



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

3 1 4 4 9  
RESOLUCIÓN NÚMERO DE 2018

( 0 8 MAYO 2018 )

31449 05/05/2018

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

**Radicación No. 18-133680**

**EL DIRECTOR DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN DE USUARIOS DE  
SERVICIOS DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial por las conferidas por la Constitución Política, la Ley 1369 de 2009, la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011 y,

**CONSIDERANDO**

**PRIMERO:** Que la Ley 1369 de 2009 "*Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.*", previó en su artículo 21 la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor en el mercado de los servicios postales, en los siguientes términos:

*"Artículo 21. Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Libre Competencia, Competencia Desleal, y Protección del Consumidor en el mercado de los servicios postales, en los términos de la Ley 155 de 1959, el Decreto 2153 de 1992, la Ley 1340 de 2009, las Leyes 256 de 1996 y 510 de 1999 y el Decreto 3666 de 2002.*

*Parágrafo. El Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones proveerá los recursos financieros requeridos por la Superintendencia de Industria y Comercio para ejercer las funciones de protección de los usuarios de los servicios de comunicaciones."*

**SEGUNDO:** Que la precitada ley cataloga los servicios postales como un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política, por lo que su prestación está sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

**TERCERO:** Que de otra parte, el numeral 37 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, establece dentro de las funciones de esta Superintendencia, la de "*Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor respecto de los usuarios de servicios postales y del régimen de protección a usuarios de los servicios postales (...)*".

**CUARTO:** Que el inciso segundo del artículo 2° de la Ley 1480 de 2011, respecto de la aplicación suplementaria de la normativa prevista en el Estatuto de Protección al Consumidor estableció lo siguiente:

*"Artículo 2°. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.*

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

**"Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley. (...)"** (Destacado fuera de texto)

De igual forma, el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, estableció frente a las facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio, lo siguiente:

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

**QUINTO:** Que en virtud de lo establecido en el numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores y decretar las medidas que considere necesarias para salvaguardar tales derechos:

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

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

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

(...)"

**SEXTO:** Que de otra parte, el artículo 2.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, "Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes por la Comisión de Regulación de Comunicaciones", establece respecto de los servicios postales lo siguiente:

**"ARTÍCULO 2.2.2.1. DEBER DE INFORMACIÓN.** Previa celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, los operadores postales suministrarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, sus condiciones de prestación, haciendo referencia específica a su calidad y a las tarifas ofrecidas, con el fin de que los usuarios formen su consentimiento de manera libre y con todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar los servicios ofrecidos por el operador postal.

Los operadores postales se abstendrán de hacer uso de marcas, leyendas y/o propaganda comercial que no correspondan a la realidad y que pueda llegar a inducir

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

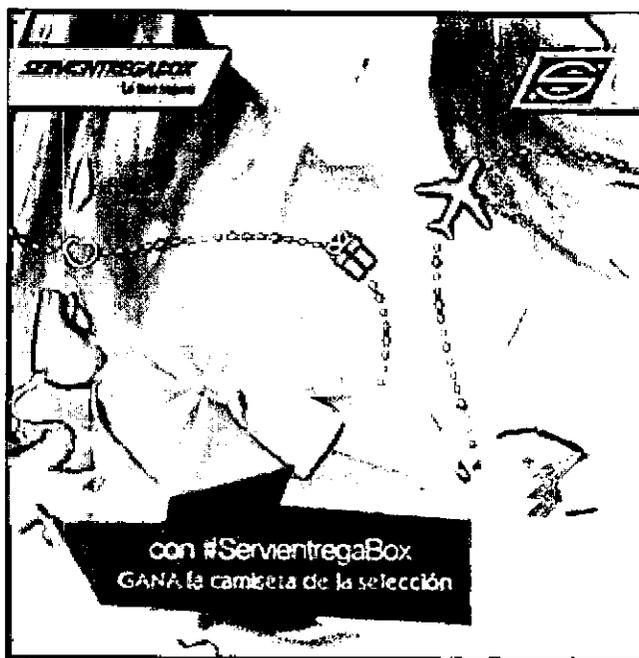
a error al usuario, en relación con el precio, las características, las propiedades, la calidad y/o idoneidad del servicio ofrecido. (...)"

**SÉPTIMO:** Que esta Superintendencia en ejercicio de su función de supervisión y vigilancia, logró advertir a través del informe preliminar bajo radicado 18-133680-0000, que el operador postal Servientrega S.A. emitió la campaña publicitaria "Con #ServientregaBox podrás ganar la camiseta de la Selección Colombia" para el servicio de casillero virtual a través de su red social facebook, así:

**Pieza No. 1:** "No pierdas esta oportunidad de GANAR 1 de las 3 camisetas de la selección Colombia. Empieza a traer el regalo de mamá con #Servientregabox. Ingresa a <http://bit.ly/2knJFb6>"



**Pieza No. 2:** "¡#ServientregaBox te premia trayendo el regalo de mamá! GANA 1 de las 3 camisetas de la selección Colombia. Ingresa a <http://bit.ly/2knJFb6> y abre tu Casillero Virtual."



**Pieza No. 3:** "¡GANAR 1 de las 3 camisetas de la selección Colombia es muy fácil!, ingresa a <http://bit.ly/2knJFb6>, Abre tu casillero Virtual y comienza a traer el regalo de mamá"

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva



Fuente: Red social Facebook- <http://bit.ly/2knJFb6>

Por su parte, en los términos y condiciones del servicio de casillero virtual enunciados en el portal web [www.servientregabox.com](http://www.servientregabox.com), se indica la dinámica de la promoción objeto de análisis, en la cual, regalan 3 camisetas de la Selección Colombia, así:

#### GANAR UNA DE LAS 3 CAMISETAS DE LA SELECCIÓN COLOMBIA CON SERVIENTREGABOX

##### TÉRMINOS, CONDICIONES Y RESTRICCIONES

Quien participe en la actividad admite haber leído, entendido y aceptado estas condiciones y restricciones y se sujetará al cumplimiento de las mismas para participar.

##### 1) Organizador:

La participación en la presente actividad (en adelante "actividad"), es organizada por Servientrega S.A. sociedad establecida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, (en adelante "Organizador") conforme a los términos y condiciones de este documento.

##### 2) Participantes y Territorio:

1. **Cubrimiento:** A nivel nacional. Podrán participar en esta actividad aquellos usuarios mayores de edad que utilicen el servicio de casillero Virtual a través de nuestra plataforma [www.servientregabox.com](http://www.servientregabox.com). No podrán participar en esta actividad, ni los empleados, ni personal directivo del Organizador ni de las empresas aliadas, ni de las agencias de publicidad y medios del Organizador, sus familiares directos, los empleados y directivos de las empresas controladas por éstos, ni sus familiares hasta segundo grado de consanguinidad.

##### 3) Vigencia:

La Actividad tiene una vigencia del 09 de Abril al 15 de Mayo de 2018.

##### 4) Premio:

El Premio consiste en la entrega de 3 camisetas de la selección Colombia. Se entregará a las tres primeras personas que más envíos reciba a través de Servientrega Box dentro de las fechas establecidas del concurso y de acuerdo a las condiciones establecidas.

Las imágenes en las publicaciones son de referencia por lo que el premio podría cambiar en color o diseño, en cualquier caso, se notificará al ganador.

##### 5) Premiación y Mecánica de Participación Sorteos:

1. Participarán los usuarios mayores de edad que realicen sus envíos a través del servicio de casillero Virtual denominado Servientrega Box.
2. Los ganadores se elegirán de acuerdo con los siguientes criterios:
  - La mayor cantidad de envíos pagados del 9 de abril hasta el 15 de Mayo de 2018. En caso de empate se recurrirán a los siguientes criterios para decidir al ganador, en el siguiente orden:
    - La mayor suma pagada por conceptos de flete, sobreflete y manejo aduanal. No se tendrá en cuenta el valor pago por impuestos.

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

- Ser un seguidor de las redes sociales de Servientrega.
  - Pertenecer al club de fidelización Club Verde Plus.
3. El premio sólo podrán ser reclamado por los ganadores, los datos se confrontarán con la base generada por el sistema interno durante el periodo de la promoción.
  4. Si por cualquier motivo los participantes se imposibilitara temporal o definitivamente para reclamar el premio, este quedará cancelado definitivamente, sin que haya lugar a indemnizaciones, ni compensaciones de ninguna especie, de manera que el ganador desde ya renuncia en forma irrevocable a cualquier acción legal en contra del Organizador en esta materia. Si los participantes decide no reclamar su premio, éste se pierde automáticamente, quedando desierto, sin derecho a compensación de ningún tipo.
  5. En ningún caso se cambiará total o parcialmente el premio por dinero en efectivo.
  6. El organizador se contactará por redes sociales o vía telefónica con los ganadores para confirmar los datos.
  7. En el evento en que el Organizador no logre contactar a los ganadores en un lapso de un (1) día calendario, se entregará el premio a las personas del back up seleccionado.

#### 6) Disposiciones Generales

1. No podrán participar en esta actividad personas que hayan sido premiadas con anterioridad en actividades similares a esta.
2. Se aclara expresamente que el Organizador tendrá la libertad de retirar los beneficios del premio en los casos que el ganador muestre cualquier tipo de comportamiento indebido que atente contra la imagen de la marca o el personal del Organizador.
3. Se deja expresamente aclarado que la posibilidad de participar en esta actividad finaliza el 15 de Mayo del presente año.
4. Los ganadores podrán ser filmado o fotografiado y este material podrá ser utilizado por el organizador para publicitar por cualquier medio conocido la promoción y/o para los efectos que consideren el Organizador. La utilización de los datos, imagen o voz de los participantes anteriormente descritos no implica remuneración ni beneficio alguno para el ganador.
5. No obstante, lo anterior, los titulares de los datos podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como revocar su consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales enviando una carta a la dirección de la dirección general del Organizador: Av Calle 6 No. 34a-11 en Bogotá.
6. La participación en esta actividad implica la aceptación total y sin restricciones de todas las normas de este reglamento.
7. Los ganadores también acepta liberar a el Organizador, sus respectivas compañías afiliadas, subsidiarias y matrices, funcionarios, directores, empleados y agentes, de toda y cualquier demanda o acción de responsabilidad legal de cualquier naturaleza en relación con el recibo o uso del premio, o con la participación en esta Actividad.
8. Con la participación en esta Actividad, los participantes aceptan desde ya que en caso de ser ganadores liberan a el Organizador hasta donde lo permita la ley local por la responsabilidad derivada de daño o perjuicios personales, corporales o patrimoniales que pueda sufrir el ganador, con motivo u ocasión de haber participado en la actividad. La presente actividad se registrará e interpretará de conformidad con las leyes de República de Colombia.
9. El Organizador se reserva el derecho de establecer y pronunciarse sobre aquellas situaciones o circunstancias que no estén expresamente previstas en estas bases y condiciones, reservándose así mismo el derecho de cancelar, suspender o modificar esta actividad por circunstancias no previstas que sean ajenas a la voluntad del Organizador, aclarándose que, cualquier modificación será ajustada a la legislación, siempre que los mismos sean dados a conocer al público

Fuente: <https://www.servientregabox.com/servientregabox/images/TERMINOSYCONDICIONES20173SELECCION.pdf>

Respecto del obsequio de la promoción, la sociedad Servientrega S.A., indica en sus términos y condiciones lo siguiente:

"(...)

#### 4) Premio:

*El premio consiste en la entrega de 3 camisetas de la selección Colombia. Se entregará a las tres primeras personas que más envíos reciba a través de Servientrega Box dentro de las fechas establecidas del concurso y de acuerdo a las condiciones establecidas.*

*Las imágenes en las publicaciones son de referencia pro lo que el premio podría cambiar en color o diseño, en cualquier caso, se notificará al ganador."*

Al respecto, es oportuno mencionar que esta Dirección advierte que la sociedad Servientrega S.A., estaría incumpliendo con su deber de informar las características propias del incentivo –camiseta de la Selección Colombia–, en cada una de las piezas publicitarias.

Lo anterior, debido que a el tipo de incentivo referido a una prenda de vestir, en este caso, alusivo a la camiseta oficial de la Selección Colombia, impone que se informen las características esenciales que le permitan determinar al destinatario de la pieza publicitaria si el obsequio le resulta atractivo o conveniente de acuerdo a sus preferencias y necesidades

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

particulares. En ese sentido, es deber del anunciante informar: (i) la referencia, (ii) el color, (iii) las unidades totales disponibles, (iv) igualmente discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

Al resultar información determinante, toda vez que el incentivo no es un elemento marginal de la oferta, esta información objetiva debe aparecer cuando menos en todas las piezas publicitarias emitidas por el empresario, sin atender el canal o medio de divulgación y sin que sea dable remitir el contenido atrás enunciado a términos y condiciones o similares, diferentes a la piezas principales.

Lo anterior no deviene excesivo, sino por el contrario es la información mínima y relevante que los usuarios de la pieza publicitaria deben estar en capacidad de conocer de antemano para lograr formar plenamente su decisión de consumo. Lo anterior, con el propósito de no llevar al consumidor por el camino de eventuales frustraciones por recibir un incentivo que lejos de producir un sentimiento de bienestar, generaría un sentimiento de desengaño.

**OCTAVO:** Que teniendo en cuenta la disposición precitada, esta Dirección advierte que la sociedad Servientrega S.A. estaría omitiendo brindar información esencial y relevante respecto del obsequio de la promoción "Con #ServientregaBox podrás ganar la camiseta de la Selección Colombia", cuya vigencia es del 09 de abril al 15 de mayo de 2018.

#### **8.1. En cuanto a las medidas administrativas de carácter preventivo en materia de protección a usuarios de servicios de comunicaciones**

Las medidas administrativas en el ámbito administrativo pretenden garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los consumidores y la guarda del interés general, por lo que constituyen una herramienta orientada a asegurar el cumplimiento de las funciones administrativas de la Entidad y la protección del interés jurídico que le fue confiado salvaguardar. Ello parte de dos premisas fundamentales:

- (i) La apariencia de comisión de una infracción administrativa o delito administrativo (*fumus commisi delicti*)<sup>1</sup>; y
- (ii) El peligro que representa para ese interés jurídicamente protegido que se postergue su protección o tutela hasta que se profiera la decisión final (*periculum in mora* o peligro por la mora procesal).

Así las cosas, para que la administración pueda decretar una cautela administrativa, primero, debe estar ante una conducta con alta apariencia de ilicitud, es decir, de ser violatoria al bien jurídico o mandato que le corresponda proteger y, segundo, su actuación debe estar directamente relacionada con la necesidad de precaver el peligro de que la demora en el surtimiento del procedimiento administrativo signifique una afectación mayor o definitiva del bien jurídico por el cual le corresponde velar, lo cual pone en riesgo la efectividad del poder sancionatorio del Estado para garantizar el interés general y para prodigar los remedios necesarios en su guarda. La regla es: cuanta más apariencia de ilicitud de la conducta mayor capacidad cautelar; cuando mayor sea el riesgo por la mora procesal mayor capacidad cautelar; y cuando mayor sea la afectación al interés general mayor capacidad cautelar.

La cautela administrativa que aquí se refiere, está orientada a suspender o hacer cesar los efectos de los términos y condiciones que fueron incluidos por Servientrega S.A. en cada una de las piezas publicitarias ya referenciadas y asegurar así que los usuarios obtengan información completa, precisa e idónea de las promociones y ofertas, incluyendo en ellas, la información relevante y esencial en relación con el incentivo.

<sup>1</sup> En el derecho procesal privado equivale al universalmente conocido *fumus boni iuris* o apariencia de buen derecho.

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

La lógica atrás explicada, tiene además fundamento en el principio de eficacia de la función administrativa en razón a que las medidas cautelares administrativas se expresan como el ejercicio de un poder estatal que tiene como finalidad la supremacía del interés general y la vigencia del orden justo, que no es otra cosa, que las circunstancias, hechos, actos o actuaciones injustas no generen efectos o consecuencias y que de haberse producido, se suspendan o cesen y se adopten las medidas consecuenciales a que hubiere lugar para corregir la anómala situación, se reitera, todo en beneficio del interés general.

En tal sentido, la adopción de las medidas cautelares administrativas se sustentan en el artículo 209 de la Constitución Política<sup>2</sup>, norma que a su vez se desarrolla en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo al establecer el principio de eficacia, según el cual *"las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa"*.

En consecuencia, esta Dirección ante la necesidad de expedir medidas especiales con el propósito de evitar afectaciones a los derechos de los usuarios de los servicios postales por parte de la sociedad Servientrega S.A., procederá a emitir una medida de carácter preventivo conforme a lo previsto en el artículo 209 de la Constitución Política, el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, Ley 1369 de 2009 y el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011.

En ese sentido, esta Dirección **ORDENARÁ** a **SERVIENTREGA S.A.**, lo siguiente:

1. **CORREGIR** dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, las piezas publicitarias relacionadas en el **CONSIDERANDO SÉPTIMO**. Así como, la totalidad de las campañas publicitarias que actualmente se encuentren en circulación y, las cuales tengan como incentivo u obsequio la entrega de la camiseta de la Selección Colombia, para que en ellas, se informe las características esenciales de dicha prenda de vestir, esto es: (i) la referencia, (ii) el color; (iii) las unidades totales disponibles, (iv) unidades discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).
2. **APLICAR** las mismas condiciones a cualquier otra pieza o campaña publicitaria con características similares o equivalentes.
3. **SERVIENTREGA S.A.**, deberá acreditar el cumplimiento de la corrección de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** **ORDENAR** a **SERVIENTREGA S.A.**, identificada con Nit. 860.512.330-3, lo siguiente:

- 1.1. **CORREGIR** dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al recibo de la comunicación de la presente decisión, las piezas publicitarias relacionadas en el **CONSIDERANDO SÉPTIMO**. Así como, la totalidad de las campañas publicitarias que

<sup>2</sup> "Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Por medio de la cual se decreta una medida preventiva

actualmente se encuentren en circulación y, las cuales tengan como incentivo u obsequio la entrega de la camiseta de la Selección Colombia, para que en ellas, se informe las características esenciales de dicha prenda de vestir, esto es: (i) la referencia, (ii) el color; (iii) las unidades totales disponibles, (iv) unidades discriminadas por talla y género (en este último evento si la prenda es confeccionada y ofertada tanto para hombre como para mujer).

- 1.2. **APLICAR** las mismas condiciones a cualquier otra pieza o campaña publicitaria con características similares o equivalentes.
- 1.3. **SERVIENTREGA S.A.**, deberá acreditar el cumplimiento de la corrección de su publicidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente acto administrativo.

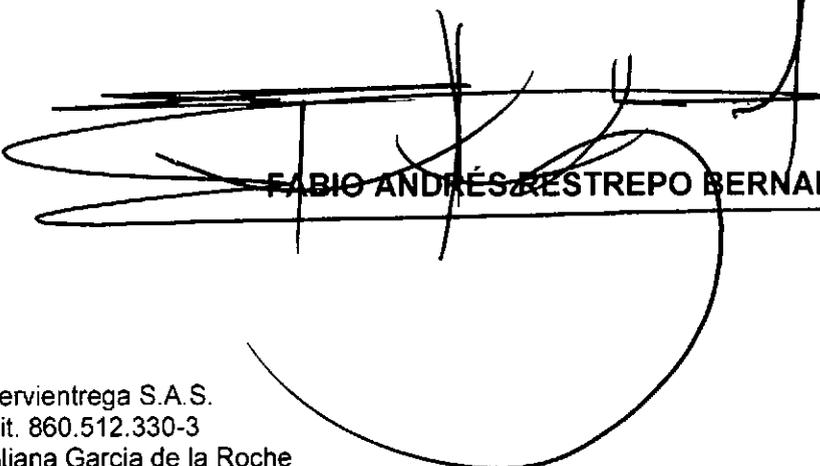
**ARTÍCULO SEGUNDO: ADVERTIR** a la sociedad **SERVIENTREGA S.A.** que en caso de inobservar la medida ordenada por esta Entidad, podrá resultar sujeta de la imposición de multas en favor de la Superintendencia de Industria y Comercio hasta por la suma de **DOS MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (2.000 SMMLV)**, de conformidad con lo previsto en la Ley 1480 de 2011.

**ARTÍCULO TERCERO: COMUNICAR** por el medio más eficaz el contenido de esta resolución a la sociedad **SERVIENTREGA S.A.** identificada con Nit. 860.512.330-3, informándole que contra la misma no procede recurso alguno de acuerdo a lo previsto en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- Ley 1437 de 2011-.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**  
Dada en Bogotá D. C.,

08 MAYO 2018

**El Director de Investigaciones De Protección De Usuarios De Servicios de Comunicaciones**

  
**FABIO ANDRÉS RESTREPO BERNAL**

**Comunicación:**

**Investigada.**

**Nombre:**

**Identificación:**

**Representante Legal:**

**Identificación:**

**Dirección electrónica:**

**Dirección:**

**Ciudad:**

Servientrega S.A.S.

Nit. 860.512.330-3

Liliana García de la Roche

C.C. No. 42.076.183

info.contactenos@servientrega.com

Avenida Calle 6ta No. 34 A - 11

Bogotá D.C.

Elaboró: MCM

Revisó: LPG

Aprobó: FARE