

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

(12 NOVIEMBRE 2025)

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación".

VERSIÓN PÚBLICA

Radicado No. 22-341886

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL

En ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente las previstas en la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que mediante Resolución No. 67441 del 5 de noviembre de 2024, (en adelante la "Resolución No. 67441 de 2024" o la "Resolución Sancionatoria"), la Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de esta Entidad (en adelante la "Dirección"), impuso sanción pecuniaria a **DISTRACOM S.A.** (en adelante "**DISTRACOM**", la investigada o recurrente), por haber incurrido en la violación a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

A continuación, se presenta la relación de la sanción impuesta a la investigada:

Tabla No. 1. Sanción - Resolución No. 67441 de 2024

Investigada	Identificación	Monto de la multa	SMLMV 2023	UVB 2024
DISTRACOM S.A.	NIT. 811.009.788-8	\$ 50.812.640	40	4640

SEGUNDO: Que el 26 de noviembre de 2024¹, **DISTRACOM S.A.**, actuando a través de su apoderado general debidamente constituido² y encontrándose dentro del término, interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación contra la Resolución No. 67441 de 2024.

TERCERO: Que, mediante la Resolución No. 76567 del 30 de septiembre de 2025 (en adelante la "Resolución No. 76567 de 2025"), al resolver el recurso de reposición interpuesto por **DISTRACOM S.A.**, la Dirección decidió confirmar la sanción impuesta en la Resolución No. 67441 de 2024. Por otra parte, concedió el recurso de apelación interpuesto en forma subsidiaria ante el Despacho de la Superintendente Delegada para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.

CUARTO: Que, de conformidad con los artículos 79 y 80 de la Ley 1437 de 2011, los recursos de apelación deberán resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir los recursos considere necesario decretarlas de oficio.

¹ Sistema de Trámites de la Entidad. Radicado 22-341886-25.

² Sistema de Trámites de la Entidad. Radicado 22-341886-8 página 2.

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

De esta manera, al no haberse presentado solicitudes probatorias y no considerarse necesario decretarlas de oficio, este Despacho procede a resolver el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución Sancionatoria en los términos que se exponen a continuación:

4.1. Consideraciones previas.

La Dirección de Investigaciones para el Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal de esta Superintendencia practicó el día 19 de septiembre de 2022, visita de inspección a la “Estación de Servicio Distracom Matecaña”, ubicada en la Avenida 30 de Agosto N° 49 – 76 de la ciudad de Pereira (Risaralda), propiedad de la sociedad **DISTRACOM S.A.**, identificada con el NIT. 811.009.788-8. Dicha actuación estuvo encaminada a verificar el cumplimiento de las disposiciones previstas en el artículo 1 de la Resolución 181518 de 2009 y del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

Del resultado de la diligencia se concluyó que el establecimiento no incurrió en incumplimientos a lo preceptuado en el artículo 1 de la Resolución 181518 de 2009. Sin embargo, al realizar la verificación de la información de precios exhibida en las vallas publicitarias frente a la que aparecía en los surtidores, se evidenció que en la Estación de Servicio Distracom Matecaña se estaban informando valores distintos para un mismo tipo de combustible, conforme se detalla a continuación:

- El precio del combustible corriente informado en la isla 1, surtidor 1, caras 1 y 2, igual a 0917, no coincidía con el de la valla, el cual era igual a **\$ 9170**.
- El precio del combustible corriente informado en la isla 4, surtidor 1, caras 7 y 8, igual a 0917, no coincidía con el de la valla, el cual era igual a **\$ 9170**.
- El precio del combustible Diesel informado en la isla 1, surtidor 1, caras 1 y 2, igual a 0903, no coincidía con el de la valla, el cual era igual a **\$ 9030**.
- El precio del combustible Diesel informado en la isla 4, surtidor 1, caras 7 y 8, igual a 0903, no coincidía con el de la valla, el cual era igual a **\$ 9030**.

Por lo anterior, la Dirección encontró mérito para ordenar la apertura de una investigación administrativa en contra de la sociedad **DISTRACOM S.A.**, por presuntamente incurrir en la conducta de informar más de un precio respecto de un mismo combustible, hecho que configura una presunta infracción a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

Posteriormente, y surtido el procedimiento administrativo correspondiente, la Dirección encontró lugar a adoptar decisión sancionatoria en contra de **DISTRACOM S.A.**, por la existencia de dos precios diferentes para los combustibles gasolina corriente y Diesel comercializados en la EDS DISTRACOM MATECAÑA.

A continuación, este Despacho procederá a sintetizar los argumentos de inconformidad presentados por la recurrente y a pronunciarse sobre cada uno de ellos.

4.2. Respecto del incumplimiento del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011 y la falsa motivación.

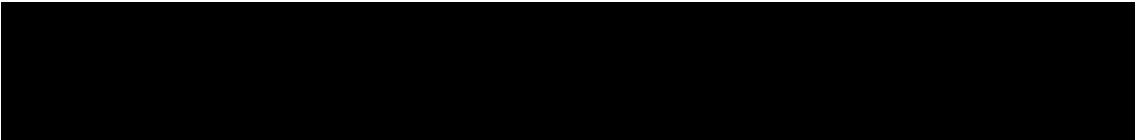
• Argumentos de la recurrente

La recurrente manifestó que no infringió lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011. Tal circunstancia aseguró, podría ser validada en las razones que en derecho se ofrecieron en los escritos de descargos y alegatos de conclusión allegados para solicitar el archivo del procedimiento administrativo sancionatorio y su correspondiente absolución.

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

Frente a las razones expuestas por la Dirección en la resolución recurrida, la sociedad investigada comenzó por mencionar que los surtidores en los que se identificó la inconsistencia en el precio informado fueron verificados por el Grupo de Trabajo de Inspección y vigilancia de Metrología Legal de esta Superintendencia el día 9 de septiembre del 2022, esto es, 20 días antes de la visita de inspección que originó la investigación.

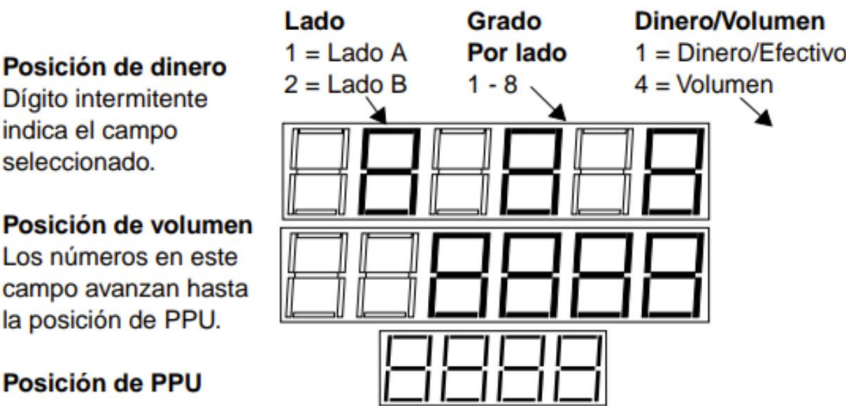
En dicha diligencia, la apelante advirtió que se dejaron las siguientes conclusiones:



Para la recurrente, lo anterior muestra que no hubo ninguna objeción ni a los surtidores, ni a las unidades de medida, ni a los “display del surtidor” que para la fecha mostraban el precio en decenas. De hecho, destacó que ese día coincidentalmente como se observa en los Informes de Inspección que adjuntó a este escrito, los precios del tablero correspondían con los del día de la visita de inspección, al igual los valores de referencia de los surtidores.

A reglón seguido, explicó que los surtidores de marca GILBARCO, modelo B43-R, son ampliamente utilizados en un gran número de estaciones del país, por lo que considera que deben ser bien conocidos por los funcionarios especializados de la SIC, homologados por las autoridades colombianas, y verificados por la SIC, en particular, el hecho que sólo cuentan con 4 dígitos en el display para mostrar el precio unitario de referencia (precio por galón) con el cual se calcula el valor de la venta.

Para efectos de graficar la argumentación en torno a la disposición del display en los surtidores importados, trajo a colación la siguiente imagen:



PPU: Price Per Unit.

Con fundamento en lo anterior, la apelante explicó:

"Pero ocurre que, para la fecha en cuestión, el precio por galón de la gasolina extra era de \$18.810, cifra con cinco (5) dígitos que no cabe en el display del surtidor, es necesario ajustar los surtidores para que las cifras que se muestran en el display sea decenas y no unidades, es decir que los precios por galón se muestren en decenas, situación que es de público conocimiento y siempre ha sido de aceptación tanto por el Ministerio de Minas, como por la industria y las autoridades de vigilancia y control, y que en ningún momento sea un intento de incumplir la ley o embaucar al consumidor.

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

Por esta razón los valores del display de los surtidores, equivalentes a los precios mostrados en el tablero son:

	TABLERO PRECIOS	DISPLAY SURTIDOR
CORRIENTE	\$9170	0917
EXTRA	\$18810	1881
DIESEL	\$9030	0903

Hasta donde sabemos esta situación ampliamente conocida y de vieja data, no está prohibida por la legislación colombiana. Nos llama la atención que los funcionarios de la SIC que realizaron la visita de inspección sean desconocedores de esta situación hasta el punto de que la Superintendencia “no puede dar crédito a la explicación referida”

Y es que, de hecho, previendo esta situación, los surtidores con display de 4 dígitos contemplan la opción de efectuar este ajuste, como se muestra en el catálogo adjunto.

Sobra agregar que sería ingenuo pensar que, con el ánimo de timar al consumidor, se le está mostrando un precio para la corriente o el diésel de \$917 y \$903 cuanto del precio real es de \$9170 y \$9030, una cifra diez veces mayor.

No se trata pues de una situación imprevisible o irresistible, sino de un tema que tiene que ver con las tecnologías utilizadas, con la costumbre mercantil, ampliamente reconocidas, utilizada, aceptadas y avaladas por los mismos funcionarios de la SIC, como puede corroborarse en los INFORMES DE VERIFICACIÓN adjuntos”.

La recurrente señaló que de la lectura del artículo 26 del Estatuto del Consumidor no se observaba incumplimiento alguno por parte de **DISTRACOM S.A.**, toda vez que el distribuidor sí informó al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluyendo todos los impuestos y costos adicionales de los productos.

Señaló que el precio informado visualmente correspondía al precio que el consumidor efectivamente pagaba, situación que podía constatarse a través de las vallas exhibidas en la Estación de Servicio, así como en el soporte de la transacción entregado al consumidor final. Adicionalmente, indicó que como evidencia sustentable había adjuntado un anexo de ventas donde se demostraba que el precio final de venta al público era igual al exhibido en el tablero.

De otra parte, la apelante aseguró que la autoridad omitió verificar adecuadamente los hechos optando por el camino de sancionar de manera exegética, olvidando el silogismo lógico que debe existir entre los hechos, su imputación y su sanción de manera inescindible por el necesario nexo de causalidad. En este sentido, sostuvo que al no probarse la causación de un daño (porque nunca existió), la Entidad no podía continuar con la imputación de cargos y debió haberse ordenado el archivo del expediente sancionatorio.

Puso de presente que resultaba evidente que no se tuvieron en cuenta las pruebas aportadas por la sociedad investigada y que la Entidad de Control no pudo probar la configuración de daño alguno, pues este no existió. Afirmó que con la expedición del acto administrativo impugnado, se incurrió en una falsa motivación, toda vez que los cargos formulados y la sanción descansaban sobre premisas acerca de las cuales no existía evidencia.

Finalmente, controvirtió el hecho de sancionar a una empresa que no causó daño alguno a los consumidores y que no cometió conducta infractora alguna, con una multa exorbitante y onerosa de manera injusta e injustificada.

- **Pronunciamiento del Despacho**

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación".

Tomando en consideración la discusión planteada, le corresponde a este Despacho determinar si en la presente actuación administrativa le asiste la razón a la recurrente cuando asegura que no incumplió el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011. Así como también, establecer si en la decisión recurrida se configuró la falsa motivación alegada.

Por lo anterior, este Despacho considera oportuno traer a colación, en primer lugar la norma cuyo cumplimiento se extraña, la cual a tenor literal establece:

"ARTÍCULO 26. INFORMACIÓN PÚBLICA DE PRECIOS. *El proveedor está obligado a informar al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluidos todos los impuestos y costos adicionales de los productos. **El precio debe informarse visualmente y el consumidor solo estará obligado a pagar el precio anunciado.** Las diferentes formas que aseguren la información visual del precio y la posibilidad de que en algunos sectores se indique el precio en moneda diferente a pesos colombianos, serán determinadas por la Superintendencia de Industria y Comercio.*

*Los costos adicionales al precio, generados por estudio de crédito, seguros, transporte o cualquier otra erogación a cargo del consumidor, deberá ser informada adecuadamente, especificando el motivo y el valor de los mismos. **En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar de conformidad con la presente ley"***

(Negrillas fuera del texto original)

Al analizar la disposición objeto de reproche, corresponde esclarecer que se trata de una norma que busca que se materialice el deber de información bajo una perspectiva integral: la necesidad de informar visualmente al consumidor de manera clara, precisa, veraz y coherente en **todos y cada uno** de los puntos de exhibición de precios que utilice el distribuidor minorista.

El deber de información que recae sobre la recurrente como distribuidora minorista de combustibles no se reduce a garantizar que cobra el menor valor entre dos precios exhibidos, o que uno solo de los mecanismos de indicación de precios utilizados contiene información correcta. Por el contrario, el artículo 26 del Estatuto del Consumidor impone la obligación de que **todos** los medios a través de los cuales se informa visualmente el precio al consumidor cuentan con información coherente, concordante y precisa.

En el caso que nos convoca, la obligación de la apelante no se reducía exclusivamente a informar el precio de forma correcta en las vallas, pues los *displays* de los surtidores también constituyen sistemas de información visual de precios a través de los cuales el consumidor accede a datos relevantes para tomar su decisión de consumo.

Quiere ello decir que ambos mecanismos: vallas y pantallas de surtidores, deben presentar información concordante, pues de lo contrario se transgrede el derecho del consumidor a recibir información veraz, clara y precisa. La información pública de precios incluye la obligación de suministrar el precio del producto de manera precisa en **todos** estos puntos de exhibición, precios que por demás deberán coincidir entre sí, pues de lo contrario el consumidor se verá expuesto a información difusa que puede inducirlo a error. Es por ello por lo que, aun cuando el distribuidor alegue que cobró el menor precio de los dos presentados, incurrió en una conducta antijurídica y por ende una conducta reprochable objeto de sanción, tal como expresamente lo prevé el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

El anterior contexto, para aclararle a la recurrente que la conducta infractora por la que fue acusada tiene que ver con la exposición simultánea de dos

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

precios diferentes para un mismo tipo de combustible y no respecto al cobro de un menor valor.

Por tanto, el escenario en el cual el proveedor informó al consumidor en pesos colombianos el precio de venta al público, incluido todos los impuestos y costos adicionales de los productos; en este asunto no tiene la potencialidad de eximirle de responsabilidad.

Ahora bien, en lo que respecta al Informe sobre la conformidad de los instrumentos de medición (surtidores), por parte del Organismo Autorizado de Verificación Metrológica – OAVM, hay que precisar que dicho argumento parte de una interpretación errónea sobre el alcance y la finalidad de las verificaciones metrológicas que adelanta esta Superintendencia con el apoyo del OAVM, y desconoce la diferencia sustancial entre las funciones de control metrológico y las competencias en materia de control de precios y protección al consumidor de combustibles líquidos que se distribuyen en estaciones de servicio.

La verificación metrológica tiene como finalidad constatar la conformidad técnica de los instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, asegurando que dichos equipos dispensen o midan la cantidad exacta del producto ofrecido y que el resultado de la medición sea fiable y trazable. Dicho de otro modo, las visitas de inspección y verificación metrológica no evalúan aspectos relacionados con la indicación de precios, sino que se limitan a verificar el buen funcionamiento del equipo, la exactitud volumétrica de la medición, el registro de reparaciones y ajustes, y la integridad de los sellos de seguridad.

Por el contrario, la vigilancia en materia de protección al consumidor de combustibles líquidos derivados del petróleo, particularmente la relacionada con la información pública de precios, tiene una finalidad distinta y complementaria: garantizar que la información de los precios ofertados al consumidor sea clara, veraz, suficiente y comprensible, lo cual incluye que en los distintos mecanismo de exhibición de precios, no se presenten valores distintos para un mismo producto, que deriven en una práctica de inducción a error.

En este sentido, al margen de las conclusiones o conformidades que hubiere declarado el OAVM, lo cierto es que esto en modo alguno incluye el propósito de validar o corroborar asuntos relacionados con la exhibición de los precios. De ahí que las conclusiones de las Actas que levantan los OAVM no tengan incidencia en las resultas de la investigación administrativa adelantada en el marco de la vigilancia sobre el cumplimiento de los requisitos de información de precios en materia de distribución de combustibles líquidos de que trata el artículo 1 de la Resolución 181518 de 2009 y el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

De otra parte, en torno a la limitación técnica alegada, según la cual los surtidores de marca Gilbarco modelo B43-R, únicamente permiten visualizar cuatro (4) dígitos en el display correspondiente al precio unitario por galón, y en tal virtud, siendo que el precio era superior a \$9.999, resultaba necesario configurar el equipo para que el valor mostrado se expresara en decenas y no en unidades, se hace necesario indicar que, este Despacho, además de compartir las manifestaciones de la primera instancia en torno a que tal justificación no reúne los requisitos de imprevisibilidad e irresistibilidad para considerarlo una causa extraña que justifique el incumplimiento, debe indicarle a la sociedad investigada--con toda potencia-- que si bien dicha circunstancia técnica puede darse en algunos equipos de distribución de combustibles, ello no implica que tal circunstancia obre como excepción al cumplimiento del régimen de protección al consumidor, pues como comerciante debe estar atento a velar por el cumplimiento normativo de su operación comercial y asegurarse de que sus actividades, infraestructura, equipos y procedimientos se ajustan a las leyes, regulaciones

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

y estándares aplicables, maxime cuando son de obligatoria observancia.

El deber de suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, precisa e idónea recae directamente sobre el distribuidor de combustibles conforme lo establece la Ley 1480 de 2011, y no puede trasladarse o escudarse en las limitaciones técnicas del instrumento que el propio agente económico decide emplear en su actividad comercial, y usar como una fuente de indicación de precios.

El distribuidor minorista de combustibles, como profesional del mercado, tiene el deber de adoptar todas las medidas razonablemente necesarias para garantizar que el consumidor final comprenda de manera inequívoca el precio real del producto. Al adoptar mecanismos de exhibición de precios en el surtidor y en vallas, tiene que garantizar la correspondencia de los valores para no generar situaciones que deriven en la presentación de precios diferentes para el mismo bien o servicio.

Esta obligación se desprende no solo del derecho a la información que les asiste a todos los consumidores, sino también del grado de diligencia profesional que es esperable de un distribuidor minorista de combustibles a quien se exige un nivel de cuidado, previsión y conocimiento técnico propios de un operador especializado en su sector.

Por tanto, ante la existencia de una limitación técnica conocida en los surtidores utilizados, correspondía al distribuidor prever y corregir el riesgo de confusión, implementando mecanismos alternativos de información que garantizaran la transparencia frente al consumidor. De modo que el usuario pudiera advertir con claridad que el precio visualizado correspondía al informado previo a su ingreso a la EDS en la vallas y tableros.

Sin perjuicio de lo anterior, llama la atención de este Despacho lo que alega la recurrente, cuando en las fotografías tomadas durante la visita de inspección y que reposan en el expediente, se observa que en algunos surtidores, la estación dispuso un sticker o etiqueta con un “0” al lado derecho del display, con lo cual la propia recurrente reconoce y evidencia que era consciente de la necesidad de adoptar medidas adicionales para expresar el precio en pesos colombianos, como moneda de curso legal forzoso, a pesar a la configuración técnica del surtidor importado.

Así las cosas, el argumento relativo a la supuesta imposibilidad técnica carece de fundamento eximente de responsabilidad, pues la evidencia fotográfica acredita que la limitación era perfectamente identificable y gestionable, y que el distribuidor omitió adoptar una medida integral y transparente de información que evitara la confusión en el consumidor promedio.

Ahora bien, en lo que respecta al hallazgo y a las discrepancias alegadas en torno al efecto visual de las fotografías que la apelante adujo, el Despacho encuentra imperioso manifestar que, al analizar el alcance de las explicaciones de la apelante para justificar la diferencia en los precios, lo cierto es que no se advierte que la investigada hubiere aportado prueba idónea alguna que demostrara de manera fehaciente que las fotografías tomadas durante la visita de inspección presentaban distorsiones atribuibles a aspectos técnicos de la captura digital. Las simples afirmaciones en ese sentido, sin soporte probatorio técnico, resultan insuficientes para desvirtuar lo constatado por los profesionales comisionados de esta Superintendencia durante la diligencia administrativa.

Sobre el particular, la defensa deja de lado que las fotografías son solo un elemento más del conjunto de evidencias recopiladas al momento de la inspección. En este sentido, tal como lo anticipó la primera instancia, obra en el expediente el Acta -Informe de Resultados de Verificación Indicación

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

"Por la cual se resuelve un recurso de apelación".

Pública de Precios de Combustibles Líquidos³, aprobada y suscrita por la Administradora de la EDS, la señora [REDACTED] identificada con la cédula de ciudadanía No. [REDACTED], en la que se registraron todas las no conformidades encontradas, dejando total claridad sobre todas las diferencias halladas en los valores que se apreciaban en los surtidores y valla.

La Corte Constitucional ha precisado que: *"las fotografías por sí solas no acreditan que la imagen capturada corresponda a los hechos que pretenden probarse a través de ellas y que debe tenerse certeza de la fecha y lugar en que se tomó la imagen, correspondiéndole al juez efectuar su cotejo con testimonios, documentos u otros medios probatorios"*⁴.

Así pues, la veracidad de la información que muestra las fotografías de los surtidores y la valla, dejan en evidencia la existencia de dos precios diferentes para el mismo tipo de combustible. Pero, además se trata de datos que se encuentran respaldados por la información que quedó consignada en el Acta-Informe de visita.

Luego entonces, los hallazgos relacionados con el incumplimiento del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, no se sustentaron exclusivamente en el registro fotográfico recopilado en la visita como lo pretende hacer ver la apelante. Tales hallazgos quedaron documentados en el Acta Informe de Verificación suscrita el 19 de septiembre de 2022, que da cuenta de la inspección visual realizada por los profesionales comisionados por la Entidad a través de su propia percepción, y que reafirma que los datos observados en las fotografías corresponden a lo evidenciado al momento en que se llevó a cabo la diligencia y se encontraron los precios diferentes.

En este sentido, es oportuno recordar que las actas levantadas en visitas de inspección gozan de presunción de legalidad y veracidad. En consecuencia, la evidencia objetiva que obra en el plenario y que contiene las fotografías de los surtidores y la información registrada en el acta, constituye prueba suficiente. Sin embargo, no fue desvirtuada por la investigada mediante elementos probatorios de mayor o igual entidad.

En cuanto al anexo de las ventas y los vouchers allegados, con los cuales la recurrente pretendió ratificar que el precio cobrado fue el publicado en el tablero, no son conducentes ni pertinentes para desacreditar los hallazgos. Como se indicó anteriormente, la conducta infractora que se controvierte no tiene que ver con lo cobrado al consumidor, sino con la exhibición simultánea de precios diferentes para el mismo tipo de combustible. Por tanto, estos elementos de prueba no hacen derecho alguno de cara al incumplimiento endilgado.

Finalmente, en lo que respecta a la falsa motivación acusada, le corresponderá a este Despacho establecer si efectivamente la Dirección *"optó por el camino de sancionar de manera exegética, olvidando el silogismo lógico que debe existir entre los hechos, su imputación y su sanción"*, esto es en palabras de la actora, expedir un acto administrativo sin que se hubiere demostrado la existencia de un daño.

La postura de la jurisprudencia administrativa ha precisado que, en el derecho administrativo sancionatorio, a diferencia del régimen penal, puede estar relacionada solamente con la puesta en peligro de un bien jurídico protegido ocasionado por la comisión de una infracción, en lugar de la lesión material del bien jurídico que se requiere en el ámbito penal. En ese orden de ideas, el Consejo de Estado ha manifestado que, en el régimen de consumo y su protección, a partir de la realización de este tipo de actuaciones

³ Sistema de Trámites de la Entidad. Radicado 22-341886-2

⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-269 del 29 de marzo de 2012.

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

administrativas, “(...) el daño a que se hace referencia obedece a la potencialidad con que la conducta infractora puede afectar a un universo de consumidores-daño contingente (...)”⁵. Presupuesto que responde a la finalidad preventiva de la facultad de control y vigilancia que ejerce esta Entidad en materia administrativa.

En este asunto, el legislador de la Ley 1480 de 2011 no precisó que para la determinación de la responsabilidad administrativa se debiera demostrar la existencia de un daño material y concreto. De ahí que, habiéndose probado la configuración de la conducta infractora, esto es, presentar dos precios para el mismo tipo de combustible, e independientemente de que se hubiera cobrado al consumidor el menor precio entre los dos, lo cierto es que, procedía la imposición de una sanción.

En cuanto al análisis del daño causado a los consumidores en el contexto de la graduación de la sanción, es importante señalar que, el Despacho no comparte lo manifestado por la Dirección en la decisión recurrida, cuando adujo que, *“no se evidenció la provocación de perjuicios materiales o inmateriales a los consumidores a raíz de la desatención por parte de la investigada, por ende, esta circunstancia no fue utilizada como factor de agravación de la sanción”*.

Al respecto, es necesario señalar con toda potencia que la conducta infractora de la sociedad investigada configuró, sin duda alguna, un escenario de inducción a error al consumidor. Con independencia del valor de la diferencia anunciada en el precio, la recurrente incurrió en un actuar que el legislador tipificó como violatorio de los derechos del consumidor. La exhibición de precios diferentes en canales habilitados por la distribuidora de combustibles líquidos como lugares dispuestos para la indicación de precios al público, al margen de lo que realmente se hubiere cobrado, da lugar a la imposición de sanciones.

En suma, cuando el consumidor no recibe información clara, veraz, oportuna, visible y comprensible sobre el precio del combustible, y se le comunican dos precios distintos para un mismo tipo, se configura un riesgo cierto de afectación a ese derecho, quedando en un plano secundario la existencia de un daño específico, cualquiera que este haya podido ser.

En consecuencia, para la instancia que resuelve, el criterio del daño, sí opera como un agravante en este tipo de asuntos. No obstante, y en aplicación del principio de “non reformatio in pejus”, el Despacho no puede hacer más gravosa la situación del apelante único.

Aclarado lo anterior, este Despacho debe pronunciarse respecto de la falsa motivación alegada. En este punto, se debe señalar que en el acto administrativo expedido no se configuró alguno de los presupuestos que ha identificado la jurisprudencia para que un acto administrativo adolezca de falsa motivación. El Consejo de Estado ha determinado que debe presentarse una de las siguientes causales para que aquello opere:

“(...) Para que prospere la pretensión de nulidad de un acto administrativo con fundamento en la causal denominada falsa motivación, la Sala ha señalado que «es necesario que se demuestre una de dos circunstancias: a) O bien que los hechos que la Administración tuvo en cuenta como motivos determinantes de la decisión no estuvieron debidamente probados dentro de la actuación administrativa; o b) Que la Administración omitió tener en cuenta hechos que sí estaban demostrados y que si hubiesen sido considerados habrían conducido a una decisión sustancialmente diferente» (...)”⁶

⁵ Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sentencia del 22 de abril de 2009. Expediente 17509.

⁶ Consejo de Estado. Sala Plena Contenciosa Administrativa. Sentencia del 26 de julio de 2017. Expediente 2018 00006-00.

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

En este evento, el primer requisito no se cumple, toda vez que esta autoridad sí encontró probados los hechos determinantes que comprometieron la responsabilidad de la sociedad recurrente. Se tuvo en cuenta la existencia de dos precios diferentes para un mismo tipo de combustible. La diferencia entre el precio anunciado en las vallas respecto del que se informaba en los surtidores, tal como se probó a lo largo del procedimiento administrativo y que esta soportado en el acta informe de verificación y el registro fotográfico obtenido el día de la visita de verificación obrantes en el consecutivo 2 del Sistema de Trámites de la entidad dentro del radicado 22-341886. Pruebas que demostraban que la sociedad incurrió en el incumplimiento del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

Del mismo modo, el segundo requisito para que opere la causal de falsa motivación invocada tampoco se cumple comoquiera que, por las explicaciones a que se alude tanto en la Resolución Sancionatoria como en los párrafos que anteceden, no es factible ser exonerada de responsabilidad alegando que la diferencia hallada en los precios obedeció a la configuración técnica del *display* o pantalla de los surtidores o incluso a la calidad y forma en que se tomaron las fotografías a dicha pantalla o *display* de dichos equipos.

Como se indicó, tales circunstancias no lograron desvirtuar el incumplimiento en que incurrió la apelante. De esta forma, se tiene que tanto las pruebas como los argumentos que presentó la recurrente fueron analizados. Sin embargo, las justificaciones expuestas para explicar la diferencia de los dos precios anunciados para la gasolina corriente y el Diesel, no tuvieron la potencialidad para desvirtuar el cargo endilgado.

Así las cosas, al haberse establecido probatoriamente la inobservancia de lo previsto en el Estatuto del Consumidor y, particularmente en lo que respecta a un producto como los combustibles líquidos derivados del petróleo, se pudo determinar que incurrió en el incumplimiento del artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, esta instancia concluye que el proveedor no actuó con la diligencia profesional que le es predicable, es decir, no guardó el cuidado, la previsión que razonablemente cabía esperar de quien ocupa una posición de superioridad respecto del consumidor, al no prever medidas razonables para mitigar los efectos que la visualización reducida del precio podía generar en la percepción del consumidor, de manera tal que pudiera ofrecer información clara, inequívoca, coherente y comprensible. Por tanto, en virtud de las competencias legales otorgadas⁷ a esta Superintendencia, resultaba procedente la imposición de una sanción a la sociedad investigada de conformidad a lo previsto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, sin que la invocada limitación técnica del surtidor o la calidad de las fotografías pudieran servirle de justificación o eximente respecto de la omisión del deber de información que estaba a su cargo.

4.3. Respecto de la sanción impuesta equivalente a 40 SMLMV.

- **Argumentos de la recurrente**

En cuanto a la valoración de los criterios de graduación de la sanción, adujo que: *“(...) el despacho hace un análisis del párrafo 1 del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, identificando uno a uno los elementos para graduar las sanciones, dentro de las cuales los numerales 1, 3, 5, y 7 fueron analizados de manera favorable a los intereses de Distracom S.A, en el mismo análisis se tomaron en cuenta como elementos para dosificar la sanción lo contemplado en los numerales 2,4,6 y 8”*

⁷ En la Ley 1480 de 2011, en concordancia con el Decreto 4886 de 2011 y sus modificaciones.

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

Pese a lo anterior, respecto del numeral relacionado con la persistencia en la conducta infractora y el análisis del criterio sobre la disposición o no de buscar una solución adecuada a los consumidores señaló que, no se contaba con elementos que permitieran determinar la “supuesta persistencia” o la extrañada disposición, razón por la cual dichos criterios no debieron ser aplicados como agravantes. Así, solicitó replantear su valoración.

En referencia al beneficio económico y las razones esgrimidas por la Dirección para considerarlo un criterio que no operaba en el caso concreto ni como agravante ni como atenuante, la apelante manifestó su desacuerdo al considerar que, el soporte probatorio que reposa en el expediente da cuenta que la sociedad Distracom S.A, no percibió en ningún caso y bajo ninguna de las conductas endilgadas un beneficio económico de ninguna naturaleza. Por tanto, es importante que se tenga en cuenta tal circunstancia para la tasación de la sanción.

Finalmente, en torno al grado de prudencia o diligencia con que se atendieron los deberes o se aplicaron las normas pertinentes, la apelante señaló que no fue imprudente y atendió los deberes relacionados con el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, en tanto no hubo en ningún momento dos precios. En la misma línea, indicó que *“(…) no puede ser que por una fotografía digital, y un efecto visual de la misma, se llegue a la conclusión de un supuesto incumplimiento cuando en todo caso se puede observar en la lectura del expediente, los descargos, y las pruebas documentales anexadas, que no existieron dos precios, que los cobros se hicieron de conformidad al precio publicado en tablero”.*

Finalmente, solicitó que se revoque la decisión recurrida, o se modifique imponiendo la mínima sanción.

En torno a la solicitud de reevaluar el monto de la multa, la recurrente indicó que de insistirse en la imposición de una sanción por la presunta “Violación al artículo 26 de la Ley 1480 de 2011”, entonces pide que ésta sea la mínima establecida en la norma, considerando que la impuesta es excesiva y desproporcionada, al amparo del criterio que se tuvo en cuenta para su tasación, en el sentido que “daño” no se causó a ningún consumidor y no hubo ningún tipo de provecho económico por parte de DISTRACOM S.A.

- **Pronunciamiento del Despacho**

Se adentra este Despacho en el estudio del tema que involucra la apelación y que se contrae a establecer si la Dirección, al imponer y graduar la sanción, aplicó correctamente el principio de proporcionalidad, valorando de manera adecuada las actuaciones y factores atenuantes alegados por la investigada, o si, por el contrario, desconoció estos elementos, imponiendo una multa que no guarda relación con la gravedad de la infracción ni con la protección del derecho a la información.

Frente a lo anterior, lo primero que se debe explicar es que el principio de proporcionalidad en el ámbito del derecho administrativo sancionatorio exige que exista una correspondencia razonable entre la conducta infractora y la sanción impuesta, lo que significa que la medida adoptada por la autoridad debe ser adecuada para cumplir con los fines que persigue la norma, garantizando la protección de los bienes jurídicos que esta busca salvaguardar.

Así mismo, se debe destacar que el principio de proporcionalidad, en línea con lo que ha enseñado la jurisprudencia, implica que la sanción no puede ser tan severa que resulte desmedida frente a la gravedad de la infracción, ni tan leve que carezca de eficacia para reprochar la conducta y prevenir futuras vulneraciones, manteniendo siempre un equilibrio justo entre la falta cometida y la respuesta de la administración.

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

“(…) En cuanto al principio de proporcionalidad en materia sancionatoria administrativa, éste exige que tanto la falta descrita como la sanción correspondiente a la misma resulten adecuadas a los fines de la norma, esto es, a la realización de los principios que gobiernan la función pública. Respecto de la sanción administrativa, la proporcionalidad implica también que ella no resulte excesiva en rigidez frente a la gravedad de la conducta, ni tampoco carente de importancia frente a esa misma gravedad (…)”⁸.

Ahora bien, en línea con lo expuesto, el marco normativo establece una serie de criterios que deben ser observados por las autoridades administrativas al momento de imponer una sanción, con el fin de garantizar que exista una relación equilibrada y justa entre la conducta reprochada y la medida sancionatoria que se adopte.

En este orden de ideas, la jurisprudencia también explica que los criterios, además de garantizar el principio de proporcionalidad, también proporcionan tanto a la administración como al administrado un parámetro claro y objetivo para definir la sanción en cada caso concreto, evitando decisiones arbitrarias y asegurando que la respuesta estatal sea adecuada a la gravedad de la infracción.

“(…) el derecho administrativo, a diferencia de lo que sucede en el derecho penal, suele no establecer una sanción para cada una de las infracciones administrativas que se presente, sino que se opta por establecer clasificaciones más o menos generales en las que puedan quedar subsumidos los diferentes tipos de infracciones. Para el efecto, el legislador señala unos criterios que han de ser atendidos por los funcionarios encargados de imponer la respectiva sanción, criterios que tocan, entre otros, con la proporcionalidad y razonabilidad que debe presentarse entre la conducta o hecho que se sanciona y la sanción que pueda imponerse, lo que le permite tanto al administrado como al funcionario competente para su imposición, tener un marco de referencia cierto para la determinación de la sanción en un caso concreto (…)”⁹.

Bajo este contexto y una vez revisado el acto recurrido, el Despacho encuentra que en el ejercicio adelantado en la decisión sancionatoria obraron como criterios agravantes: la persistencia en la conducta infractora, la ausencia de disposición para buscar una solución adecuada a los consumidores, así como la falta de prudencia y diligencia para atender sus deberes.

En contraste, fueron valorados como criterios atenuantes: la no reincidencia, la disposición de colaborar con las autoridades competentes, y la inexistencia de elementos de prueba que demostraran la utilización de medios fraudulentos por parte de la investigada en la comisión de la infracción verificada por esta Superintendencia.

En cuanto a los criterios relacionados con el daño causado a los consumidores y la obtención de beneficios económicos, se evidencia que estos no fueron valorados ni como agravantes ni como atenuantes.

Sin perjuicio de lo anterior, y teniendo en cuenta los reparos presentados por la apelante frente a algunos criterios, el Despacho procederá a abordar estas inconformidades.

En lo que respecta al criterio sobre la persistencia en la conducta infractora, y una vez revisado el expediente este Despacho encuentra que, tal y como lo anticipó la Dirección, no obra en el plenario evidencia alguna que dé cuenta

⁸ Corte Constitucional. Sentencia C-125 de 2003. M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra.

⁹ Corte Constitucional. Sentencia C-713 de 2012. M.P. Mauricio González Cuervo.

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

que la sociedad recurrente implementó o adelantó acciones tendientes a cesar la conducta infractora.

En efecto, quedó probado que para el momento de la visita se presentaban dos precios diferentes para el mismo tipo de combustible. Por ello, es claro para este Despacho que el incumplimiento existió. Pero, adicionalmente, se tiene que es la misma recurrente la que reconoce que por el diseño de los surtidores, la presentación de precios en este equipo puede darse de una manera diferente al valor expresado en pesos colombianos.

Así las cosas, la instancia que resuelve considera que este criterio fue correctamente valorado como agravante. Entretanto, al no obrar prueba alguna que acredite la adopción de medidas correctivas o la implementación de mecanismos destinados a garantizar la correspondencia entre los precios anunciados en los surtidores para gasolina motor corriente y Diésel y aquellos exhibidos en las vallas de la EDS DISTRACOM MATECAÑA, no resulta posible concluir que la apelante haya cesado en la conducta objeto de reproche.

En cuanto al criterio relacionado con la disposición de buscar una solución adecuada a los consumidores, esta instancia no observa que los argumentos de la recurrente se encuentren enfocados en demostrar la razón por la que tal criterio debería ser valorado como un atenuante. En su intervención no explica ni demuestra las acciones correctivas que adoptó para dejar de poner en riesgo el derecho de los consumidores a ser inducidos a error.

Así las cosas, no es cierto el argumento de que “no hay un elemento que permitan determinar que no hubo una solución adecuada a los consumidores”, ya que, a lo largo de la actuación, la sociedad sancionada enfiló su defensa en atribuir la diferencia de los precios hallados a una limitación técnica de fábrica de los surtidores, sin aportar evidencia de acciones concretas encaminadas a corregir dicha situación o evitar la exhibición simultánea de precios diferentes.

En suma, el Despacho tampoco observa que hubiere cumplido la regla prevista en la ley, inciso final del Artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, para este tipo de situaciones, conforme la cual **“En el evento de que aparezcan dos (2) o más precios, que existan tachaduras o enmendaduras, el consumidor sólo estará obligado al pago del precio más bajo de los que aparezcan indicados”**. por el contrario, de la relación de ventas y comprobantes de pago allegados al expediente se evidencia que la estación de servicio cobró el precio más alto de los dos exhibidos, Obrando en contravía de la protección mínima que la norma otorga al consumidor frente a la ambigüedad o inconsistencia en la información de precios.

En tal sentido, al no haber aportado prueba que demuestre disposición alguna de buscar una solución para sus consumidores, no es posible aplicar este criterio como un atenuante.

Frente al beneficio económico, y comoquiera que la recurrente controvertió los motivos esbozados por la primera instancia en el análisis de este, corresponde señalar que tal criterio de graduación tiene por objeto determinar si el infractor obtuvo algún tipo de provecho de carácter económico derivado de la conducta investigada, sin que importe su monto.

No obstante, para que esta circunstancia pueda aplicarse como agravante o atenuante, es necesario que la infracción, atendiendo a sus características, sea de aquellas que permiten la obtención de un beneficio o, por el contrario, se pueda evidenciar su ausencia. Así pues, existen conductas que por su propia naturaleza no generan ni pueden generar un beneficio económico para el infractor, lo que hace que este aspecto resulte inaplicable en la dosificación de la sanción.

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

Para el caso particular, el Despacho considera acertado que la Dirección no hubiere aplicado el criterio del beneficio económico, ni como agravante ni como atenuante, toda vez que la conducta infractora atribuida a la investigada consistente en la exhibición de dos precios distintos para un mismo tipo de combustible, no generaba para ella la obtención de un provecho económico, pero tampoco evidenciaba su ausencia.

Independientemente de la información exhibida, por ley, al consumidor se le debía cobrar en el momento de la dispensación del combustible el menor valor de los dos presentados. No obstante, no es esa la discusión en la que a esta Delegatura le compete ahondar en este punto.

En todo caso, aun cuando el cobro se hubiera realizado sobre el valor más bajo, ello no desvirtúa que el hecho de informarle al consumidor un precio diferente en uno de los surtidores respecto del exhibido en la valla, es una situación que constituye por sí misma una vulneración a su derecho a recibir información oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, pues la sola discrepancia genera confusión e induce a error su decisión de compra.

Por lo expuesto, la Dirección otorgó al criterio el alcance adecuado, en coherencia con la naturaleza de la conducta sancionada, es decir, no lo debía aplicar como agravante, pero tampoco como atenuante.

En lo que respecta a la valoración del criterio del grado de prudencia y diligencia, la recurrente alegó que no fue imprudente y atendió los deberes relacionados con el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, en tanto no hubo en ningún momento dos precios. De igual forma, insistió en que, una fotografía digital y el efecto visual de la misma, no eran suficientes para llegar a la conclusión del incumplimiento. Especialmente, cuando los cobros al consumidor se hicieron de conformidad con el precio publicado en el tablero.

Al respecto, se tiene que, el grado de prudencia o diligencia con que se hayan atendido los deberes o se haya buscado el cumplimiento de las normas pertinentes, como criterio de graduación, exige evaluar que el sujeto investigado actúe con el mayor esfuerzo y con la más alta exigencia conforme la naturaleza que le corresponde como profesional en la materia dentro del ejercicio de su actividad económica, lo que implica adecuar su conducta de manera oportuna, cuidadosa, conforme debe verificar constantemente que el ejercicio de su actividad se ajuste a lo que prevé la ley.

Por consiguiente, basta con que se compruebe objetivamente el incumplimiento de las obligaciones normativas que le competen para que pueda concluirse que no se actuó con la prudencia y diligencia exigidas a quien desarrolla una actividad económica regulada, aplicándose así este criterio como agravante, lo cual responde a la presunción de que los sujetos que ejercen profesionalmente dichas actividades cuentan con el conocimiento técnico y los medios suficientes para prevenir riesgos y evitar infracciones, por lo que cualquier inobservancia evidencia una deficiencia en la gestión y el control de su operación, que debe ser reprochada de manera más severa.

Bajo estos parámetros, y tras examinar en detalle la Resolución Sancionatoria, este Despacho concluye que contrario a lo planteado por la investigada, la Dirección sí valoró y aplicó de manera correcta el criterio en cuestión como agravante, toda vez que la verificación objetiva del incumplimiento el día de la visita de inspección, o el hecho de haber cobrado el valor de la valla; pone de presente que no se actuó con el grado de prudencia y diligencia exigido para garantizar el cumplimiento permanente de lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, máxime cuando no se acreditó la existencia de ningún hecho o circunstancia que permitiera justificar tal infracción.

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

Así las cosas, se concluye que el criterio fue aplicado de manera correcta en calidad de agravante.

Finalmente, al analizar los criterios de graduación de la sanción controvertidos, este Despacho también advirtió que el criterio relacionado con la reincidencia en la conducta infractora no fue debidamente valorado por la primera instancia. Una vez consultada la base de datos de sanciones en firme de la Superintendencia de Industria y Comercio, esta instancia pudo establecer que la persona jurídica **DISTRACOM S.A.** identificada con el NIT. 811.009.788-8, sí es reincidente en el incumplimiento de lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011.

Mediante las resoluciones 10931 del 4 de marzo de 2021 y 57443 del 26 de agosto de 2022 la apelante fue sancionada pecuniariamente por la comisión de hechos iguales a los que aquí nos convocan, esto es, incurrir en la conducta de exhibir dos precios para un mismo producto pese a la prohibición contenida en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011. A la fecha, dichas decisiones se encuentran en firme y ejecutoriadas, razón por lo cual, sin duda alguna configuran la aplicación de este criterio como un agravante.

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como ocurrió con la valoración del criterio de daño, este Despacho en aplicación del principio de *“non reformatio in pejus”*, no podrá hacer más gravosa la situación de la apelante por esta circunstancia.

Bajo tal contexto, la instancia que resuelve encuentra oportuno señalar que el derecho a recibir información oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea constituye uno de los pilares esenciales de la protección al consumidor, en tanto permite que sus decisiones de compra se adopten de manera libre y consciente. Por tanto, cuando este derecho se pone en riesgo, se compromete a un grupo que el legislador ha considerado de especial protección, precisamente por encontrarse en una posición de desventaja frente a los proveedores de bienes y servicios.

Descendiendo al caso concreto, para este Despacho la conducta verificada por la Dirección reviste especial gravedad, pues el mercado de la distribución de combustibles líquidos derivados del petróleo tiene incidencia en todos los sectores de la económica colombiana. De ahí que la comunicación de precios contradictorios respecto de un mismo tipo de combustible no solo genera confusión, sino que crea un escenario propicio para inducir a error al consumidor, afectándose así la transparencia y el equilibrio que debe regir las relaciones de consumo en la prestación de este servicio considerado esencial.

Así las cosas, la infracción cometida por la recurrente debe calificarse como grave, no por el daño material que eventualmente pudiera haber producido, sino por el riesgo de afectación generado a los derechos de los consumidores, aspecto que influyó directamente en la determinación del valor de la multa impuesta por la Dirección.

A tono con todo lo expuesto, y contrario a lo que considera la recurrente, la Dirección sí garantizó el principio de proporcionalidad en su máxima dimensión, al tener en cuenta como parámetro para tasar el valor de la multa los criterios establecidos en el parágrafo 1º del artículo 61 de la Ley 1480 de 2011 que fueron aplicados como agravantes o atenuantes, según las circunstancias propias del caso investigado. Del mismo modo, porque tuvo en consideración de forma correcta el alcance e impacto de la infracción.

Por tanto, no existe duda en torno a la gravedad de la conducta, así como a la procedencia en la valoración de los criterios, incluyendo lo atinente a la errada valoración de los criterios del daño causado a los consumidores y la reincidencia. Lo cual, para la instancia que resuelve justifica aún más el monto de la multa que le fue impuesta.

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

Finalmente, es importante recordar que la sanción recurrida se ubica dentro de los topes establecidos en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, el cual preceptúa una multa máxima aplicable de *“hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción”*. En el presente caso el monto de esta sanción económica corresponde solo a un 2% de la sanción máxima estipulada por la norma equivalente a dos mil (2000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Es así como en virtud de todo lo expuesto en precedencia, para el Despacho el monto de la multa impuesta resulta proporcionado a la gravedad de la falta, y habiéndose consultado la realidad financiera de la sociedad investigada, se corroboró que esta responde a la finalidad disuasoria y no confiscatoria de la sanción administrativa. Por tanto, sin que existan elementos de juicio diferentes que permitan variar el sentido de la decisión inicial, no se accederá a la petición de revocar la decisión impugnada, así como tampoco habrá lugar a reducir el valor de la misma.

QUINTO: Que, con el fin de garantizar los derechos de defensa y contradicción, este Despacho habilitará el acceso digital del presente expediente en el Aplicativo de Servicios en Línea de la Superintendencia de Industria y Comercio a **DISTRACOM S.A.** identificada con el NIT. 811.009.788-8 una vez realice los siguientes pasos:

1. En caso de ser su primera vez utilizando el aplicativo, cree un usuario, a través del enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/serviLineaSSO/>. Para ello, deberá usar su correo electrónico de notificación judicial. En el evento en que no sea su primera vez utilizando el aplicativo y usted ya hubiere realizado su registro en la calidad antes indicada, deberá ingresar con su usuario y contraseña.
2. Remita al correo electrónico contactenos@sic.gov.co, solicitud de acceso a la visualización del radicado del presente acto, en el cual deberá indicar el usuario creado previamente.
3. Una vez resuelta la solicitud, inicie sesión en el enlace <https://servicioslinea.sic.gov.co/serviLineaSSO/>; iniciada la sesión, deberá dar clic izquierdo en el vínculo “DELEGATURA DE REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGIA LEGAL” de la casilla “Consultar mis tramites”.
4. A continuación, será visible en la ventana desplegada los procesos de esta Delegatura que se relacionan con su usuario y para los cuales posee credenciales de acceso “Activo”, estando así disponibles para su consulta y visualización al encontrar el listado de todos los documentos que componen el radicado No. **22-341886**.

DISTRACOM S.A., es responsable de la seguridad y utilización correcta de su USUARIO y CONTRASEÑA y deberá adoptar las medidas necesarias para que sean estrictamente confidenciales y sean utilizados únicamente por aquellas personas que estén debidamente autorizadas para ello.

En caso de que sea el apoderado quien realice la solicitud, solo se le permitirá el acceso digital del presente expediente si cuenta con poder, ya sea porque previamente lo allegó al radicado o porque al momento de realizar la solicitud de visualización del mismo, a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, lo aportó.

Si tienen alguna duda o presentan algún inconveniente para la consulta del expediente o requiere más información relacionada con la Delegatura para el Control y Verificación de los Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, favor comunicarse con el *contact center* (601) 592 04 00, para que la misma sea atendida en el menor tiempo posible.

RESOLUCIÓN NÚMERO 93298 DE 2025

“Por la cual se resuelve un recurso de apelación”.

SEXTO: Las actuaciones administrativas sancionatorias adelantadas por este Despacho se desarrollarán mediante la utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones habilitadas por la Superintendencia. En ese sentido, la consulta del expediente de esta investigación deberá realizarse a través de los medios electrónicos dispuestos por la SIC.

Asimismo, se indica que esta Superintendencia cuenta con el siguiente canal para que se presente cualquier información adicional, de forma virtual, al correo electrónico contactenos@sic.gov.co.

Se advierte que siempre se debe indicar en el asunto el número de radicado; de igual forma, comoquiera que la información debe ser de acceso permanente, con el fin de verificar la trazabilidad de las evidencias y el material probatorio aportado, sin que este pueda ser alterado, resulta necesario que la información allegada mediante correo electrónico sea remitida preferiblemente en formato PDF, sin que esté alojada en servicios de almacenamiento de datos en internet (nube).

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. CONFIRMAR la sanción impuesta a **DISTRACOM S.A.** identificada con NIT. 811.009.788-8 en la Resolución No. 67441 del 5 de noviembre de 2024, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de la presente Resolución

ARTÍCULO 2. NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente Resolución a **DISTRACOM S.A.** identificada con NIT. 811.009.788-8, entregándole copia de esta, informándole que contra la misma no procede recurso alguno.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C, a los 12 de noviembre de 2025.

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA EL CONTROL Y VERIFICACIÓN DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGÍA LEGAL,

BEATRIZ HELENA SÁNCHEZ GÓMEZ

Proyectó: GPFF
Revisó: BHSG
Aprobó: BHSG