionada»

Cuestionó que el monto sancionado excedía los hechos probados y los precedentes, sin que existiera afectación ni conducta reiterada, vulnerando los principios de necesidad y razonabilidad.

3.3. «Configuración de causales de nulidad del acto administrativo»

«Expedición con infracción de normas en que debería fundarse»

Adujo que la entidad aplicó indebidamente normas de protección al consumidor en lugar de las sanitarias, sin prueba de defecto ni respaldo técnico.

«Expedición por funcionarios u organismos incompetentes»

Afirmó que la Dirección excedió su competencia al intervenir en temas de seguridad alimentaria que corresponden al INVIMA.

«Expedición de forma irregular y violación al debido proceso»

Indicó que la sanción se basó en una sola muestra y se ignoraron pruebas clave como la contramuestra, sin verificar la competencia legal antes de sancionar.

«Expedición con desviación de poder»

Sostuvo que la entidad usó su facultad sancionatoria con fines distintos a los previstos, desvirtuando la finalidad del régimen y usurpando funciones del INVIMA.

CUARTO: Que la Dirección, mediante la Resolución 64943 del 29 de agosto de 2025², resolvió el recurso de reposición en el sentido de confirmar la decisión y conceder el recurso de apelación.

QUINTO: Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 80 de la Ley 1437 de 2011, este Despacho resolverá las cuestiones planteadas en el recurso. Para ello, una vez expuesta la síntesis de los hechos que sirvieron de fundamento de la sanción, se analizarán los argumentos expuestos en el recurso.

5.1. Síntesis de los hechos

Que el 3 de marzo de 2022, la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá realizó una visita de inspección, vigilancia y control en la tienda D1 "Centro de las Nieves", durante la cual tomó una muestra del producto "Salchicha de Pollo Premium Brakel x 250 g", correspondiente al lote P/22/039/1 con fecha de vencimiento 20/03/2022. El análisis microbiológico reveló la presencia de la bacteria *Listeria monocytogenes*, así como resultados no conformes para recuento de mesófilos y coliformes totales.

Posteriormente, el 18 de marzo de 2022, D1 S.A.S. tuvo conocimiento del hallazgo de *Listeria monocytogenes* a través de un requerimiento efectuado por el INVIMA. Ese mismo día, la empresa ordenó el retiro inmediato del producto en todas sus tiendas a nivel nacional, suspendió su comercialización y procedió a la destrucción de las unidades encontradas. Asimismo, instruyó a sus colaboradores para que facilitaran a los consumidores la devolución del producto o el reembolso del dinero, conforme a su política de garantía. Paralelamente, informó los hechos al INVIMA y ordenó el contraanálisis de las muestras.

El 23 de marzo de 2022, D1 S.A.S. reportó el incidente a la SIC mediante el radicado No. 22-113751-0. En dicho reporte, la empresa destacó que la muestra analizada por la Secretaría Distrital de Salud no cumplía con los mínimos sanitarios.

Por su parte, esta entidad formuló requerimientos de información los días 23 de marzo de 2022 y 30 de julio de 2024, solicitando a la empresa detalles sobre el producto, su comercialización, las acciones de retiro y destrucción, así como las medidas de comunicación implementadas frente a los consumidores.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante la Resolución 59527 del 4 de octubre de 2024, se formuló pliego de cargos en contra de D1 S.A.S. por presuntas infracciones a la Ley 1480 de 2011 y al Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, en relación con el deber de informar sobre productos defectuosos y la implementación de medidas preventivas.

En concreto, se imputaron las siguientes conductas:

² Sistema de trámites de esta Superintendencia. Radicado 19-47514-35

RESOLUCIÓN NÚMERO 3878 DE 2026

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

- **Imputación No. 1: Posible incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el inciso 1º y los numerales 2º, 4º y 8º del artículo 2.2.2.52.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por las siguientes conductas:**
 - Presuntamente la indagada no informó a esta Superintendencia que el producto denominado "SALCHICHA DE POLLO DE LA MARCA BRAKEL" contenía la bacteria "*listeria monocytogenes*", en el plazo de tres días calendario siguientes a tener conocimiento de dicha situación.
 - Al parecer, la investigada no aportó una fotografía, imagen o representación gráfica del producto denominado "SALCHICHA DE POLLO DE LA MARCA BRAKEL".
 - La investigada, aparentemente, no realizó una descripción del defecto del producto, del peligro que representaba ni de las razones para tomar acción sobre este.
 - Presuntamente no informó el procedimiento de retoma del producto denominado "SALCHICHA DE POLLO DE LA MARCA BRAKEL" o de devolución del precio pagado a los consumidores, ni el nivel de éxito que esperaba tener con el mismo.
- **Imputación No. 2: Posible incumplimiento de lo dispuesto en los numerales 2.2. y 2.3. del artículo 2.2.2.52.4 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, por la siguiente conducta:**
 - Al parecer, no tomó medidas de prevención del evento adverso que pudo producir a los consumidores la bacteria "LISTERIA MONOCYTOGENES", toda vez que, no les informó sobre el bien implicado.
 - Al parecer, no se realizó la solicitud al productor de la información que debe suministrar a los consumidores sobre el bien objeto de medidas.
- **Imputación No. 3: Presunto incumplimiento al artículo 2.2.2.52.6. del Decreto 1074 de 2015:**
 - Al parecer, la investigada no informó de forma directa e inmediata a los consumidores acerca de las medidas correctivas dispuestas por el productor o importador, los medios dispuestos para recoger, aislar, devolver o intervenir los productos, a través de un medio de comunicación idóneo sobre el carácter defectuoso del producto, las medidas de corrección, medios dispuestos para recoger, aislar y devolver los productos

Una vez adelantado el procedimiento correspondiente, la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor profirió la Resolución 7416 del 24 de febrero de 2025, mediante la cual impuso una multa a D1 S.A.S, en los términos señalados en el considerando primero de esta resolución.

Contra dicha decisión, la sancionada interpuso el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación, en los términos establecidos en el considerando tercero de esta resolución.

La dirección resolvió el recurso de reposición, en los términos indicados en el considerando CUARTO, del presente acto administrativo

5.2. Consideraciones del despacho.

5.2.1. Consideración previa.

En el presente caso se sancionó el incumplimiento del régimen de seguridad de productos, al haberse constatado que no se informó a esta Superintendencia de manera oportuna, completa y suficiente el riesgo asociado al producto "Salchicha de Pollo Brakel", derivado de la presencia de *Listeria monocytogenes*. Asimismo, no se adoptaron de forma inmediata las medidas preventivas correspondientes, ni se comunicaron adecuadamente a los consumidores las acciones correctivas disponibles.

Dichas omisiones configuraron la vulneración del artículo 19 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el inciso primero y los numerales 2, 4 y 8 del artículo 2.2.2.52.3, así como con los numerales 2.2 y 2.3 del artículo 2.2.2.52.4 y el artículo 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015, en un contexto en el que el producto debía ser considerado defectuoso por no ofrecer la seguridad razonable a la que tienen derecho los consumidores.

Así, en el caso concreto, se encuentra acreditado que la empresa conoció un resultado técnico positivo que advertía la presencia de *Listeria monocytogenes* y, pese a ello, no cumplió dentro del término legal con el deber de informar a esta entidad de manera completa y suficiente, ni desvirtuó el riesgo de forma oportuna y eficaz dentro de ese mismo lapso. Por el contrario, se advierte que durante el período con el que contaba para informar a esta Superintendencia, existía una prueba técnica válida, respaldada por actuaciones administrativas legítimas de las autoridades sanitarias, que acreditaba la presencia de un riesgo para la salud de los consumidores, de tal suerte, que estaba obligado a cumplir con las obligaciones de información derivadas de la comercialización de un producto defectuoso, dentro de las cuales se encontraba el informar a esta entidad en los términos contemplados en la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 1074 de 2015.

En ese escenario, y con independencia de las contramuestras practicadas con posterioridad a la prueba desarrollada por la Secretaría de Salud, para todos los efectos jurídicos el producto debía ser tratado como inseguro durante el término en el que la obligación de informar era exigible, lo que activaba de manera inmediata los deberes de aviso y de adopción de medidas preventivas.

Así, no resulta admisible la tesis de la recurrente según la cual la obligación de informar y adoptar medidas de seguridad solo surgiría una vez se hubieran realizado contramuestras o verificaciones adicionales, máxime cuando dichas actuaciones no coincidieron con el plazo legalmente previsto para cumplir con el deber de aviso.

En ese sentido, es importante reiterar que, en materia de seguridad de productos, la actuación exigida por el ordenamiento jurídico no se supedita a confirmaciones posteriores, sino que debe ser oportuna, diligente y preventiva, fundada en la información disponible al momento en que el proveedor conoce la posible afectación a la salud o seguridad de los consumidores. Aceptar la interpretación propuesta por la recurrente implicaría vaciar de contenido el régimen de seguridad de productos, al permitir diferir indefinidamente el cumplimiento de obligaciones legales precisamente en el momento en que la protección del consumidor resulta más urgente.

En consecuencia, sin necesidad de entrar a debatir el mérito técnico posterior de las contramuestras, en el presente caso el incumplimiento se configuró desde el momento en que no se efectuó el reporte oportuno y completo frente a un riesgo debidamente acreditado, ni se atendieron las demás obligaciones establecidas en la normatividad aplicable, las cuales se consideraron vulneradas en la resolución sancionatoria. En ese orden de ideas, la actuación sancionatoria no se funda en una sospecha infundada, sino en la omisión de deberes legales claros, exigibles y preventivos, cuyo incumplimiento quedó plenamente demostrado.

5.2.2. «Sobre las consideraciones previas»

«Sobre el marco jurídico»

La recurrente cuestionó la competencia de esta Superintendencia para adelantar la investigación y sancionar a D1 S.A.S., al considerar que los hechos no correspondían a una infracción al régimen de protección al consumidor, sino a un asunto de vigilancia y control sanitario. Alegó que, conforme con el artículo 245 de la Ley 100 de 1993, el artículo 4 del Decreto 2078 de 2012, el artículo 2.8.8.1.1.8 del Decreto 780 de 2016 y el artículo 564 de la Ley 9 de 1979, la autoridad competente para conocer esta clase de situaciones era el INVIMA o, en su defecto, las entidades territoriales de salud.

Indicó que la actuación administrativa de la Superintendencia de Industria y Comercio se originó en una alerta emitida por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, tras detectarse la presencia de la bacteria *Listeria monocytogenes* en el producto «Salchicha de Pollo Brakel», lo cual constituía un hallazgo microbiológico derivado de una inspección sanitaria, y no un problema relacionado con publicidad engañosa, garantía, información o calidad del producto, aspectos que sí entrarían en el ámbito de protección al consumidor.

Agregó que no se acreditó que el producto tuviera un defecto de diseño, fabricación, embalaje o información, conforme a la definición contenida en el artículo 5, numeral 17, de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), y que el hallazgo fue un hecho puntual, limitado a un lote específico, sin reportes de afectaciones a la salud de los consumidores. Por tanto, sostuvo que no se configuraba las características para entender que existía un producto defectuoso en los términos del Estatuto del Consumidor, ni se evidenciaba una relación de consumo que justificara la intervención de la Superintendencia.

Si bien reconoció que la Superintendencia podría invocar sus facultades para investigar posibles riesgos en productos de consumo, argumentó que el INVIMA y las autoridades territoriales eran las entidades especializadas para evaluar riesgos microbiológicos en alimentos y ordenar medidas sanitarias. Así, enfatizó que esta Superintendencia no contaba con la infraestructura ni el respaldo técnico necesario para determinar el impacto de un hallazgo microbiológico en la salud pública.

En orden a dar respuesta a los reparos de la recurrente, conviene analizar las normas que habilitan la competencia de esta entidad.

Así, como primer mandato habilitante, se encuentra la fuente constitucional del régimen de protección al consumidor, a saber, la norma contenida en el artículo 78 que determina que: «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.»³ (Destacado fuera del texto).

En consonancia con lo anterior, el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 establece lo siguiente:

Deber de información. Cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización, **tenga conocimiento de que al menos un producto** fabricado, importado o comercializado por él, **tiene un defecto que ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas**, deberá tomar las medidas correctivas frente a los productos no despachados y los puestos en circulación, **y deberá informar el hecho dentro de los tres (3) días calendario siguientes** a la autoridad que determine el Gobierno Nacional. (Negrilla fuera del texto)

³ Artículo 78 de la Constitución Política.

RESOLUCIÓN NÚMERO 3878 DE 2026

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

Siguiendo con esta línea, dentro de las consideraciones del Decreto 679 de 2016, compilado en el Decreto 1074 de 2015, se prevé lo siguiente:

*(...)Que se hace necesario reglamentar dicho artículo 19, **respecto del procedimiento para informar a la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con los asuntos de su competencia**, de la existencia de un defecto de un producto que ha producido o puede producir un evento adverso a la seguridad, a la vida, a la salud o a la integridad de las personas, **sin perjuicio de las medidas que puedan tomar otras autoridades competentes**, así como de las medidas correctivas que debe cumplir el miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización frente a un producto que no ha sido despachado o que ha sido puesto en circulación (Negrillas por fuera del texto)*

De igual forma, el referido decreto, en su artículo 2.1.1.1. establece como objeto del capítulo 52:

ARTÍCULO 2.2.2.52.1. Objeto. *El objeto del presente capítulo es establecer el procedimiento que debe cumplir cualquiera de los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización que tenga conocimiento de la existencia de un bien defectuoso, y que por esta condición haya producido o pueda producir un adverso que atente contra la salud, la vida o la seguridad de las personas, así como señalar las medidas correctivas que deben tomar, **sin perjuicio de aquellas puedan adoptar otras autoridades competentes**, con la finalidad de garantizar la seguridad a la población ante la posible ocurrencia de los riesgos descritos. (Negrillas y subrayas por fuera del texto)*

Así mismo, el artículo 2.2.2.52.3, del referido decreto, establece el deber de informar a la Superintendencia de Industria y Comercio, al respecto es preciso indicar que el texto del referido decreto indica que:

ARTÍCULO 2.2.2.52.3. Los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización que conozcan de la existencia de un producto defectuoso que haya ocasionado o pueda ocasionar un evento adverso de los que trata ese capítulo, **deberán proceder a informar de ello dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la Superintendencia de Industria y Comercio**, mediante comunicación de un plan de acción que contenga lo siguiente:

(...) (resaltado fuera de texto)

En este orden de ideas, los mandatos objeto de análisis son específicos en determinar que, pese a la competencia que pueden tener otras autoridades sobre la materia, la Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra habilitada para vigilar el cumplimiento del procedimiento atinente al mecanismo de información frente a la existencia de un defecto de un producto que haya producido o pueda producir un evento adverso para la seguridad, la vida, la salud o la integridad de las personas.

En este sentido, debe tenerse en cuenta que dicho mecanismo no tiene por finalidad la adopción de **medidas sanitarias** orientadas a la protección de la salud pública, sino que está destinado a garantizar que: i) los consumidores tomen **decisiones de consumo** que se acompasen con los principios que rigen la materia y ii) puedan ejercer plenamente sus derechos respecto de aquellos productos que, en condiciones normales de uso, no deberían causarles un daño⁴. En particular, se busca asegurar que los consumidores se encuentren debidamente informados acerca de los riesgos asociados al consumo, de las medidas que pueden adoptarse y de los mecanismos disponibles para hacer la devolución de los productos.

⁴ Numeral 1.2. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.

Así las cosas, mientras que las actuaciones de otras autoridades tienen por objeto proteger la salud colectiva —con independencia de la existencia de una relación comercial o de un consumidor en particular—, la competencia de esta Superintendencia se enmarca en el deber de asegurar que, en toda decisión de consumo, sea efectiva o potencial, se respeten los derechos del consumidor. Esto no solo comprende aspectos como la información veraz y la publicidad, sino también, y de manera fundamental, la seguridad del producto.

En consecuencia, se insiste en que las competencias de las autoridades sanitarias, tales como el INVIMA o las secretarías de salud, no excluyen el deber de la sancionada de informar a esta entidad ni tampoco implican la ausencia de competencia de esta Superintendencia para asegurar el cumplimiento de esta orden de carácter legal.

En este sentido, es claro que, en caso de que el productor o proveedor tenga conocimientos de que el producto presente un defecto que pueda generar un efecto adverso, aun cuando sea por un hecho súbito o desconocido, deberá informar a los consumidores y a las diferentes entidades competentes, dentro de las cuales se encuentra esta Superintendencia. Además, deberá adoptar las medidas necesarias para que no solo se mitiguen los posibles riesgos o efectos adversos dentro de la cadena de producción y comercialización, sino que se minimice o elimine el riesgo generado por los productos que ya se encuentran en el mercado, es decir, en manos de los consumidores y que puedan representar un peligro para ellos.

En consecuencia, la intervención de esta autoridad, de conformidad con lo indicado en el artículo 2.2.2.52.3 del Decreto 1074 de 2015, responde a un mandato normativo autónomo, expresamente dirigido a la protección integral del derecho fundamental del consumidor a la información a la seguridad e indemnidad, y atiende al posible incumplimiento del deber de información y gestión del riesgo hacia el consumidor.

Ahora bien, aun si, en gracia a la discusión, se admitiera que existe alguna duda sobre el alcance de la competencia de esta Superintendencia frente a la situación planteada, es preciso recordar que el régimen de protección al consumidor se rige por principios especiales, entre ellos, el establecido en el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011, según el cual las normas deben interpretarse en el sentido más favorable al consumidor.

En este sentido, si los riesgos que se pretende precaver se relacionan con los derechos a la vida, la salud o la integridad del consumidor, la aplicación de este principio adquiere una fuerza reforzada, en tanto impone una lectura que privilegie la tutela efectiva de tales derechos. En consecuencia, ante cualquier duda sobre la existencia o procedencia de mecanismos de protección orientados a la mitigación de riesgos derivados del consumo de productos defectuosos, la interpretación normativa debe inclinarse hacia la opción que resulte más garantista en consonancia con el riesgo o peligro advertido, a saber, la vida y/o la salud de los consumidores.

De otra parte, aun cuando se alegue que el hallazgo fue limitado a un lote específico, dicha circunstancia no elimina el carácter defectuoso del bien, ya que la circulación de ese lote en el mercado expuso a un número indeterminado de consumidores a un riesgo relevante. En este sentido, debe advertirse que la noción de producto defectuoso en materia de protección al consumidor no está condicionada a la ocurrencia de un daño efectivo, sino que opera por la sola potencialidad de este, es decir, por la posibilidad real de que el producto cause un perjuicio, lo cual activa el deber de los productores y comercializadores de adoptar medidas inmediatas y adecuadas para evitar o mitigar los riesgos, así como la facultad de intervención de esta Superintendencia para velar por el derecho fundamental a la vida y seguridad del consumidor.

Asimismo, debe indicarse que el riesgo de que en un lote de alimentos se encuentre presente la bacteria *Listeria monocytogenes* en un producto destinado al consumo humano constituye por sí mismo evidencia suficiente de la existencia de un defecto, en la medida en que el bien, en condiciones normales de uso, puede poner en riesgo la vida, la salud o la integridad de los consumidores.

En consecuencia, ante situaciones como la descrita, resulta necesario adoptar las medidas previstas en la Ley 1480 de 2011, en concordancia con lo establecido en el Decreto 1074 de 2015, en relación con la existencia de productos defectuosos. En ese sentido, deberá informarse a esta entidad acerca del defecto identificado, dentro de los términos y de conformidad con los requisitos establecidos en la normativa aplicable; adoptarse las medidas preventivas correspondientes, de acuerdo con la información suministrada por el productor; e informarse a los consumidores sobre la forma en que pueden ejercer sus derechos.

-En relación con la supuesta actuación diligente.

D1 S.A.S. destacó que actuó con diligencia al retirar del mercado el lote afectado y notificar a las autoridades competentes. En consecuencia, concluyó que la SIC excedió el marco de sus competencias legales y que la sanción impuesta vulneró el principio de debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política.

En lo concerniente a este argumento, sea lo primero señalar que no es cierto que se le hubiera informado a esta autoridad dentro de los términos y en la forma establecida en las normas aplicables. Por el contrario, a pesar de haber tenido conocimiento del defecto a partir del 9 de marzo de 2022, la información fue puesta en conocimiento de esta entidad el 23 de marzo de la misma anualidad, esto es, con posterioridad a los 3 días establecidos en el artículo 2.2.2.52.3 del Decreto 1074 de 2015 y sin el cumplimiento de los requisitos relativos a la imagen o representación gráfica del producto, la descripción del defecto y el procedimiento de retoma del bien o de devolución del precio pagado.

Por su parte, es preciso indicar que si bien pudieron haberse acatado las obligaciones impuestas por la normativa sanitaria, como atender las medidas ordenadas por el INVIMA u otra autoridad sanitaria competente, ello no eximía del deber de cumplir las normas aplicables en su calidad de proveedor de productos destinados a los consumidores. Dentro de dichas obligaciones se incluía no solo lo dispuesto por el INVIMA, sino también la solicitud de información al productor o proveedor y la obligación de informar a los consumidores acerca de las campañas de recolección que se encontraban en curso.

En este sentido, resulta improcedente alegar diligencia por acatar disposiciones ajenas a las que son objeto de la investigación administrativa, máxime cuando lo que se reprocha es precisamente el incumplimiento de los deberes derivados del mecanismo de información y protección consagrados en la Ley 1480 de 2011, particularmente los orientados a garantizar la seguridad de los productos frente a los consumidores.

Así, el cumplimiento de deberes en el ámbito sanitario no exonera al proveedor de su obligación de activar oportunamente los mecanismos de advertencia y mitigación previstos en la normativa de protección al consumidor cuando se configure un riesgo que pueda comprometer la vida, la salud o la integridad de las personas.

«Sobre sobre la responsabilidad objetiva en materia de protección al consumidor»

RESOLUCIÓN NÚMERO 3878 DE 2026

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

La recurrente sostuvo que esta Superintendencia determinó que la responsabilidad administrativa en materia de protección al consumidor es de carácter objetivo, lo cual implica que no es necesario acreditar la culpa, el dolo o la negligencia del investigado para imponer una sanción.

Indicó que en la decisión recurrida se expuso que lo relevante era la mera potencialidad de causar daño a los consumidores, sin que se requiriera la existencia de un perjuicio real. Además, que la facultad sancionatoria de la entidad se derivaba de la vulneración del principio de legalidad contenido en el Estatuto del Consumidor, y no de la necesidad de demostrar un daño específico, en atención al impacto generalizado que podían generar las infracciones a dicho régimen.

Frente a esta postura, la recurrente alegó que la interpretación adoptada resulta errada, en la medida en que la responsabilidad objetiva en materia de protección al consumidor no tiene un carácter general, sino que aplica únicamente en los casos expresamente previstos por la ley. En ese sentido, recordó que el artículo 21 de la Ley 1480 de 2011 establece tres elementos indispensables para atribuir responsabilidad por productos defectuosos: (i) la existencia del defecto en el bien o servicio, (ii) la ocurrencia de un daño, y (iii) el nexo causal entre el defecto y el daño.

Indicó que ni el Estatuto del Consumidor ni su normativa reglamentaria autorizan la imposición de sanciones fundadas únicamente en la mera amenaza o potencialidad de daño, sin que se acredite un perjuicio real y concreto a los consumidores.

Aclaró, además que, si bien existen mecanismos preventivos dentro del régimen de protección al consumidor, ello no implica que la responsabilidad objetiva pueda aplicarse como regla general. A su juicio, dicha figura debía entenderse como excepcional y limitada a los supuestos definidos en la ley, es decir, exclusivamente a los casos de productos defectuosos en los que se demuestre la existencia de un daño.

Enfatizó, además, que el hecho de que un producto esté disponible para múltiples consumidores no implica, por sí solo, que se deba sancionar su comercialización sin prueba del daño. A su juicio, la Ley 1480 de 2011 protege frente a daños reales, no frente a riesgos hipotéticos o amenazas abstractas.

En respuesta a las alegaciones de la recurrente, este Despacho considera necesario precisar que, a diferencia de lo que ocurre en el derecho penal, en el ámbito administrativo sancionador del régimen de protección al consumidor no resulta esencial demostrar el dolo o la culpa en la conducta del investigado para establecer su responsabilidad.

En este contexto, lo relevante es la verificación objetiva de un comportamiento contrario a la ley. Así, a diferencia del derecho penal, en el que la tipicidad y la culpabilidad constituyen elementos esenciales para la determinación de la responsabilidad y la imposición de sanciones, en el ámbito administrativo el reproche recae en el incumplimiento de un deber legal y en la potencialidad de daño derivada de dicho incumplimiento, con independencia de la intención del infractor.

En este sentido, el Consejo de Estado ha señalado que la esencia de la responsabilidad radica en la ilegalidad de la conducta:

Siempre se ha sostenido que el derecho penal reprocha el resultado, incluso en los denominados delitos de peligro, comoquiera que se requiere una puesta efectiva en riesgo del bien jurídico objeto de protección. Esta situación no se presenta en el ámbito administrativo en el que por regla general la "...esencia de la infracción radica en el incumplimiento de la norma", de allí que se sostenga que el reproche

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

recae sobre "la mera conducta". En derecho sancionatorio, interesa la potencialidad del comportamiento, toda vez que el principal interés a proteger es el cumplimiento de la legalidad, de forma tal que tiene sustancialidad (antijuridicidad formal y material) "la violación de un precepto que se establece en interés colectivo, porque lo que se sanciona es precisamente el desconocimiento de deberes genéricos impuestos en los diferentes sectores de actividad de la administración"⁵

Asimismo, la Corte Constitucional, en la Sentencia C-973 de 2002, sostuvo que la responsabilidad en materia de derecho de consumo no se fundamenta en la actuación dolosa o negligente del empresario, expresando lo siguiente:

(...) El artículo 26 del Decreto Extraordinario 3466 de 1982 no fija los límites o los alcances del derecho a la defensa, establece el régimen de responsabilidad al que se encuentra sometido el productor. El fabricante es libre de elaborar su alegato como lo desee, así como de presentar los argumentos que a bien tenga, mediante los medios probatorios que considere idóneos. Cosa diferente es que las razones expuestas se acepten por el ordenamiento como justificaciones válidas. Quizá el malentendido de la demanda surja al tratar de leer la disposición como si ésta se basara en un régimen de responsabilidad subjetiva clásico y fuese necesario permitirle al fabricante demostrar si fue por su culpa o no que el daño se causó.

La norma consagra cuatro causales: fuerza mayor, el caso fortuito no sobrevenido por su culpa, el uso indebido del bien o servicio por parte del afectado y el hecho de un tercero. **Al decir que el fabricante solamente se puede exonerar por esas razones está excluyendo 'el haber actuado diligentemente'**. La responsabilidad no se funda en haber ocasionado un daño a otro por su actuación dolosa o negligente en la elaboración de un producto. Incluso podría demostrar el fabricante que actuó con diligencia, y, en todo caso, no se eximiría de su responsabilidad (...) (Subrayas por fuera del texto)

De este modo, la conducta sancionable se define por su carácter contrario a la legalidad, y las sanciones tienen como objetivo preservar el ordenamiento jurídico y proteger el interés colectivo. Por ello, en el régimen de protección al consumidor lo esencial es verificar la existencia de una infracción administrativa y la ausencia de causales de exoneración de responsabilidad. Este enfoque, a su vez, encuentra sustento en el párrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que aclara que la exoneración de responsabilidad administrativa se limita a las causales específicamente previstas en dicha norma.

En conclusión, queda plenamente establecido que el régimen sancionatorio en materia de protección al consumidor no exige la demostración del elemento subjetivo, pues se fundamenta en la verificación objetiva de una conducta contraria a la norma. En este sentido, lo sancionable radica en el incumplimiento de deberes legales expresamente establecidos, sin que resulte necesario acreditar la culpabilidad del infractor.

Por otro lado, la antijuridicidad en el Derecho administrativo sancionatorio radica en la mera comprobación de una conducta ilegal, por lo que, se concluye que el daño se configura en la afectación general al orden jurídico y al interés colectivo, derivada del simple hecho de infringir la norma. La infracción, por sí misma, genera riesgos y compromete las relaciones de consumo.

En adición, se insiste, en que el carácter objetivo de la responsabilidad administrativa se hace aún más evidente en las causales de exoneración que el mismo régimen establece, en la medida en que estas no giran en torno a la diligencia o intención del infractor, sino que se limitan a eventos externos y ajenos, como la fuerza mayor, el caso fortuito, el hecho de un tercero, etc.

⁵ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C. (2012, octubre 22). Radicación número: 05001-23-24-000-1996-00680-01(20738).

En consecuencia, la imposición de sanciones por infracciones verificables al Estatuto del Consumidor se encuentra plenamente ajustada a las competencias legales atribuidas a esta Superintendencia, sin que ello implique una ampliación o reinterpretación indebida del marco normativo. Así, la legalidad de la actuación se sustenta en el cumplimiento las normas expresamente previstas en la Ley 1480 de 2011.

Finalmente, se insiste en que la presente actuación se enmarca en el procedimiento administrativo de carácter sancionatorio regulado en la Ley 1437 de 2011, en el cual la finalidad no es verificar la existencia de una afectación particular y concreta a un individuo determinado, sino establecer el incumplimiento de los deberes legales que afectan el interés general. En este contexto, la administración no está llamada a probar el daño individual sufrido por un consumidor, sino a preservar la legalidad como bien jurídico protegido, conforme a los principios que rigen el derecho sancionador.

Esta orientación encuentra sustento normativo, entre otros, en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011, que distingue expresamente entre la responsabilidad administrativa individual por el incumplimiento del deber de informar y tomar medidas correctivas, y la responsabilidad civil por los perjuicios específicos que dicho incumplimiento pueda generar.

Así, dicha disposición señala expresamente que: «Sin perjuicio de las responsabilidades administrativas individuales que se establezcan sobre el particular, en caso de que el obligado no cumpla con lo previsto en este artículo, será responsable solidariamente con el productor por los daños que se deriven del incumplimiento de esa obligación».

Esta diferenciación confirma que el régimen sancionatorio no exige la configuración de un daño concreto como presupuesto para la imposición de sanciones, ya que su objeto es velar por el cumplimiento del ordenamiento jurídico, independientemente de la producción efectiva del daño.

En este sentido, es claro que no se requiere probar la existencia de un daño particular para atribuir responsabilidad por el incumplimiento de una obligación administrativa, pues basta la sola verificación del incumplimiento para dar lugar a la imposición de medidas administrativas.

En esta misma línea, es preciso indicar que yerra la recurrente al sostener que, para la atribución de responsabilidad por producto defectuoso, se exige la prueba de un daño, en primer lugar, porque dicha exigencia corresponde al ámbito de la responsabilidad civil y no al de la responsabilidad administrativa, tal como se expuso previamente. En segundo lugar, debe precisarse que, en el caso bajo estudio, la sanción no se impuso por la existencia de un producto defectuoso en sí mismo, sino por el incumplimiento de los deberes legales que recaen sobre productores y proveedores una vez tienen conocimiento de la inseguridad del producto.

En consecuencia, la alegación sustentada principalmente en precedentes jurisprudenciales propios de la responsabilidad civil tramitados ante la jurisdicción ordinaria no resulta de recibo, pues su naturaleza y finalidad se orienta a la reparación de intereses estrictamente individuales mediante el proceso civil. Por el contrario, en el ámbito del derecho administrativo sancionador, los principios aplicables —ya expuestos en esta actuación— responden a una lógica distinta, dirigida a garantizar la efectividad de los deberes legales cuyo incumplimiento compromete el interés general y la confianza pública en el mercado.

«Sobre la existencia del producto defectuoso, el método de detección empleado y la aplicación del Decreto 1074 de 2015»

La recurrente manifestó que la presencia de una bacteria en una muestra aislada no era suficiente para calificar un producto como defectuoso en los términos del artículo 5, numeral 17 de la Ley 1480 de 2011, el cual exige que el bien no ofrezca la seguridad razonable esperada por el consumidor. Señaló que, en este caso, el hallazgo de *listeria monocytogenes* se basó en una única muestra analizada por la Secretaría Distrital de Salud, sin que se demostrara contaminación generalizada en el resto del lote ni durante el proceso de fabricación.

Alegó que, un producto solo puede considerarse defectuoso cuando no ofrece seguridad en condiciones normales o previsibles de uso, lo que no se acreditó en este caso. Añadió que el análisis de la contramuestra arrojó resultados negativos, lo que genera una duda razonable sobre la validez del hallazgo inicial y sugiere la posibilidad de una contaminación externa o de una manipulación indebida del laboratorio.

La impugnante indicó que, para atribuir responsabilidad objetiva al proveedor, era indispensable determinar en qué fase se produjo la contaminación, señalando que en productos alimenticios existen múltiples puntos posteriores a la distribución donde puede generarse la contaminación. Por lo tanto, en ausencia de verificación técnica que descarte otros factores, no podía atribuirse responsabilidad a la empresa.

Además, sostuvo que la responsabilidad se presumió de manera automática, sin realizarse una investigación exhaustiva ni contemplarse hipótesis plausibles como la intervención de un tercero. A su juicio, esto vulnera el principio de presunción de inocencia y el debido proceso, pues la carga de la prueba recae en la administración, y cualquier duda debe resolverse en favor del investigado.

La recurrente también cuestionó la validez del método analítico empleado por la Secretaría Distrital de Salud, el cual —según afirmó— no corresponde a los métodos oficialmente establecidos en Colombia. Indicó que el análisis se realizó mediante el método AOAC Official Method 2004.02, que no está previsto en las normas técnicas colombianas aplicables, como la NTC 1325 y la NTC 4666. En consecuencia, alegó que el resultado obtenido carece de valor probatorio, dado que no se justificó técnicamente la elección de un método alternativo ni su validez frente al estándar nacional.

Expuso que, según el Decreto 1500 de 2007, todo procedimiento de inspección y vigilancia sobre productos cárnicos debe observar estrictamente los métodos reconocidos por el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control, y que cualquier desviación de dicho protocolo compromete la legalidad del resultado. Aclaró que, si bien el laboratorio estaba acreditado por ONAC, dicha acreditación no suplía la exigencia de aplicar los métodos legalmente reconocidos en el país.

Asimismo, la impugnante señaló que el hallazgo bacteriológico en una sola muestra no demuestra que el producto fuera peligroso en condiciones normales de consumo, ya que no se presentaron reportes de intoxicación, quejas o daños en consumidores. Resaltó que la mera presencia de *listeria* no implica, por sí misma, un riesgo grave, pues su efecto depende de variables como la cantidad ingerida, la preparación del alimento y la susceptibilidad del consumidor. En ese sentido, aseguró que la entidad no acreditó si los niveles encontrados superaban los umbrales de riesgo definidos por la Organización Mundial de la Salud.

Agregó que el retiro voluntario del producto por parte de la empresa no constituyó una aceptación de responsabilidad, sino una medida preventiva conforme a las directrices del INVIMA, en el marco de un deber de cautela ante potenciales riesgos, sin que ello implicara reconocer la existencia de un defecto en el producto.

RESOLUCIÓN NÚMERO 3878 DE 2026

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

Finalmente, sostuvo que no era procedente aplicar el Decreto 1074 de 2015, dado que este impone obligaciones de reporte y retiro sobre la base de una verificación técnica de la defectuosidad, circunstancia que —según alegó— no se acreditó en el presente caso. Así, afirmó que imponer sanciones con fundamento en una prueba controvertida vulnera el principio de legalidad y el derecho de defensa.

En orden a dar respuesta a las anteriores alegaciones, conviene precisar que el numeral 17 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 define el producto defectuoso como aquel que, por errores de diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrece la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho. En este sentido, contrario a lo afirmado por la recurrente, lo relevante no es la cantidad de productos afectados ni la proporción de unidades comprometidas, sino la existencia de un riesgo irrazonable para el consumidor.

De esta manera, la irrazonabilidad se configura cuando un producto, aun siendo uno solo dentro del mercado, genera una amenaza que excede los límites normales de seguridad esperados por el público consumidor. En consecuencia, la protección del consumidor no está condicionada a una afectación masiva, sino que se activa con la verificación objetiva de un riesgo que comprometa la salud, vida o seguridad de las personas.

En el presente caso, la presencia de la bacteria fue confirmada por un laboratorio acreditado, en una muestra recolectada en presencia de la investigada, lo que constituye evidencia suficiente de la existencia de un producto que no ofrece seguridad razonable.

En este orden, aunque la impugnante insiste en que se trató de un caso aislado y que no se demostró contaminación en todas las unidades del producto, debe reiterarse que el ordenamiento jurídico colombiano no exige la comprobación de un número determinado de productos para activar los mecanismos de prevención e información. Así, basta con que un solo producto contenga un agente contaminante comprobado para que se habilite la obligación de informar y adoptar las medidas correspondientes. De esta manera, se insiste, en que la Ley 1480 de 2011 no establece como condición la existencia de una muestra representativa o de un número plural de productos para activar los deberes correspondientes.

Ahora bien, conviene precisar que no le corresponde a esta autoridad demostrar el momento exacto en que se produjo la contaminación, pues como se ha expuesto a lo largo del recurso, la responsabilidad se fundamenta en el incumplimiento de deberes legales. Así, en el caso analizado, se comprobó que a pesar de existir una prueba que daba cuenta del riesgo que representaba el producto para los consumidores, la empresa se abstuvo de cumplir sus deberes legales en materia de protección al consumidor. En particular, omitió informar dicho hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los términos y condiciones previstas en la normativa aplicable, realizar los requerimientos de información correspondientes a los productores e informar a los consumidores en la forma establecida en la ley.

Precisado lo anterior, es necesario indicar que los aspectos referidos no guardan relación con el momento en que ocurrió la contaminación, sino con la determinación del momento en el cual se tuvo conocimiento de la característica riesgosa del producto.

Adicionalmente, debe precisarse, respecto del cumplimiento del reglamento técnico de productos cárnicos, que para esta entidad, lo relevante para el análisis de responsabilidad efectuado, no fue la discusión técnica sobre la idoneidad del método o su correspondencia con normas técnicas específicas, sino la circunstancia objetiva de que, para la fecha en que el resultado fue comunicado

a D1, esta empresa tuvo conocimiento de la presencia de un agente que podía comprometer la vida y la salud de los consumidores.

Dicha situación, con independencia del método o de las normas técnicas que dieron lugar a su detección, activaba de manera inmediata los deberes legales de gestión del riesgo, adopción de medidas preventivas e información oportuna a esta entidad y a los consumidores que adquirieron el producto, conforme a lo previsto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011, que impone la obligación de informar a la autoridad competente dentro de los tres (3) días siguientes a la detección del riesgo y de adoptar medidas correctivas correspondientes.

Con relación a las contramuestras, este Despacho comparte lo indicado por la Dirección en su oportunidad. Sin embargo, este aspecto se retomará con mayor desarrollo en el siguiente considerando.

«Sobre el análisis de los resultados de las contramuestras»

La recurrente adujo que la Superintendencia desestimó de manera indebida el análisis de la contramuestra, calificó erróneamente el producto como defectuoso y aplicó de forma improcedente el principio de precaución. Alegó que tales conclusiones carecieron de sustento técnico y jurídico, y que vulneraron principios fundamentales del debido proceso.

Adicionalmente, indicó que la contramuestra fue válida, que su análisis se realizó en un laboratorio debidamente acreditado por el ONAC (BIOTRENDS LABORATORIOS S.A.S.), y que la entidad no demostró técnicamente su invalidez. Alegó que, conforme al artículo 167 del Código General del Proceso y al principio de buena fe consagrado en el artículo 83 de la Constitución Política, no podía descalificarse la prueba sin evidencia objetiva. Añadió que la discrepancia de fechas en los documentos era un error de forma sin incidencia técnica y que no afectaba la integridad del análisis ni la confiabilidad de sus resultados, por lo que su exclusión resultaba arbitraria.

También manifestó que el retiro del producto fue una medida preventiva que no podía interpretarse como admisión de responsabilidad, citando la Guía de Evaluación de Riesgos de la FAO/OMS y la Directiva 85/374 de la Unión Europea, según las cuales dicho tipo de medidas no configuran por sí mismas la existencia de un defecto.

Argumentó, además, que la detección de *Listeria monocytogenes* no implicaba, por sí sola, que el producto fuera defectuoso. Afirmó que existieron resultados contradictorios entre los análisis realizados conforme a los métodos AOAC Official Method 2004.02 y AOAC 2016.08, ambos internacionalmente reconocidos, y que no se había cuantificado la bacteria ni probado que superara los niveles considerados peligrosos por la OMS y el Codex Alimentarius.

Finalmente, sostuvo que la aplicación del principio de precaución fue indebida, por cuanto no existía evidencia concluyente de un riesgo cierto o probable. Citó la jurisprudencia constitucional —en particular, las Sentencias C-293 de 2002 y T-299 de 2008— para sustentar que dicho principio no puede emplearse ante simples hipótesis o incertidumbre científica, ni para suplir la ausencia de pruebas suficientes en el marco de un procedimiento sancionatorio.

En relación con las afirmaciones de la recurrente, es importante precisar que —tal como lo advirtió la primera instancia al resolver el recurso de reposición— el deber de informar a esta autoridad y a los consumidores debía cumplirse dentro de los tres (3) días siguientes al momento en que la empresa tuvo conocimiento del riesgo. En el presente asunto, más allá de las consideraciones expuestas en relación con las contramuestras, se evidencia que dicha obligación no fue atendida dentro del término legalmente previsto, ni el riesgo fue controvertido de manera oportuna ni eficaz en ese mismo lapso.

Por el contrario, durante este periodo obraba prueba técnica positiva, amparada por actuaciones administrativas legales y por los procedimientos propios de las autoridades sanitarias competentes, que acreditaban la presencia de un riesgo para la salud de los consumidores.

Así las cosas, sin necesidad de entrar a debatir la validez técnica o el mérito posterior de las contramuestras allegadas, lo cierto es que, dentro del plazo legal para cumplir con el deber de aviso, la obligación no fue satisfecha, pese a que existía evidencia suficiente y legítima que imponía la adopción inmediata de las medidas preventivas previstas en la norma. En consecuencia, la omisión se configura toda vez que el incumplimiento se consolidó en el momento mismo en que no se efectuó el reporte oportuno frente a un riesgo debidamente acreditado.

En ese contexto, la actuación sancionatoria no responde a una sospecha infundada, sino a un riesgo comprobado que exigía una respuesta inmediata para prevenir daños mayores a la salud de los consumidores. Por tanto, la valoración integral del material probatorio permite concluir que, a pesar de existir dos contramuestras, subsiste un resultado técnico positivo, respaldado por actos administrativos válidos y por el comportamiento de la empresa, lo cual constituye prueba suficiente y legítima para sustentar la calificación del producto como defectuoso.

Adicionalmente, es preciso indicar, respecto de la fuerza probatoria de las contramuestras que, si bien en el expediente reposan dos contramuestras relacionadas con el producto investigado, lo cierto es que una de ellas presenta inconsistencias sustanciales en cuanto a la trazabilidad, lo cual impide otorgarle plena validez probatoria. Por su parte, la segunda contramuestra, si bien reporta un resultado negativo para *Listeria monocytogenes*, lo cierto es que, al ser valorada en conjunto con los demás elementos probatorios obrantes en el expediente y verificada respecto de los términos legales en los cuales se hizo exigible la obligación de reporte, no es suficiente para desvirtuar un resultado previamente validado por las diferentes autoridades competentes.

Así, en el expediente obra una prueba técnica que da cuenta de la presencia del agente patógeno *Listeria monocytogenes* en el producto «Salchicha de Pollo Brakel», lote P/22/039/1, la cual, además de haber sido practicada por un laboratorio de la autoridad sanitaria competente fue validada por el INVIMA, lo que refuerza su confiabilidad y la legitimidad frente a las medidas adoptadas con base en ella.

Además, cabe recordar que las actuaciones del INVIMA —como autoridad sanitaria nacional— gozan de presunción de legalidad, lo que implica que deben considerarse válidas y ajustadas a derecho mientras no se demuestre lo contrario.

En este orden, la evidencia no corresponde a elementos aislados o conjeturales, sino a un análisis que generó una respuesta institucional articulada entre autoridades de diversos órdenes.

Ahora bien, contrariamente a lo sostenido por la sancionada, esta prueba no refleja una mera posibilidad de contaminación, sino que brinda certeza sobre la presencia del microorganismo. Así, el informe correspondiente consigna de manera expresa que se detectó *Listeria monocytogenes* en la muestra analizada, lo cual descarta cualquier interpretación basada en hipótesis o probabilidades. A ello se suma que, a partir de dicho hallazgo, la propia empresa adelantó gestiones que no pueden explicarse sino como una reacción frente a un riesgo real y concreto, en tanto, lejos de ser simples medidas preventivas o rutinarias, constituyen evidencia de que la compañía reconoció la gravedad del hallazgo.

Ahora bien, respecto del informe del laboratorio BIOTRENDS LABORATORIOS S.A.S., se reitera que dicho elemento probatorio no puede recibir la misma valoración que el análisis efectuado por la Secretaría Distrital de Salud. En efecto, el documento adolece de inconsistencias sustanciales relacionadas con la identificación temporal de la muestra, las cuales no pueden entenderse como simples imprecisiones formales. Así, aunque el informe alude al lote P 22-039/1 correspondiente al 18 de marzo de 2022, lo cierto es que del propio resultado se desprende que la muestra fue tomada el 10 de febrero de 2022⁶, lo que introduce una discordancia relevante que afecta la trazabilidad del producto analizado.

Aunado a lo anterior, tal y como lo mencionó la Dirección al resolver el recurso de reposición, se observa que el análisis aportado por la investigada fue practicado sobre muestras frente a las que no se tiene certeza temporal y, además, que fueron tomadas directamente en las instalaciones del productor. Estas circunstancias impiden tener certeza de que el producto objeto del informe corresponda efectivamente al mismo que fue puesto a disposición del público y que dio lugar a la presente actuación administrativa.

En consecuencia, sin desconocer la presunción de buena fe que ampara el documento allegado, lo cierto es que dicho informe carece de la entidad suficiente para desvirtuar el riesgo advertido o acreditar que los productos comercializados no representaban un peligro para la salud y seguridad de los consumidores, razón por la cual su fuerza probatoria resulta claramente inferior frente al análisis oficial practicado por la autoridad sanitaria.

En cuanto a la segunda contramuestra, aunque arrojó un resultado negativo para *Listeria monocytogenes*, al ser valorada dentro del conjunto probatorio, no logra desvirtuar los elementos objetivos y concordantes que obran en el expediente y que permitieron establecer con certeza la existencia de un riesgo para la salud pública.

En efecto, el acervo probatorio de este expediente permite acreditar un hallazgo respaldado por: i) un informe técnico expedido por la Secretaría Distrital de Salud que confirma la presencia del agente patógeno en el producto⁷; iii) un acto administrativo emitido por el INVIMA, que ordena medidas concretas de gestión del riesgo —como la trazabilidad del lote afectado, el retiro del producto del mercado y su disposición final—⁸ y iv) la conducta de la empresa sancionada, que acató las órdenes impartidas en la oportunidad adecuada, procediendo al retiro y destrucción de las unidades disponibles⁹.

Estos elementos evidencian no solo la existencia de un riesgo real para la salud pública, sino también una actuación institucional articulada entre autoridades sanitarias, sustentada en evidencia técnica objetiva. Así, la propia sancionada, al ejecutar las medidas ordenadas, actuó en coherencia con la existencia del defecto, lo que refuerza la credibilidad del hallazgo inicial y contradice su posterior alegación de ausencia de riesgo.

Finalmente, este Despacho comparte lo expuesto por la Dirección en cuanto a que el principio de precaución fue utilizado únicamente con un alcance orientador, como criterio interpretativo para reforzar el deber de adopción de medidas preventivas frente a la existencia de un riesgo advertido, y no como fundamento autónomo o sustitutivo de la prueba para la imposición de la sanción.

«Sobre la falta de competencia de la SIC y el principio de non bis in ídem»

⁶ Radicado No. 22-110899 -12

⁷ Radicado No. 22-110899 -5-8

⁸ Radicado No. 22-110899 -5-9

⁹ Radicado No. 22-110899 -5-10

La recurrente argumentó que la actuación de la Superintendencia de Industria y Comercio carecía de fundamento legal y que, en efecto, se configuró una duplicidad sancionatoria en detrimento del debido proceso y en contravía del principio *non bis in ídem*.

Sostuvo que, si bien la SIC se ampara en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 para justificar su competencia sobre la seguridad de los productos, esta materia corresponde exclusivamente al INVIMA y a las autoridades sanitarias territoriales, conforme a lo establecido en los artículos 245 de la Ley 100 de 1993 y 564 de la Ley 9 de 1979. En esa línea, advirtió que la SIC no puede intervenir en asuntos de carácter sanitario ni extender su facultad sancionatoria más allá de los límites que le impone el ordenamiento jurídico.

Además, la recurrente señaló que la entidad invocó erróneamente la Sentencia C-870 de 2002 para sustentar que no se vulneraba el principio *non bis in ídem*, al tratarse de competencias diferenciadas. No obstante, precisó que dicha jurisprudencia permite sanciones paralelas solo cuando provienen de autoridades con jurisdicciones distintas —como la penal o disciplinaria frente a la administrativa— y no cuando, como en este caso, se trata de sanciones impuestas por dos entidades dentro del mismo ámbito de responsabilidad administrativa, con base en un único conjunto de hechos.

También citó la Sentencia T-544 de 2004, en la que la Corte Constitucional reafirma que el principio *non bis in ídem* impide la imposición de sanciones desde una misma jurisdicción si no existe una diferencia sustancial en el fundamento normativo ni en el objeto perseguido. Así, recalcó que tanto el INVIMA como la SIC sancionaron por los mismos hechos, la comercialización de un producto que, presuntamente, ponía en riesgo la salud pública. Por tanto, aunque la SIC alegue que su actuación obedece a la protección del consumidor y no a la vigilancia sanitaria, lo cierto es que ambas medidas sancionatorias se circunscriben al mismo régimen jurídico y persiguen el mismo fin.

En conclusión, la recurrente sostuvo que no se configura una diferenciación material ni jurídica suficiente entre las actuaciones del INVIMA y de la SIC, por lo que esta última habría incurrido en una violación al principio *non bis in ídem* al imponer una sanción adicional dentro de la misma jurisdicción administrativa y por los mismos hechos.

En relación con los señalamientos de la recurrente sobre una supuesta carencia de fundamento legal en la actuación de esta Superintendencia, resulta pertinente remitirla a las consideraciones previamente expuestas en torno a este asunto.

Ahora bien, frente al cuestionamiento relativo a una posible duplicidad sancionatoria, este Despacho reitera que los fundamentos normativos que orientan la actuación de esta Superintendencia difieren sustancialmente de aquellos que enmarcan la intervención del INVIMA. En efecto, mientras la autoridad sanitaria actúa con el fin de proteger la salud pública, esta Superintendencia interviene para salvaguardar los derechos de los consumidores en su calidad de destinatarios finales del bien.

Así, en cada una de estas actuaciones, se advierte una diferencia sustancial en los bienes jurídicos tutelados, en el marco normativo aplicable y en los fines perseguidos. Si bien tanto el INVIMA como esta Superintendencia intervinieron frente a la comercialización de un producto potencialmente inseguro, la actuación de la autoridad sanitaria se orientó a la protección de la salud colectiva mediante la adopción de medidas preventivas generales, como la trazabilidad y el retiro del producto. No obstante, dicha actuación no derivó en un pronunciamiento de fondo ni en la imposición de sanción alguna.

Prueba de ello es la respuesta suministrada por la propia investigada en el mes de agosto de **2024**, ante el requerimiento efectuado por la Dirección, en la cual manifestó expresamente lo siguiente:

Se presentó la debida respuesta al requerimiento del INVIMA en los tiempos legales establecidos por la entidad. La entidad notificó la recepción de la respuesta y no realizó otro requerimiento al respecto (...) ¿El INVIMA ha emitido un pronunciamiento de fondo luego de que D1 S.A.S. remitió la información requerida? No, el INVIMA no ha emitido ningún pronunciamiento al respecto.¹⁰

Lo anterior permite concluir que la intervención del INVIMA no generó un proceso administrativo sancionatorio, en el que, en gracia a la discusión, pudiera dar lugar a cuestionamientos sobre la existencia de una doble sanción, pues su actuación se circunscribió a la adopción de medidas sanitarias de carácter preventivo. En contraste, esta Superintendencia adelantó un procedimiento independiente dentro del régimen de protección al consumidor, dirigido a verificar el cumplimiento de obligaciones específicas frente a los consumidores, en especial aquellas relacionadas con el deber de informar a la autoridad sobre el defecto, la mitigación del riesgo y la gestión posventa de productos considerados inseguros.

Además, debe resaltarse que el Decreto 679 de 2016 —reglamentario del artículo 19 de la Ley 1480 de 2011— establece un conjunto de obligaciones concretas que trascienden a las órdenes impartidas por el INVIMA. Entre estas, se encuentra el deber del proveedor de contactar directamente a los consumidores que hayan adquirido el producto defectuoso o, en caso de imposibilidad, emitir advertencias a través de medios de comunicación disponibles. Todo ello con el fin de evitar daños a consumidores individualizados que ya han estado en contacto con el producto.

En este sentido, resulta claro que la actuación de esta Superintendencia no resulta idéntica a la intervención del INVIMA, sino que responde a un mandato legal propio, con un objeto diferenciado, consistente en garantizar decisiones de consumo seguras, preservar la confianza en el mercado y proteger el derecho a la indemnidad de los consumidores.

En consecuencia, no se configura en este caso una doble sanción por los mismos hechos ni una coincidencia en el fundamento jurídico de las actuaciones, sino la coexistencia legítima de competencias que obedecen a regímenes normativos y finalidades distintas.

«Sobre la falta de motivación».

La recurrente adujo que la sanción impuesta carecía de sustento fáctico y jurídico suficiente, lo que, en su criterio, invalidaba su legalidad. Señaló que, aunque la Superintendencia sostuvo que la decisión estaba debidamente motivada, dicha motivación era jurídicamente errónea e insuficiente.

Enfatizó que la motivación del acto no satisfacía los principios de suficiencia, claridad y pertinencia, al basarse en hechos no probados y omitir la valoración de pruebas relevantes. Con apoyo en la jurisprudencia del Consejo de Estado, destacó que se configura falsa motivación cuando las decisiones se fundan en pruebas insuficientes o se omiten elementos que podrían cambiar el sentido del fallo.

Además, adujo que no se acreditó de manera concluyente la presencia de *Listeria monocytogenes* en el producto investigado, pues el análisis de contramuestra fue negativo y la prueba principal no cumplía con las normas técnicas exigidas, lo que desvirtuaba su validez. Señaló que la Superintendencia desconoció esta

¹⁰ Radicado No. 22-110899 -5 página 7.

RESOLUCIÓN NÚMERO 3878 DE 2026

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

insuficiencia probatoria, limitándose a afirmar que los cargos estaban soportados, sin justificar la idoneidad de los elementos allegados al proceso.

Sostuvo además que el método de análisis empleado por la Secretaría Distrital de Salud no respetó los estándares vigentes, lo que generaba una duda razonable sobre la validez del resultado. En consecuencia, afirmó que no se demostró de forma inequívoca la existencia de una infracción ni se cumplió con las garantías propias del debido proceso.

Respecto a la responsabilidad objetiva, si bien reconoció que esta figura no exige demostrar dolo o culpa, insistió en que la administración seguía obligada a probar con rigor la existencia del hecho infractor, el daño y el nexo causal. En su concepto, se aplicó esta figura de manera arbitraria, vulnerando los principios de proporcionalidad y razonabilidad.

Cuestionó además que la Superintendencia justificara su competencia sin explicar por qué asumió funciones técnicas propias del INVIMA, como la validación de pruebas sanitarias. Afirmó que la falta de claridad en la delimitación de funciones evidenciaba una extralimitación competencial. Asimismo, adujo que la entidad ignoró la actuación diligente de la investigada, quien notificó oportunamente a las autoridades competentes y colaboró en el proceso, lo que debió ser considerado en la determinación de la supuesta responsabilidad.

Finalmente, indicó que la resolución omitió valorar hechos relevantes, como el resultado negativo de la contramuestra, la falta de idoneidad del método de análisis y la actuación diligente de la investigada. Por ello, concluyó que la resolución adolecía de falsa motivación y vulneraba el debido proceso, solicitando su revocatoria integral.

En atención a los argumentos expuestos con anterioridad, debe insistirse en que la prueba de la Secretaría Distrital de Salud posee pleno valor probatorio por las razones previamente expuestas, mientras que las contramuestras adolecen de los requisitos de aptitud suficientes para controvertir el hallazgo inicial y, por tanto, carecen de la fuerza necesaria para desvirtuarla.

En relación con los argumentos relativos a la responsabilidad objetiva y al supuesto deber de probar la existencia de un daño y de un nexo causal, resulta pertinente remitirse a las consideraciones expuestas previamente. Al respecto, es preciso señalar que el daño, como elemento de atribución de la responsabilidad, no forma parte del juicio de culpabilidad ni se relaciona con el carácter objetivo o subjetivo de la responsabilidad. Por el contrario, dicho elemento se vincula con la antijuridicidad, la cual puede ser de carácter formal o material. No obstante, como se expuso anteriormente, en materia sancionatoria administrativa la antijuridicidad es de carácter formal, razón por la cual no se exige la verificación de la materialización de un daño, sino la constatación del incumplimiento de la norma, tal como ocurrió en el caso bajo estudio.

En consecuencia, la aplicación de la responsabilidad objetiva por parte esta autoridad, así como el análisis sobre la antijuridicidad de la conducta fueron adecuadas y respetaron los principios de legalidad y proporcionalidad, al estar sustentada en hechos probados que evidenciaron una conducta infractora y su potencial lesividad.

De igual manera, ya se abordó lo relativo a la competencia de esta Superintendencia, explicando que la intervención aquí cuestionada se encuentra plenamente respaldada por las facultades legales asignadas a la entidad, sin que se configure extralimitación alguna frente a las funciones de otras autoridades, particularmente las sanitarias.

Ahora bien, en lo relacionado con el argumento de la actuación diligente de la sancionada, se reitera lo expuesto precedentemente en cuanto a que, este aspecto no configura un eximente de responsabilidad comoquiera que el régimen de responsabilidad en materia de protección al consumidor es de naturaleza objetiva. Adicionalmente, es preciso indicar que, si en gracia a la discusión se tuvieran en cuenta las actividades "correctivas" desarrolladas por la recurrente, lo cierto es que obedecieron al cumplimiento de la orden emitida por la autoridad sanitaria y no se relacionan en forma alguna con las actividades echadas en falta por parte de esta entidad.

Por lo tanto, es posible afirmar que la actuación administrativa se encuentra debidamente motivada en los términos exigidos por el ordenamiento jurídico, por lo que la alegación de la recurrente en este sentido carece de sustento. Así, la decisión adoptada no solo observa los principios de suficiencia, claridad y pertinencia, sino que responde a mandatos dirigidos a proteger de manera efectiva los derechos de los consumidores frente a riesgos derivados del consumo de productos potencialmente inseguros.

«Sobre la dosimetría en la imposición de la sanción»

La recurrente adujo que la sanción impuesta carecía de sustento jurídico y probatorio. En este sentido, cuestionó que la conducta reprochada no se ajustara claramente a un tipo infractor previsto en la ley y que la entidad pretendiera sustentar la sanción en una norma técnica (la NTC 1325) que, según su propia postura, no era de obligatorio cumplimiento. En su criterio, esta contradicción vulnera el principio de legalidad, ya que no podía imponerse una sanción con base en una norma no vinculante.

Afirmó, además, que la motivación sobre la dosimetría fue insuficiente, pues la SIC no explicó cómo aplicó los criterios del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 en el caso concreto, ni por qué descartó la amonestación o la destrucción del producto como medidas alternativas. Señaló que no se demostró la existencia de un perjuicio real a los consumidores, lo que, a su juicio, hacía desproporcionada la sanción económica impuesta. Por todo lo anterior, solicitó la nulidad del acto administrativo sancionatorio.

Al punto, debe indicarse que no se observa, como lo afirma la recurrente, falta de claridad en la tipicidad de la conducta sancionada. Por el contrario, en el pliego de cargos se expuso con claridad y suficiencia el motivo de la imputación, así como las normas específicas que fundamentaron el reproche.

En efecto, se formularon cargos contra D1 S.A.S. por presuntas infracciones al régimen de protección al consumidor. En primer lugar, se imputó el presunto incumplimiento del deber de información y de las obligaciones relacionadas con el plan de acción, con fundamento en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el inciso 1º y los numerales 2, 4 y 8 del artículo 2.2.2.52.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015. Lo anterior, por no informarse dentro del plazo legal de tres (3) días calendario desde que tuvo conocimiento del riesgo asociado al producto «Salchicha de Pollo Brakel»; además, se omitió adjuntar una imagen del producto, no se describió adecuadamente el defecto ni el peligro que representaba, y no se detalló el procedimiento de retoma ni su nivel de éxito esperado.

En segundo lugar, se formuló un cargo por el presunto incumplimiento de las medidas preventivas inmediatas, sustentado en los numerales 2.2 y 2.3 del artículo 2.2.2.52.4 del Decreto 1074 de 2015, al considerar que D1, pese a su calidad de comercializadora, no adoptó de manera inmediata medidas adecuadas para prevenir los riesgos derivados del evento adverso ni solicitó al productor la información que debía comunicarse a los consumidores.

En tercer lugar, se imputó el presunto incumplimiento del deber de informar directamente a los consumidores sobre las medidas correctivas adoptadas, con base en el artículo 2.2.2.52.6 del mismo decreto, ya que no se evidenció que D1 hubiera utilizado un medio idóneo para informar sobre el carácter defectuoso del producto, las medidas correctivas implementadas y los mecanismos dispuestos para su devolución, aislamiento o intervención.

En este orden, resulta claro que la imputación se sustentó en normas y conductas claramente descritas en el ordenamiento jurídico, y no en el cumplimiento de normas técnicas, como erróneamente lo señala la sancionada. En efecto, ninguno de los cargos formulados se basó en la presunta transgresión de una norma técnica, por lo que no puede afirmarse que la sanción impuesta derive de la aplicación obligatoria de dichas disposiciones.

Asimismo, considera este Despacho que el argumento de la recurrente carece de fundamento, pues la referencia a las normas técnicas se realizó exclusivamente en el contexto de la valoración probatoria del resultado analítico, específicamente respecto al método empleado para la detección de la bacteria *Listeria monocytogenes*. En ningún momento se utilizó dicha inferencia como fundamento para determinar la existencia de una obligación legal cuyo cumplimiento estuviera condicionado a lo dispuesto en una norma técnica.

Por tanto, el planteamiento de la investigada no desvirtúa la legalidad ni la tipicidad de los cargos formulados, los cuales se sustentaron en normas vigentes, de carácter obligatorio, que imponen deberes concretos a los proveedores frente a riesgos asociados a productos potencialmente inseguros, sin que se haya incurrido en interpretaciones extensivas o analógicas de la norma.

En adición a lo anterior, cabe insistir en que, conforme al régimen de protección al consumidor, no se requiere la demostración de un daño concreto o particular para que se configure la infracción, pues basta con acreditar la existencia de una conducta contraria a la norma para que surja la responsabilidad administrativa. Por lo tanto, el hecho de que no se haya probado un perjuicio específico no desvirtúa la legalidad ni la procedencia de la sanción.

En relación con la alegada desproporcionalidad e indebida dosificación de la sanción, es preciso señalar que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 faculta expresamente a la Superintendencia de Industria y Comercio para imponer multas de hasta dos mil (2.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, previa verificación del incumplimiento de las disposiciones previstas en dicha ley.

De igual manera, es importante advertir que el catálogo de medidas sancionatorias previsto en el mencionado artículo no contempla la figura de la amonestación, por lo que esta no constituye una opción legalmente viable en la presente actuación.

Ahora, si bien dentro de las medidas establecidas se contempla la posibilidad de ordenar la destrucción del producto, en este caso tal acción ya había sido ejecutada por la propia investigada y previamente ordenada por el INVIMA, de modo que no resultaba lógico reiterar dicha orden. En todo caso, debe subrayarse que lo reprochable no fue la permanencia del producto en cabeza de la sancionada, sino su omisión frente a sus deberes legales de información y prevención, particularmente en lo relativo a la entrega oportuna y completa de información a esta autoridad, así como a la adopción de medidas frente a los productos que ya estaban en poder de los consumidores; comportamiento que reviste de una especial gravedad, en tanto implicó la exposición de los consumidores a un riesgo para su vida, salud e integridad.

En efecto, al incumplirse con obligaciones que legalmente le correspondían, en un contexto que exigía la adopción inmediata de medidas preventivas e

informativas, se comprometieron bienes jurídicos fundamentales, razón por la cual la imposición de la sanción impuesta resulta no solo legal, sino también proporcional y necesaria para garantizar la efectividad del régimen y la protección de los consumidores.

5.2.2. «Sobre las imputaciones»

«Presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 en concordancia con el inciso 1º y los numerales 2º, 4º y 8º del artículo 2.2.2.52.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015»,

La recurrente adujo que la sanción carecía de fundamento jurídico y vulneraba principios esenciales del derecho sancionador. Así, sostuvo que la competencia para evaluar riesgos microbiológicos en alimentos era exclusiva del INVIMA y de las secretarías de salud, conforme al Decreto 780 de 2016, por lo que consideró que la intervención de la SIC resultaba improcedente.

Argumentó que sí había informado oportunamente al INVIMA sobre la situación y que el producto no podía considerarse defectuoso bajo el artículo 5, numeral 17 de la Ley 1480 de 2011, ya que no se había probado un defecto en su fabricación o presentación. Señaló que el hallazgo de la bacteria no implicaba, por sí solo, un defecto del producto y que, además, no existían reportes de afectaciones reales a los consumidores.

Cuestionó la competencia de la SIC para imponer sanciones en este contexto, alegando que la entidad no contaba con respaldo técnico para valorar riesgos sanitarios. Añadió que D1 S.A.S. había actuado diligentemente, retirando el producto y notificando a la autoridad competente, cumpliendo así con la finalidad de la norma.

Sostuvo que la sanción se basaba en formalismos sin impacto real, que vulneraban el principio de proporcionalidad y el derecho de defensa, y solicitó la revocatoria de la decisión por falta de competencia, motivación suficiente y ausencia de daño probado.

Al punto, debe reiterarse que los argumentos expuestos por la recurrente ya han sido ampliamente abordados y objetados en apartados anteriores, tanto en lo relativo a la competencia de esta Superintendencia como a la valoración probatoria. Adicionalmente, es preciso señalar que, contrario a lo sostenido por la investigada, en el presente caso no subsisten dudas razonables sobre el carácter inseguro del producto en cuestión, en tanto se acreditó la presencia de la bacteria *Listeria monocytogenes*, situación que activó el régimen especial de las obligaciones establecidas en el Decreto 679 de 2016 y consecuencia, resultaban exigibles todos los deberes allí previstos.

«Sobre el presunto incumplimiento en la obligación de informar y en la adopción de medidas correctivas»

La recurrente adujo que sí había informado oportunamente al INVIMA y que dicha actuación satisfacía el objetivo de la norma. Sostuvo que la SIC no demostró que la omisión en la notificación le hubiese causado un perjuicio real o hubiese impedido su intervención oportuna. Consideró que fundar una sanción en la ausencia de notificación a la SIC, pese a haberse informado al INVIMA, desconocía el principio de proporcionalidad y desnaturalizaba el derecho sancionador.

Además, alegó que la presunta defectuosidad del producto no fue probada, ya que la contramuestra no detectó la bacteria. En igual sentido, cuestionó el método usado por la Secretaría de Salud y señaló que no podía imponerse una sanción ni ordenarse una retoma sin pruebas concluyentes.

Finalmente, sostuvo que la entidad había excedido su competencia al intervenir en asuntos de salud pública, invadiendo funciones del INVIMA, lo que vulneraba el principio de especialidad y reiteró que la falta de motivación y la inexistencia de daño real hacía improcedente cualquier sanción impuesta en este contexto.

En relación con los cuestionamientos de la recurrente, debe señalarse que los argumentos relativos a la supuesta falta de competencia de esta Superintendencia, la ausencia de un producto defectuoso, existencia de contramuestras negativas y la no demostración de un perjuicio concreto, ya fueron debidamente respondidos y refutados a lo largo del presente escrito.

En este sentido, se insiste en que el reporte efectuado al INVIMA y las actuaciones subsiguientes no tienen la entidad suficiente para considerar cumplidas las obligaciones reprochadas en este proceso, pues, como ya se expuso en precedencia, se trata de competencias distintas: mientras el INVIMA ejerce funciones en el ámbito sanitario y de vigilancia de alimentos, esta Superintendencia actúa en el marco del régimen de protección al consumidor, particularmente cuando se trata de garantizar el derecho a recibir productos seguros y a contar con información adecuada, completa y oportuna sobre los riesgos que estos puedan causar.

En ese orden, no se trata de simples formalismos como lo plantea la sancionada, puesto que, como ya se ha indicado, su conducta tuvo la capacidad real de afectar a los consumidores que ya habían adquirido los productos comprometidos, quienes quedaron en una situación de indefensión frente al riesgo identificado, al no contar con información directa ni con mecanismos claros para actuar frente a un bien potencialmente peligroso.

Adicionalmente, esta Superintendencia reitera que no le corresponde demostrar la causación de un perjuicio para que proceda la configuración de la infracción, en tanto el régimen de protección al consumidor se estructura sobre el incumplimiento de deberes objetivos legalmente establecidos.

Ahora bien, incluso si, en gracia a la discusión, se aceptara revisar el argumento sobre la supuesta irrelevancia de la notificación omitida, debe señalarse que la recurrente pasa por alto que, dentro de las medidas previstas para la protección del consumidor en el ámbito de productos inseguros, se encuentra la posibilidad de publicar la información suministrada por el proveedor en el sistema de alertas que administra esta Superintendencia¹¹. Lo anterior permite, de manera oportuna, advertir a los consumidores sobre productos que puedan representar un riesgo en el mercado.

Así, cuando la información se entrega de forma incompleta, tardía o simplemente no se reporta, se impide activar este canal de protección adicional, afectando directamente este derecho de los consumidores y, además, debilitando otro mecanismo destinado a reforzar la protección y la mitigación de los riesgos hacia los consumidores.

En consecuencia, los argumentos presentados no resultan de recibo en la presente actuación.

«Sobre que el producto es defectuoso y de la falta de una fotografía en la comunicación»

La recurrente adujo que el hallazgo de listeria no satisfacía la definición de producto defectuoso, pues no se acreditó un error objetivo en el diseño, fabricación o información del producto. Afirmó que no existían reclamaciones ni evidencia de daño real, y que los resultados de la contramuestra desvirtuaban el carácter riesgoso del producto.

¹¹ Artículo 2.2.2.52.8 del Decreto 679 de 2016 compilado en el Decreto 1074 de 2015.

Cuestionó que se le imputara una infracción por no incluir una fotografía del producto en la comunicación a la autoridad, argumentando que la información entregada permitía identificar plenamente el bien, lo que cumplía con la finalidad de la norma. Alegó que sancionar por la falta de una imagen, sin probar un riesgo o daño real, resultaba desproporcionado.

Concluyó que el producto no podía considerarse defectuoso, que la supuesta omisión no generó ningún perjuicio y que, en consecuencia, la imposición de una sanción vulneraba los principios de legalidad y proporcionalidad.

Sobre estas alegaciones, nuevamente se advierte que los argumentos relacionados con la inexistencia de un defecto en el producto, la falta de reclamaciones por parte de los consumidores y la supuesta improcedencia de la sanción por no haberse acreditado un daño real, ya fueron ampliamente debatidos y refutados en precedencia, razón por la cual este Despacho se remite a lo ya expuesto.

En relación con la omisión de la representación gráfica del bien en el reporte de seguridad, resulta necesario precisar que el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 2.2.2.52.3¹² del Decreto 1074 de 2015 no responde a una exigencia meramente formal o ritual. Por el contrario, se trata de un presupuesto esencial para garantizar la efectividad de las medidas de gestión del riesgo y dotar a la autoridad de elementos de juicio suficientes para su adecuada valoración y gestión. En ese contexto, la fotografía del producto constituye un componente relevante de la información suministrada, en la medida en que facilita su identificación clara y oportuna en el mercado por parte de los consumidores potencialmente afectados. Su ausencia, por tanto, debilita el propósito preventivo y tuitivo del régimen de protección al consumidor, al limitar la capacidad de los consumidores para reconocer el producto asociado al riesgo.

«Sobre la falta de suficiencia en la información»

La recurrente adujo que no se acreditó la existencia de un defecto conforme con el artículo 5, numeral 17 de la Ley 1480 de 2011, ya que la detección aislada de listeria monocytogenes no implicaba un error objetivo en la fabricación o información del producto. Así, explicó que la contramuestra descartó la presencia del microorganismo, lo que generaba una duda razonable sobre el hallazgo inicial.

De igual forma, sostuvo que la comunicación enviada el 23 de marzo de 2022 sí incluyó información suficiente: identificó los lotes afectados, informó la presencia de la bacteria y describió las medidas correctivas adoptadas, incluyendo el retiro del producto. Señaló que no era obligación de la empresa realizar una evaluación epidemiológica del riesgo, pues esa tarea correspondía al INVIMA, que ya había emitido alertas sanitarias al respecto.

Adujo también que no era necesario describir los efectos específicos de la bacteria, ya que estos eran de conocimiento general y estaban regulados por las autoridades sanitarias.

Finalmente, afirmó que imponer una sanción por no incluir una descripción detallada del peligro resultaba contraria al principio de proporcionalidad, pues el objetivo de la norma se había cumplido en su totalidad: se protegió al consumidor, se retiró el producto y se informó oportunamente a las autoridades.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta pertinente advertir que, conforme al numeral 4 del artículo 2.2.2.52.3 del Decreto 1074 de 2015, no es suficiente la mera mención de la presencia de una bacteria en el producto. La norma exige, de manera expresa, la descripción del peligro identificado y la explicación de las

¹² «2. Una fotografía, imagen o representación gráfica del bien.»

razones que justifican la adopción de medidas, precisamente con el fin de que el consumidor comprenda el alcance del riesgo y pueda adoptar decisiones orientadas a la protección de su salud.

Al respecto la norma indica los siguiente:

Artículo 2.2.2.52.3. Los miembros de la cadena de producción, distribución y comercialización que conozcan de la existencia de un producto defectuoso que haya ocasionado o pueda ocasionar un evento adverso de los que trata ese capítulo, deberán proceder a informar de ello dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante comunicación de un plan de acción que contenga lo siguiente:

(...)

4. Una descripción del defecto y del peligro que se corre con el bien y de las razones para tomar acción sobre este.

Asimismo, se insiste que el solo incumplimiento de las obligaciones previstas en el ordenamiento jurídico activa la responsabilidad administrativa del proveedor y, en consecuencia, habilita la imposición de la sanción correspondiente, sin que resulte admisible supeditar su exigibilidad a la valoración subjetiva del investigado sobre su utilidad, pertinencia o conveniencia. En efecto, no le corresponde al sujeto vigilado efectuar un juicio sobre la viabilidad o eficacia de las disposiciones legales que le resultan aplicables, toda vez que dicha valoración fue realizada previamente por el legislador y el regulador, quienes, atendiendo al interés público comprometido, establecieron de manera expresa los deberes a su cargo.

En ese sentido, el cumplimiento de tales obligaciones no resulta opcional ni negociable en función de la apreciación particular del destinatario de la norma.

«Sobre el presunto incumplimiento del proceso de retoma o devolución del precio pagado»

La recurrente adujo que no se había acreditado que el producto fuese defectuoso según el numeral 17 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011. De esta manera, sostuvo que la presencia de listeria monocytogenes en una muestra aislada no implicaba una falla en el diseño, fabricación o embalaje del producto, y recordó que la contramuestra descartaba la presencia de la bacteria, lo que invalidaba el hallazgo inicial.

Asimismo, señaló que, aun sin mediar una obligación legal en virtud del régimen de productos defectuosos, D1 SAS había implementado un procedimiento efectivo de retoma. De esta forma, retiró el producto de todas sus tiendas el mismo día de la notificación del INVIMA, ofreció la devolución del precio sin justificación previa y entregó evidencia documental de la destrucción del lote. Además, indicó que no se recibieron solicitudes de devolución ni reclamos relacionados con el supuesto defecto.

En igual sentido, adujo que la empresa remitió a esta entidad un informe detallado de las PQR recibidas en 2022 sobre el producto, demostrando que se contaba con canales eficaces de atención al consumidor y se ofrecían soluciones sin restricciones. Así, argumentó que esta actuación desvirtuaba cualquier señalamiento sobre falta de respuesta o desconocimiento de los derechos del consumidor.

Frente a la observación sobre la ausencia de información respecto del nivel de éxito esperado en el procedimiento de retoma, explicó que esta exigencia solo aplicaba cuando un producto defectuoso estaba en circulación y representaba un

riesgo, lo que no ocurría en este caso, pues el producto ya había sido retirado de forma inmediata.

Finalmente, sostuvo que la política de garantía de D1 SAS, era más favorable al consumidor que un procedimiento formal de retoma, ya que permitía devoluciones sin condiciones y cumplía con el objetivo de la normativa. De esta manera, consideró que pretender sancionar a la empresa, pese a la intervención del INVIMA y a la ausencia de riesgo comprobado, implicaría una duplicidad de sanciones contraria al principio de *non bis in ídem*. Por tanto, solicitó la revocatoria de la sanción por falta de fundamento legal, desproporcionalidad y ausencia de competencia material por parte de la SIC.

En relación con los argumentos relativos a la supuesta inexistencia de un defecto conforme al artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, la validez de la contramuestra, la suficiencia del procedimiento de retoma adelantado, la atención de PQR, la ausencia de riesgo comprobado y la supuesta duplicidad sancionatoria, se advierte que estos ya han sido ampliamente abordados a lo largo del presente escrito. En consecuencia, este Despacho se remite a lo ya expuesto al respecto.

Ahora bien, en cuanto al planteamiento según el cual la política de garantía ofrecida por la empresa resultaba suficiente para cumplir con las exigencias normativas en cuestión, es necesario precisar que los dos mecanismos difieren sustancialmente. Así, la efectividad de la garantía está orientada a resolver problemas de calidad o idoneidad en condiciones ordinarias de consumo, mientras que el régimen de productos defectuosos y medidas preventivas se activa ante la potencial afectación de derechos esenciales como los son: la vida, la salud e integridad de los consumidores.

Por tanto, no resulta aceptable que la recurrente pretenda justificar el cumplimiento de obligaciones específicas en materia de **seguridad de productos** acudiendo exclusivamente a mecanismos propios del régimen de **garantía**, orientados al aseguramiento de la calidad e idoneidad del bien. Si bien la garantía también se relaciona con la seguridad, el ordenamiento jurídico prevé, de manera adicional y diferenciada, un mecanismo especial de protección frente a riesgos para la salud y la integridad de los consumidores, que impone deberes específicos de prevención, información y gestión del riesgo. Estos mecanismos no solo tienen una naturaleza distinta, sino que responden a finalidades propias y no pueden ser sustituidos por actuaciones usualmente voluntarias o correctivas, ajenas a la gestión oportuna y efectiva de riesgos asociados a productos inseguros.

Por tanto, no resulta aceptable que la recurrente pretenda justificar el cumplimiento de obligaciones específicas en materia de seguridad de productos acudiendo exclusivamente a mecanismos propios del régimen de garantía, orientados al aseguramiento de la calidad e idoneidad del bien. Si bien la garantía también se relaciona con la seguridad, el ordenamiento jurídico prevé, de manera adicional y diferenciada, un mecanismo especial de protección frente a riesgos para la salud y la integridad de los consumidores, que impone deberes específicos de prevención, información y gestión del riesgo. Estos mecanismos no solo tienen una naturaleza distinta, sino que responden a finalidades propias y no pueden ser sustituidos por actuaciones de carácter voluntario cuya activación depende del actuar posterior del consumidor.

Así, la insistencia de la sancionada en presentar estas disposiciones como meros formalismos carentes de función práctica evidencia, además, una preocupante ligereza frente a las consecuencias que puede generar la circulación de un producto inseguro en el mercado. En este sentido, este Despacho recuerda que lo que se encontraba en juego era la vida, la salud y la seguridad de los consumidores, por lo que, lejos de ser ritualismos innecesarios, las obligaciones legales constituyen mecanismos complementarios que buscan maximizar la

protección del consumidor, evitando que se concrete el riesgo cuando aún es posible contenerlo.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que al menos 3.318 unidades fueron comercializadas, de acuerdo con la información suministrada por la propia sancionada, y para el momento en que tuvo conocimiento de los resultados únicamente se encontraban 42 unidades disponibles para su venta. Esta situación resulta aún más reveladora si se considera que, al ser requerida por esta Superintendencia para informar cuántas de las unidades del producto afectado que ya habían sido vendidas a los consumidores fueron efectivamente recuperadas, la investigada respondió: "0", respuesta que pone de manifiesto el enfoque equivocado con el que la sancionada abordó la gestión del riesgo asociado al producto¹³.

Así, esta situación evidencia, en últimas, que la empresa abordó la problemática como si se tratara de un simple inconveniente de calidad sujeto al trámite ordinario de garantía, cuando en realidad se trataba de un escenario de riesgo que exigía activar mecanismos específicos, inmediatos y eficaces para la protección de los consumidores.

«Presunta vulneración a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el inciso 1º del artículo 2.2.2.52.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015»

La recurrente adujo que la calificación del producto como defectuoso carecía de sustento fáctico y jurídico, pues no se demostró la existencia de fallas en su diseño, fabricación, embalaje o información, tal como lo exige el numeral 17 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011. En el mismo sentido, indicó que la detección de *Listeria monocytogenes* en una muestra aislada no era suficiente para declarar un defecto, y que los análisis de la contramuestra descartaron la presencia del microorganismo.

Frente a la supuesta omisión en la adopción de medidas preventivas, sostuvo que D1 S.A.S. retiró el producto de forma inmediata el 18 de marzo de 2022, el mismo día en que fue notificada por el INVIMA, y procedió a su destrucción conforme con los protocolos sanitarios. Subrayó que no se reportaron afectaciones a la salud de los consumidores, lo que, a su juicio, confirmaba la efectividad de las medidas adoptadas.

En igual sentido, rechazó que se hubiera incumplido el deber de información, señalando que se notificó tanto al INVIMA como a la SIC, y que se instruyó internamente a los colaboradores para orientar a los consumidores. Agregó que la situación fue difundida por medios de comunicación, lo cual, según afirmó, garantizó el conocimiento público del retiro.

Adujo también que la política de garantía de la empresa permitía la devolución del producto sin condiciones, incluso sin factura, superando los estándares exigidos por la normativa. Indicó que no se recibieron quejas ni devoluciones por parte de los consumidores, lo que evidenciaba un canal de atención eficiente y activo.

Asimismo, cuestionó la competencia de la SIC para imponer sanciones, reiterando que el INVIMA es la autoridad competente en materia sanitaria, y que, en su criterio, se vulneraría el principio de *non bis in idem*.

En cuanto a los planteamientos de la recurrente, este Despacho advierte que los argumentos relacionados con la supuesta inexistencia de un defecto en el producto, la suficiencia de la información entregada, la efectividad del procedimiento de retiro, la competencia de esta Superintendencia y la aplicación

¹³ Radicado No. 22-110899 -5 página 7.

del régimen de garantías ya han sido abordados a lo largo de este escrito. En consecuencia, se remite a lo expuesto en precedencia.

«Presunta vulneración a lo dispuesto en el numeral 2º del artículo 2.2.2.52.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015»

La recurrente sostuvo que la decisión de la SIC carecía de sustento jurídico y probatorio, al considerar que el producto era defectuoso por contener *listeria monocytogenes*. Afirmó que no se demostró un defecto de fabricación, diseño o información conforme al artículo 5 de la Ley 1480 de 2011, y que las contramuestras realizadas por laboratorios acreditados por ONAC descartaron la presencia del microorganismo. Enfatizó que la muestra inicial correspondía a un caso aislado, sin evidencia de afectación generalizada del lote.

Frente a la alegada omisión en la comunicación a los consumidores, argumentó que, al no tratarse de un producto defectuoso, no era aplicable el artículo 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015. Aclaró que D1 SAS actuó de forma preventiva y voluntaria, notificó a las autoridades sanitarias y retiró el producto del mercado sin que existiera una obligación legal de informar directamente al consumidor.

Asimismo, rechazó que la empresa debiera informar expresamente sobre la posibilidad de devolución, pues las tiendas contaban con una política de garantía que permitía cambios o reembolsos sin restricciones. De igual forma, afirmó que no se recibieron quejas ni reclamos formales, lo que demostraba que las medidas adoptadas fueron suficientes.

Frente al señalamiento de que no se utilizó un medio idóneo para divulgar el retiro del producto, explicó que la información fue difundida a través de los medios que la misma SIC citó en su resolución, lo que evidenciaba el cumplimiento del deber de informar, aunque, a su juicio, la obligación no era exigible por no tratarse de un producto defectuoso.

Adicionalmente, sostuvo que no era procedente exigir el registro del producto en la base de datos de campañas de seguridad de la SIC, ya que no había sido oficialmente calificado como defectuoso por las autoridades competentes. Indicó que la obligación de informar al público recae en la entidad, y no puede ser trasladada a los empresarios cuando no existe una calificación técnica previa del defecto.

Finalmente, reiteró que la empresa actuó con diligencia, notificó a las autoridades sanitarias, retiró y destruyó el producto, y garantizó a los consumidores la posibilidad de reembolso. Consideró que no existía un perjuicio real ni un incumplimiento objetivo que justificara la sanción impuesta. Por ello, solicitó su revocatoria, invocando nuevamente los principios de legalidad, proporcionalidad y especialidad.

Los planteamientos relacionados con la supuesta inexistencia de un defecto, la suficiencia de la actuación preventiva, el cumplimiento del deber de información, lo relativo al régimen de garantía y la falta de perjuicio probado ya han sido desarrollados a lo largo de este escrito. En consecuencia, este Despacho se remite a lo expuesto en precedencia, reiterando que la conducta de la investigada desconoció obligaciones legales claras, orientadas a la gestión del riesgo en caso de advertirse la presencia de un producto inseguro en el mercado.

5.2.3. «Sobre la sanción administrativa»

«Sobre la facultad sancionatoria de la SIC»

La recurrente recordó que la facultad sancionatoria de esta entidad es reglada y sujeta a los principios del derecho administrativo sancionador, por lo que toda

conducta debe cumplir con los requisitos de tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad. De esta manera, cuestionó que no se analizara adecuadamente las normas presuntamente infringidas ni el aspecto subjetivo de la conducta, al aplicar erradamente una responsabilidad objetiva. Afirmó que ello vulneró garantías fundamentales como el debido proceso, el derecho de defensa y la presunción de inocencia.

«Respecto a la graduación de la sanción»

La recurrente adujo que la Dirección no aplicó correctamente los criterios de graduación contenidos en el parágrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, al imponer una sanción desproporcionada y carente de motivación. Señaló que se desconocieron los principios de proporcionalidad y de individualización de la sanción, al omitir el análisis de criterios atenuantes como la cesación de la conducta infractora, la disposición a colaborar con las autoridades, la inexistencia de beneficio económico derivado de la infracción y la no utilización de medios fraudulentos. Afirmó que si se hubieran valorado estos elementos, la sanción habría sido menos gravosa.

«Sobre la presunta reincidencia en la comisión de las infracciones»

La recurrente manifestó que no existía reincidencia, por cuanto el proceso citado por la Dirección (Resolución 34291 de 2021) no versaba sobre hechos similares ni sobre los mismos preceptos jurídicos. Indicó que mientras ese proceso se refería a información y publicidad, el presente caso abordaba presuntos defectos de producto y gestión del riesgo, lo cual impedía configurar una reiteración de conducta.

«Sobre la tasación de la sanción respecto al presunto daño causado a los consumidores»

Adujo que no se probó daño efectivo alguno a los consumidores, y que, por el contrario, la empresa actuó de manera inmediata al retirar y destruir el producto tras la notificación del INVIMA. Enfatizó que no existieron quejas ni reclamos relativos a afectaciones en la salud, y que los consumidores contaron con información suficiente a través de los medios de comunicación, lo cual tornaba desproporcionada cualquier sanción diferente a la amonestación.

«Sobre la disposición de buscar una solución adecuada a los consumidores»

Sostuvo que la empresa adoptó de manera inmediata medidas para proteger a los consumidores, incluyendo el retiro del producto, la activación de su política de garantía sin requisitos de justificación ni factura, y la instrucción interna a sus colaboradores para permitir cambios o devoluciones. Agregó que se remitió a la SIC la relación de PQR recibidas en 2022 relacionadas con el producto, lo cual demostraba la disposición efectiva de la empresa para dar solución a los consumidores.

«Sobre el grado de prudencia o diligencia»

La recurrente alegó que sí actuó con un grado de diligencia adecuado, pues cumplió con las medidas preventivas del INVIMA y retiró del mercado el producto de forma inmediata. Destacó que aportó evidencia documental de la destrucción del lote y que la misma Dirección reconoció la cesación de la conducta infractora, lo cual resultaba contradictorio con la afirmación de falta de diligencia.

«La multa es completamente desproporcionada»

Finalmente, la recurrente señaló que la multa impuesta, por valor de \$501.171.968, resultaba desproporcionada en relación con los hechos probados

y los precedentes administrativos. Indicó que no se demostró una afectación real al consumidor ni una conducta continuada, y que otras compañías investigadas por hechos similares fueron sancionadas con montos inferiores. Concluyó que la sanción no se ajustaba a los principios de necesidad, razonabilidad y proporcionalidad.

Como primer aspecto, debe insistirse en que los aspectos concernientes a la responsabilidad objetiva y a la supuesta ausencia de un análisis sobre la culpabilidad ya fueron abordados a lo largo del presente acto administrativo, por lo cual se remite a lo allí expuesto.

Ahora bien, respecto a la graduación de la sanción y al uso de los criterios previstos en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, debe insistirse en que estos se aplican conforme a su naturaleza y a la procedencia de su acreditación probatoria. En este sentido, no resulta jurídicamente válido asumir que todos los criterios allí contemplados tienen un carácter atenuante, pues varios de ellos — como la existencia de un beneficio económico derivado de la infracción o la utilización de medios fraudulentos— constituyen circunstancias de naturaleza agravante, que evidencian una mayor reprochabilidad de la conducta.

Así, pretender que la ausencia de tales elementos opere en favor del infractor sería contrario al principio de buena fe y a la finalidad correctiva y disuasoria del derecho sancionador, pues equivaldría a premiar el cumplimiento de obligaciones legales mínimas como no defraudar al consumidor o no lucrarse ilícitamente de una conducta transgresora del ordenamiento jurídico. Por tanto, la sola inexistencia de un criterio agravante no genera una obligación para la autoridad de disminuir la sanción impuesta.

Ahora bien, puntualmente sobre la presunta reincidencia en la comisión de infracciones, debe indicarse que, contrario a lo sostenido por la impugnante, la reincidencia no exige que se trate exactamente de la misma infracción, ni que los hechos o normas jurídicas vulneradas sean idénticos, pues basta con que el infractor haya sido sancionado anteriormente por alguna infracción al régimen de protección al consumidor. En este sentido, es preciso resaltar que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 señala expresamente que: «La reincidencia en la comisión de las infracciones en materia de protección al consumidor», de tal suerte que su redacción amplía la definición de reincidencia de una conducta individual y específica, a cualquier vulneración anterior respecto de las normas de protección al consumidor.

De otra parte, en cuanto al criterio relativo a la disposición de buscar una solución adecuada a los consumidores, debe insistirse en que el mecanismo de efectividad de la garantía difiere sustancialmente del deber de prevenir riesgos relacionados con la seguridad de los productos. En consecuencia, no puede entenderse que las actuaciones descritas por la empresa, como activar su política general de garantías y devoluciones, constituyan una conducta proactiva y eficaz, con la entidad suficiente para aminorar o corregir el riesgo generado a los consumidores. Asimismo, remitir información sobre el estado de las PQR o darles trámite corresponde a una obligación legal mínima que debe cumplir cualquier proveedor si desea que se tenga por acreditado el cumplimiento de sus deberes legales en esta materia.

En lo relacionado con la ausencia de un daño concreto y la alegada desproporción de la multa, debe reiterarse lo expuesto en el presente acto administrativo, en cuanto a que el daño relevante para efectos de la responsabilidad administrativa no se agota en la acreditación de un perjuicio patrimonial efectivo, sino que comprende la evaluación del riesgo generado y de los efectos potenciales de la conducta frente a un universo amplio de consumidores.

Esta valoración adquiere especial relevancia si se tiene en cuenta la magnitud de la comercialización del producto (el proveedor informó haber comercializado

al menos **3.318 unidades**) y el nulo control posterior de su parte, lo que evidencia que un número significativo de consumidores permaneció expuesto al riesgo identificado. En ese contexto, la graduación de la sanción responde a la entidad del riesgo creado, al alcance de la conducta desplegada y al impacto que esta pudo tener sobre la seguridad de los consumidores.

En cuanto al grado de diligencia, se insiste en que el cumplimiento de medidas ordenadas por una autoridad distinta, bajo un marco regulatorio diferente al que aquí se analiza, no puede ser considerado como una manifestación voluntaria, activa o proactiva por parte de la sancionada que permita caracterizar su conducta como especialmente diligente o cuidadosa. Por el contrario, dicho comportamiento denota únicamente el acatamiento de un mandato obligatorio, cuyo cumplimiento no es optativo, sino exigible en virtud del ordenamiento jurídico. En consecuencia, dicho comportamiento no permite tener por acreditado un grado de diligencia por parte de la recurrente, ni constituye un elemento atenuante en la valoración de su conducta.

En relación con la alegación sobre la supuesta desproporción de la multa impuesta en relación con otros casos, es necesario insistir en que, en el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Ley 1480 de 2011, esta Superintendencia tiene como finalidad salvaguardar los derechos de los consumidores frente a prácticas indebidas. Para tal efecto, la ley faculta a la autoridad para imponer sanciones de hasta dos mil (2000) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV), con el objetivo de disciplinar el mercado, restablecer el orden jurídico y fortalecer la confianza en el sistema legal y en esa medida, una sanción adecuada cumple un claro propósito punitivo

Ahora bien, en cuanto a la fijación del monto de la sanción, la norma otorga a la administración un margen de discrecionalidad basado en criterios objetivos previamente establecidos. Por consiguiente, si el legislador hubiera querido imponer una multa uniforme para todos los actores, lo habría indicado explícitamente; sin embargo, optó por establecer rangos que permiten imponer sanciones acordes con los fines perseguidos en el ejercicio de esta función.

En consecuencia, la individualización de la sanción responde a las particularidades de cada caso y a la gravedad de los hechos probados. De allí que no resulte suficiente alegar que a otros actores económicos se les impuso una multa diferente, para demostrar que la sanción es arbitraria o desproporcionada.

«Configuración de causales de nulidad del acto administrativo»

Frente a los argumentos planteados por la recurrente como sustento de las supuestas causales de nulidad del acto administrativo, este Despacho advierte que tales planteamientos ya fueron analizados y desvirtuados a lo largo del presente escrito, en particular aquellos relacionados con la supuesta incompetencia de esta Superintendencia, la alegada inexistencia de un defecto en el producto y la pretendida aplicación errónea del régimen de responsabilidad objetiva y de las obligaciones de información.

Adicionalmente, debe precisarse que la declaratoria de nulidad de los actos administrativos es una facultad exclusiva de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo y no procede en sede administrativa. En consecuencia, al no evidenciarse irregularidad alguna que afecte la validez del acto ni vulneración del debido proceso, no existe motivo para invalidar la decisión recurrida, razón por la cual se procederá a confirmarla en su integridad.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESOLUCIÓN NÚMERO 3878 DE 2026

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación"

RESUELVE

ARTÍCULO 1. CONFIRMAR la Resolución 7416 del 24 de febrero de 2025, confirmada por la Resolución 64943 del 29 de agosto de 2025, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. NOTIFICAR personalmente el contenido de esta resolución a D1 S.A.S., identificada con el NIT 900.276.962-1, a través de su apoderada general, entregándole copia de esta y advirtiéndole que contra el presente acto administrativo no proceden recursos.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., 21 de enero de 2026.

**LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL
CONSUMIDOR**

MARÍA CAROLINA RAMÍREZ GARCÍA

Proyectó: AMGF
Revisó: JFGV
Aprobó: MCRG