

## INFORME SOBRE SANCIONES IMPUESTAS POR CONTRAVENCIÓN A LAS NORMAS SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN EL AÑO 2013

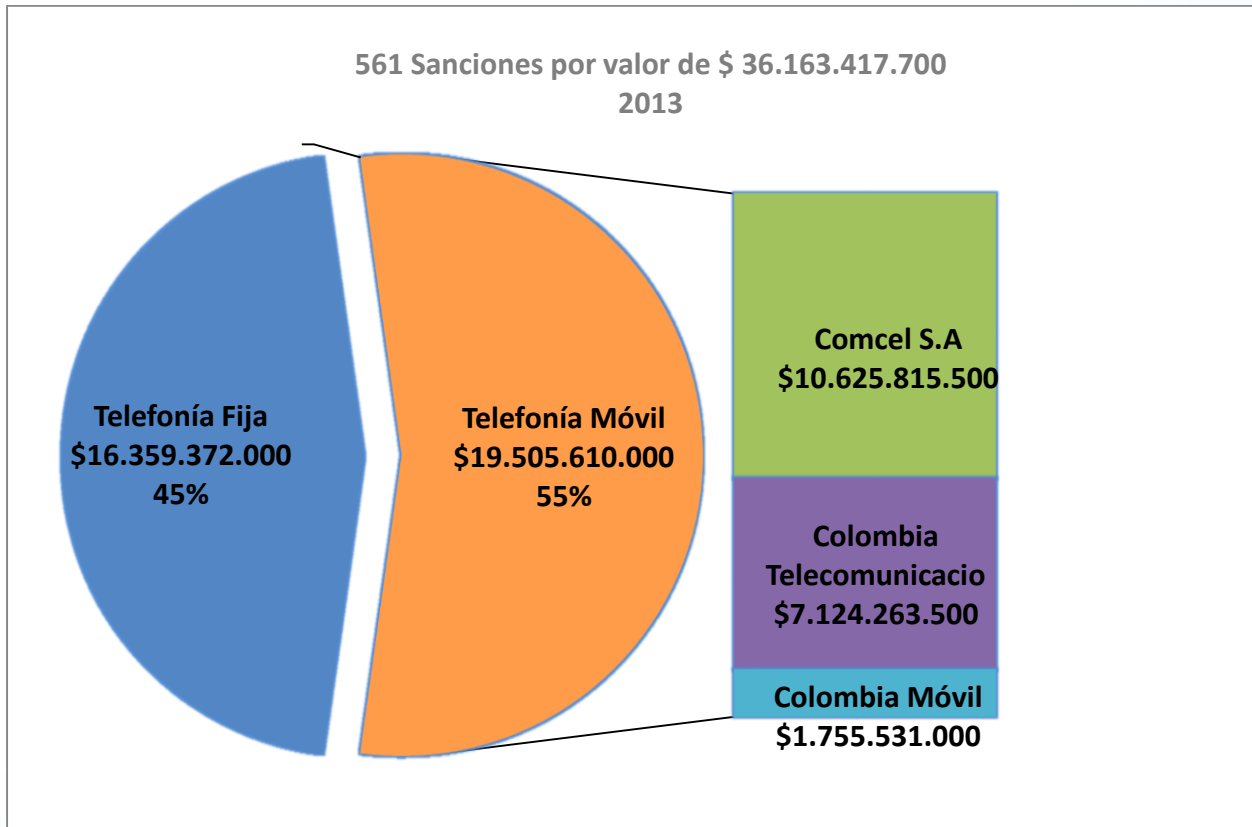
Durante el año 2013 la Dirección de Investigaciones de Protección de usuarios de servicios de comunicaciones, impuso en primera instancia, quinientas sesenta y una (561) sanciones por la suma de treinta y seis mil ciento sesenta y tres mil millones cuatrocientos diecisiete mil setecientos pesos (\$ 36.163.417.700) a diferentes sectores de la economía por contravención a las normas sobre protección al consumidor.

A la fecha alguna de estas sanciones puede no encontrarse en firme, toda vez que está pendiente de resolver recursos de reposición interpuestos.

A continuación se detalla los principales incumplimientos en materia de protección al consumidor, el número de sanciones, el valor de las mismas y las principales empresas sancionadas en el 2013.

No Sanciones realizadas	Sector	Valor Sanción
<b>290</b>	Telefonía Móvil	\$ 19.600.519.500
<b>264</b>	Telefonía fija – internet- television	\$ 16.359.372.200
<b>7</b>	Servicios Postales	\$ 294.761.500
<b>561</b>		<b>\$ 36.163.417.700</b>

## Sanciones y principales empresas sancionadas en 2013

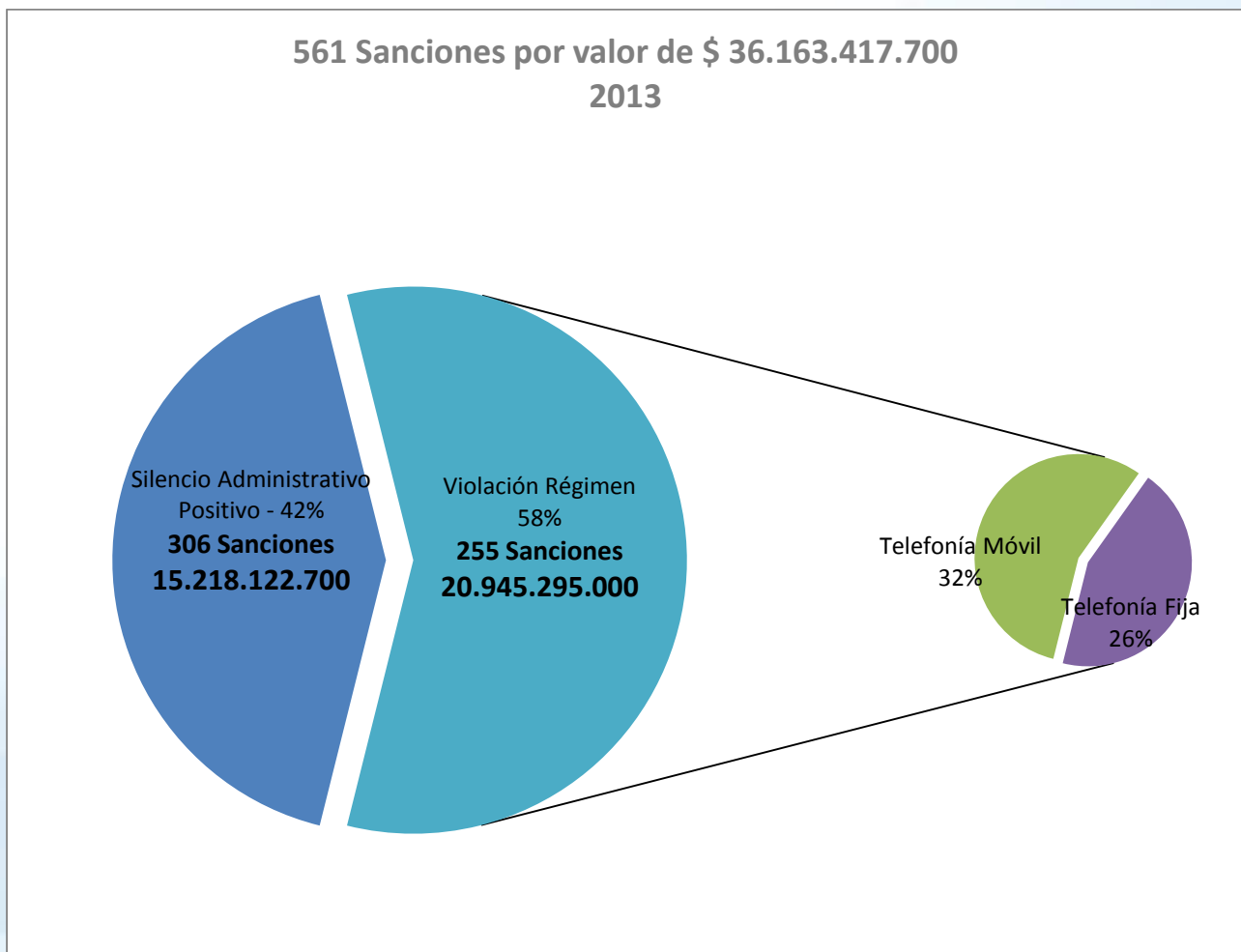


Gráfica 1

Como se puede apreciar en la gráfica número 1, del total de las sanciones realizadas por la Dirección de Investigaciones de Protección de usuarios de servicios de comunicaciones en el año 2013, el 55% de ellas correspondió a 291 sanciones realizadas en el sector de telefonía móvil por la suma de \$ 19.505.610.000 pesos y a su vez la compañía Comcel S.A. fue la más sancionada en el sector con un total de 151 sanciones por un valor de \$ 10.625.815.000 pesos, seguido de la compañía Colombia Telecomunicaciones S.A. con 103 sanciones por un valor de \$ 7.124.263.500 pesos.

## Causas y Sectores de las Sanciones 2013

No Sanciones	Motivo	Valor Sanción
306	Silencio Administrativo Positivo	\$ 15.218.122.700
255	Violacion Régimen Protección Usuario	\$ 20.945.295.000
<b>561</b>		<b>\$36.163.417.700</b>



Gráfica 2



**MinCIT**  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Como se evidencia en la gráfica número 2, el 42% de las sanciones impuestas corresponde al Silencio Administrativo Positivo por un valor de \$ 15.218.122.700 y el 58% a Violación del Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones por un valor de \$ 20.945.295.000 pesos, concentrado en compañías de telefonía móvil y fija respectivamente.

### Proveedores y/u Operadores sancionados en el 2013

En el año 2013 la Dirección de Investigaciones de Protección de usuarios de servicios de comunicaciones sanciono aproximadamente a 23 proveedores y/u operadores de servicios por incumplimiento al régimen de protección al usuario, y en la siguiente grafica se detalla el nombre del proveedor y el valor de la respectiva sanción

NOMBRE PROVEEDOR DE SERVICIOS/OPERADOR POSTAL	VALOR MULTA	CANTIDAD
COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A.	\$ 10.625.815.500	151
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (Telef. Móvil/Internet Móvil)	\$ 7.124.263.500	103
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P (Telefonía Fija/Internet Banda A)	\$ 6.738.186.500	113
TELMEX COLOMBIA S.A.	\$ 3.891.953.100	60
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	\$ 2.884.878.900	53
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A E.S.P.	\$ 1.963.986.000	18
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.	\$ 1.755.531.000	34
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	\$ 289.444.500	5
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE E.S.P.	\$ 176.260.500	4
EDATEL S.A. E.S.P.	\$ 160.933.500	5
AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	\$ 112.594.500	3
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP (móvil)	\$ 70.740.000	1
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A.	\$ 58.950.000	1
CAUCATEL S.A. E.S.P.	\$ 58.950.000	1
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. TELEBUCARAMANGA	\$ 58.950.000	1
SUPER CABLE TELECOMUNICACIONES S.A.	\$ 29.475.000	1
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.	\$ 24.538.500	1
SERVIENTREGA S.A.	\$ 24.538.500	1
COORDINADORA MERCANTIL S.A.	\$ 24.169.500	1
UNITEL S.A. E.S.P.	\$ 24.169.500	1
UFF MÓVIL S.A.S.	\$ 24.169.500	1
TELEFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	\$ 23.234.700	1
COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A.	\$ 17.685.000	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 36.163.417.700</b>	<b>561</b>

**Proveedores s y Sanciones impuestas  
2013**

COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A.	\$17.685.000
TELEFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	\$23.234.700
UFF MÓVIL S.A.S.	\$24.169.500
UNITEL S.A. E.S.P.	\$24.169.500
COORDINADORA MERCANTIL S.A.	\$24.169.500
SERVIENTREGA S.A.	\$24.538.500
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.	\$24.538.500
SUPER CABLE TELECOMUNICACIONES S.A.	\$29.475.000
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P....	\$58.950.000
CAUCATEL S.A. E.S.P.	\$58.950.000
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA S.A.	\$58.950.000
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. ESP (móvil)	\$70.740.000
AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. AVIANCA	\$112.594.500
EDATEL S.A. E.S.P.	\$160.933.500
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE E.S.P.	\$176.260.500
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	\$289.444.500
COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.	\$1.755.531.000
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	\$1.963.986.000
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	\$2.884.878.900
TELMEX COLOMBIA S.A.	\$3.891.953.100
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P (Telefonía Fija/Internet Banda A)	\$6.738.186.500
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (Telef. Móvil/Internet Móvil)	\$7.124.263.500
COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A.	\$10.625.815.500

Durante el año 2013 la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, impuso en primera instancia, doscientos ocho (208) sanciones por la suma de seis mil cuatrocientos setenta y cinco mil millones seiscientos setenta y ocho mil doscientos pesos m/cte (\$ 6.475.678.200) a diferentes sectores de la economía por contravención a las normas sobre protección al consumidor.

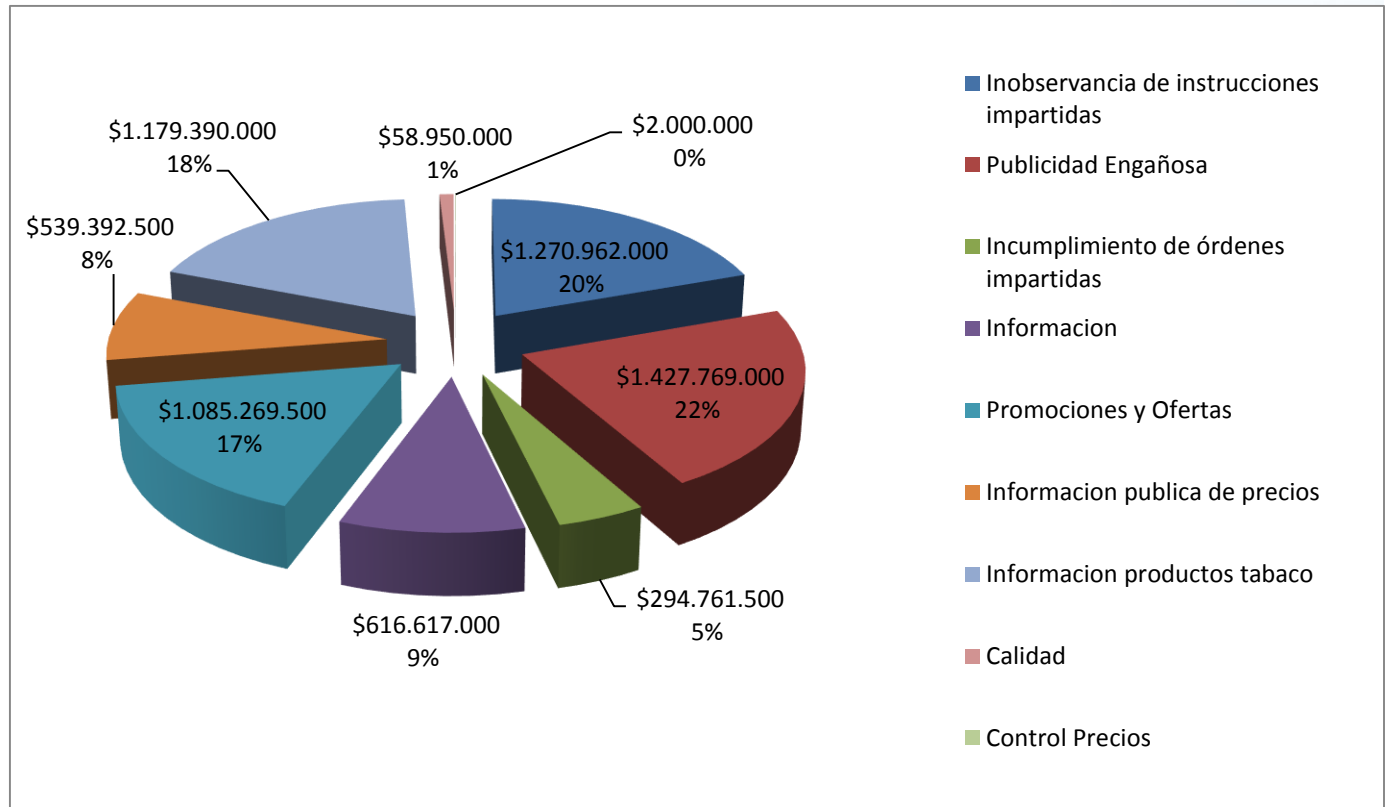
A la fecha alguna de estas sanciones puede no encontrarse en firme, toda vez que está pendiente de resolver recursos de reposición interpuestos.

A continuación se detalla los principales incumplimientos en materia de protección al consumidor, el número de sanciones y el valor de las mismas.

<b>No Sanciones realizadas</b>	<b>Motivo</b>	<b>Valor Sanción</b>
<b>58</b>	Inobservancia de instrucciones impartidas	\$ 1.270.962.000
<b>35</b>	Publicidad Engañosa	\$ 1.427.769.000
<b>30</b>	Incumplimiento de órdenes impartidas	\$ 294.761.500
<b>28</b>	Información	\$ 616.617.000
<b>24</b>	Promociones y Ofertas	\$ 1.085.269.500
<b>22</b>	Información pública de precios	\$ 539.392.500
<b>8</b>	Información productos tabaco	\$ 1.179.390.000
<b>1</b>	Calidad	\$ 58.950.000
<b>1</b>	Control Precios	\$ 2.000.000
<b>208</b>		<b>\$ 6.475.678.200</b>



## Sanciones y principales causas de incumplimiento 2013



**Gráfica 3**

Como se evidencia en la gráfica número 3, el mayor porcentaje de las sanciones impuestas por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor en el 2013, se generó en materia de publicidad engañosa correspondientes a 35 sanciones las cuales ascendieron a la suma de \$ 1.427.769.000 pesos y representaron un 22% del valor total de las sanciones impuestas, seguido de 58 sanciones realizadas en materia de inobservancia de instrucciones impartidas que ascendieron a un 20% del valor de las sanciones por 1.270.962.000 pesos, 8 sanciones en información productos de tabaco, 24 sanciones en promociones y ofertas con el 20% y 18% respectivamente.

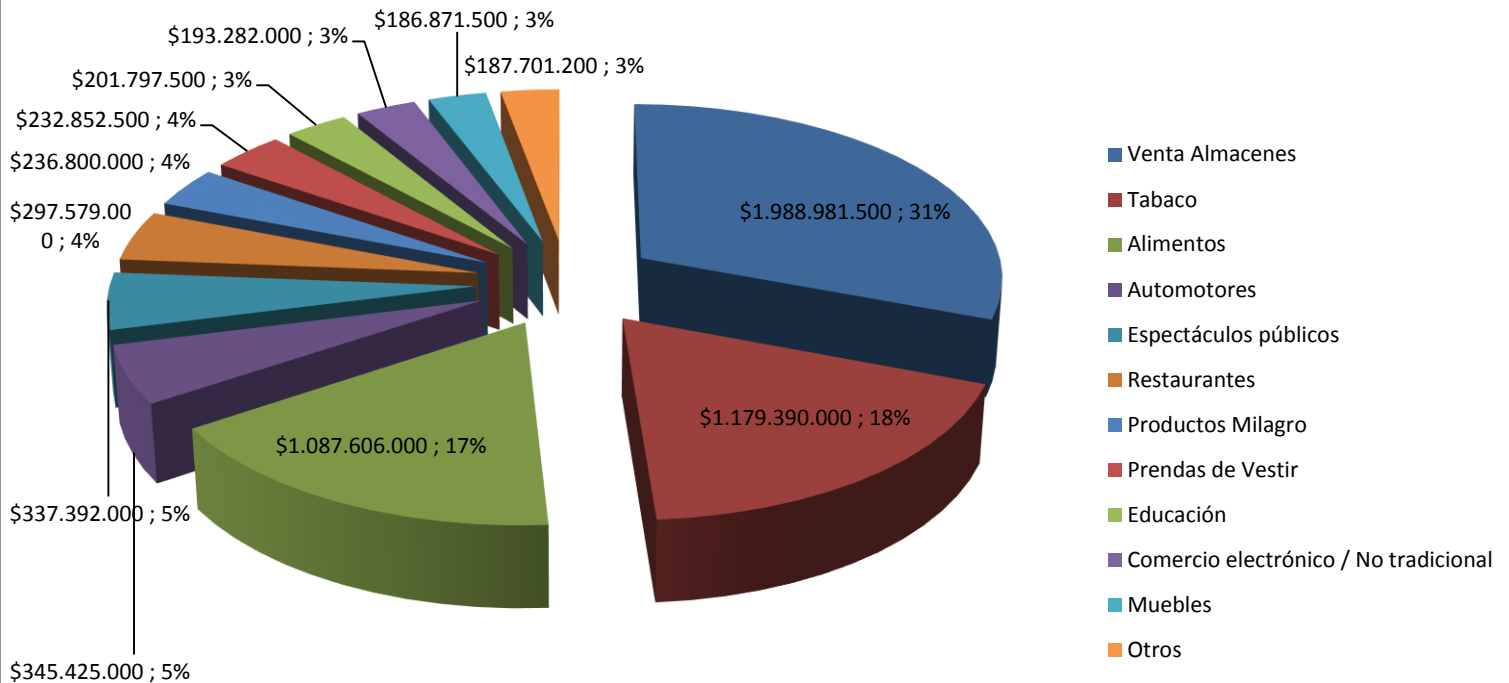
## Sanciones y principales sectores sancionados en el 2013

La siguiente tabla detalla el número de sanciones realizadas a un sector y/o actividad específica de la economía, así como el valor total de la misma.

No Sanciones realizadas	Sector	Valor Sanción
<b>67</b>	Venta Almacenes	\$ 1.988.981.500
<b>8</b>	Tabaco	\$ 1.179.390.000
<b>7</b>	Alimentos	\$ 1.087.606.000
<b>14</b>	Automotores	\$ 345.425.000
<b>7</b>	Espectáculos públicos	\$ 337.392.000
<b>24</b>	Restaurantes	\$ 297.579.000
<b>12</b>	Productos Milagro	\$ 236.800.000
<b>10</b>	Prendas de Vestir	\$ 232.852.500
<b>11</b>	Educación	\$ 201.797.500
<b>22</b>	Comercio electrónico / No tradicional	\$ 193.282.000
<b>8</b>	Muebles	\$ 186.871.500
<b>18</b>	Otros	\$ 187.701.200
<b>208</b>		<b>\$ 6.475.678.200</b>



## Principales sectores sancionados en el 2013

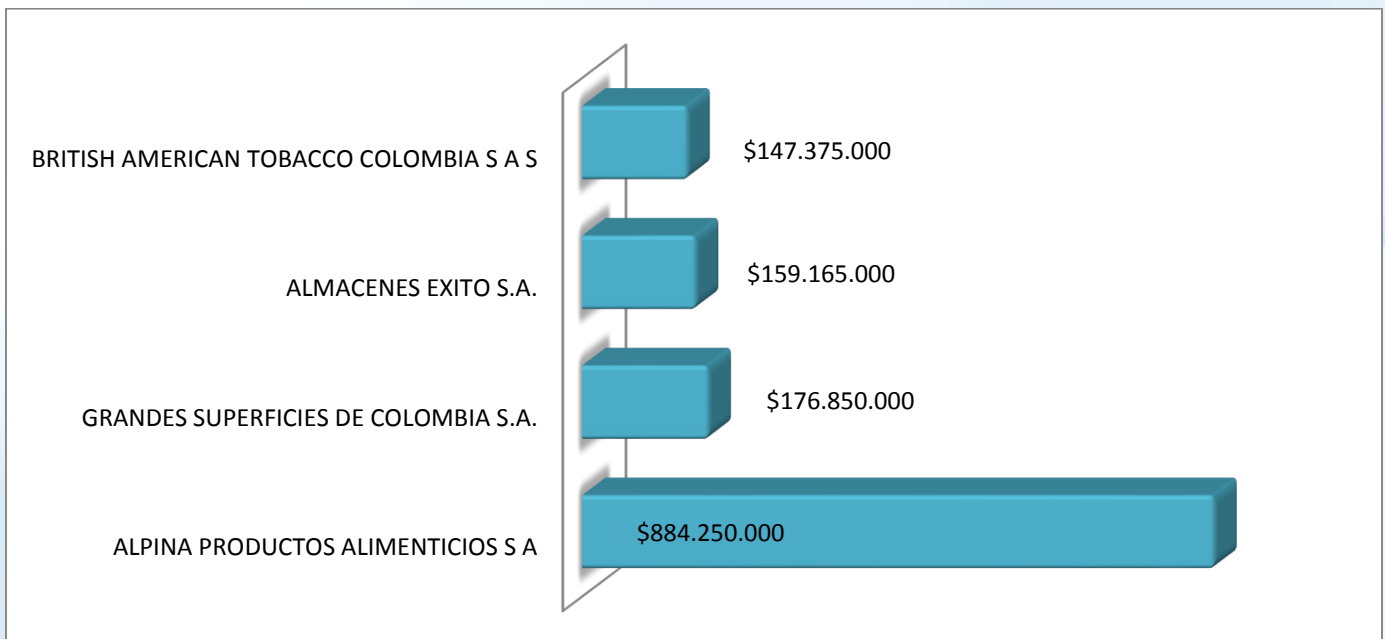


Gráfica 4

Como se puede apreciar en la gráfica número 4 un 31% del valor de las sanciones impuestas se concentran en actividades de venta en almacenes lo que equivale a 67 sanciones por la suma de \$ 1.988.981.500 pesos, seguido de la industria del tabaco con 8 sanciones por un valor de \$ 1.179.390.000 correspondientes al 18% del valor total de las sanciones impuestas en el 2013.

## Principales sanciones a empresas por contravención a normas en protección al consumidor en el 2013

Para el año 2013, la empresa Alpina Productos Alimenticios S.A. recibió la sanción más alta en materia de publicidad engañosa, la cual ascendió a la suma de \$ 884.250.000 millones de pesos, seguida de la compañía Grandes Superficies de Colombia S.A. por inobservancia en instrucciones impartidas y ascendió a la suma 176.850.000 millones de pesos, Almacenes Éxito y British American Tobacco, también recibieron sanciones en materia de información e inobservancia de instrucciones impartidas por \$ 159.165.000 y \$ 147.375.000 millones de pesos respectivamente, según se aprecia en la gráfica 5



Gráfica 5

Durante el año 2013 la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, impuso 558 sanciones por un valor total de treinta y un mil cuatrocientos ochenta y un millones setecientos veinte nueve mil setecientos pesos \$ (31.481.729.700) de las cuales 420 correspondieron a incumplimiento en la obligatoriedad de reporte de precios por un valor de \$ 27. 271.425.700 pesos y las 138 sanciones restantes se efectuaron por incumplimiento en reglamentos técnicos y metrología legal por un valor de \$ 2.277.515.500 pesos y 1.932.788.500 pesos respectivamente.

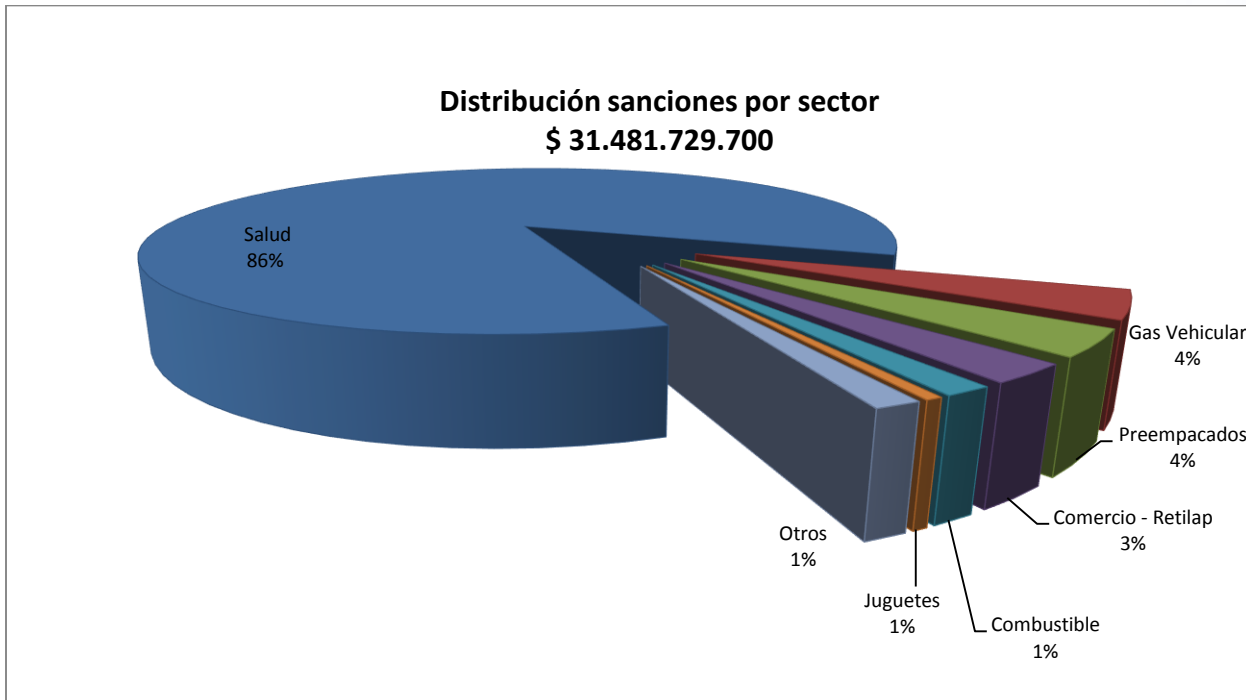
A la fecha alguna de estas sanciones no se encuentran en firme, toda vez que está pendiente de resolver recursos de reposición interpuestos.

### Sanciones y principales causas de incumplimiento



Gráfica 6

## Sanciones y principales sectores sancionados



Gráfica 7

Como se evidencia en la gráfica 6 el mayor porcentaje de las sanciones impuestas por la Delegatura de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal en el 2013, se concentran en el incumplimiento del reporte de precios que ascendió a un 87% del valor total de las sanciones y estas a su vez se encuentran distribuidas en dos sectores, el sector salud con un 99% del valor de las sanciones impuestas correspondientes a 233 sancionados por la suma de \$ 27.100.967.800 pesos y el sector de agricultura específicamente leche y agroquímicos con 187 sancionados que representan el 1% del valor de las sanciones y asciende a la suma de \$ 170.457.900 pesos.

## Sanciones y sectores sancionados en materia de Reporte de Precios

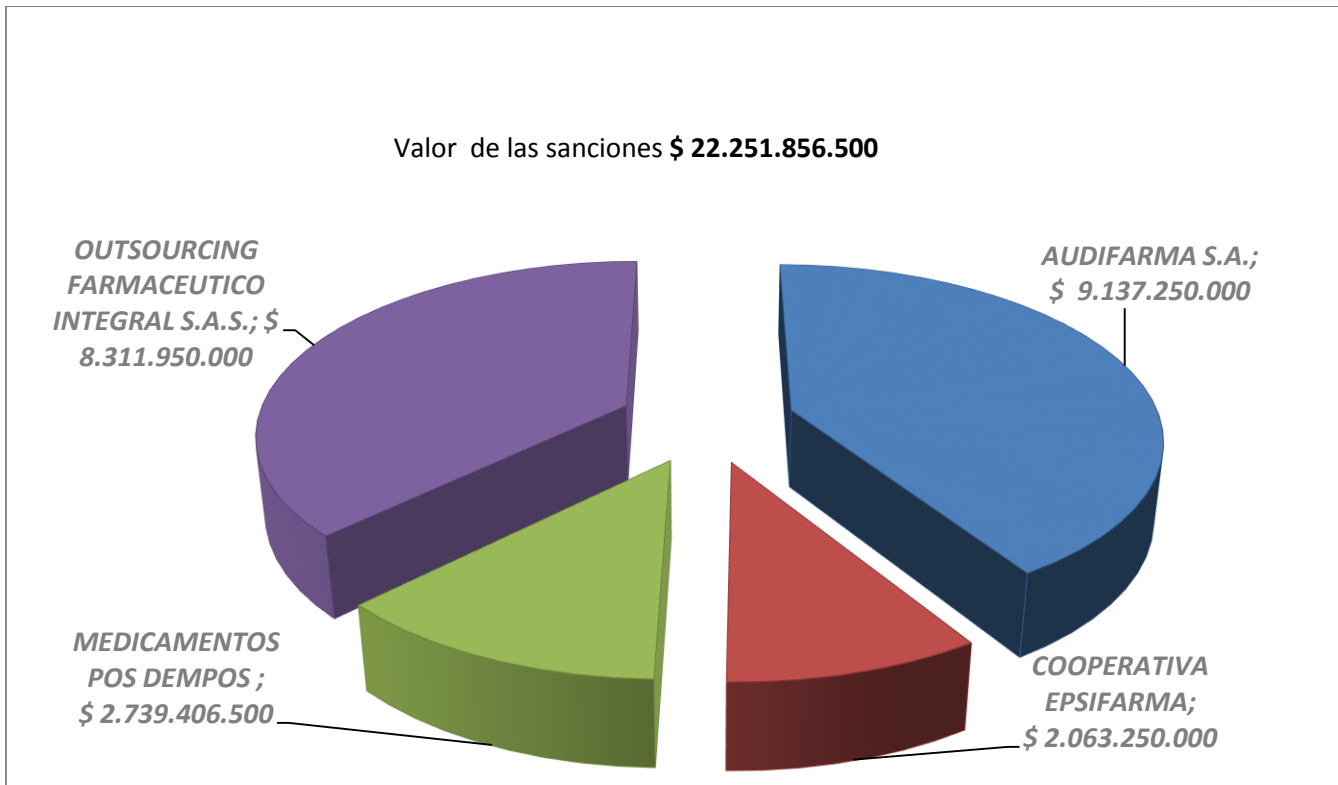


Gráfica 8

El sector Salud concentra el porcentaje más alto de sanciones en materia de reporte de precios, y a su vez 4 empresas del sector obtienen el 82% del valor total de estas sanciones que corresponden a \$ 22.251.856.500 pesos como se evidencia en la gráfica número 8.

En la gráfica 4 se detalla las principales empresas del sector salud sancionadas en el año 2013 por incumplimiento en la obligatoriedad del reporte de precios.

## Principales sanciones a empresas del sector Salud

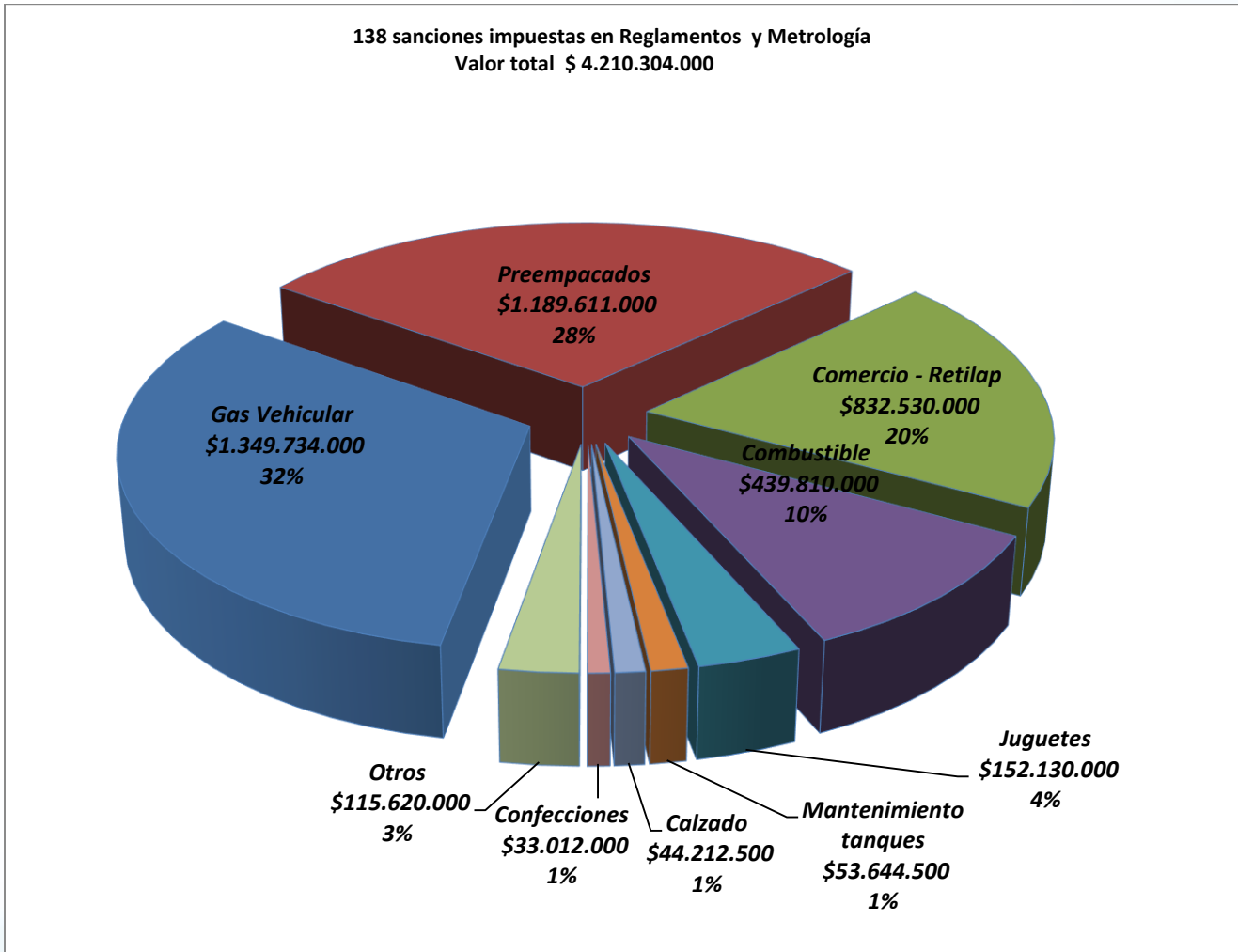


Gráfica 9

El 13% restante del valor total de las sanciones impuestas por la Delegatura, estuvo distribuido en materia de incumplimiento en reglamentos técnicos y metrología legal en 8 actividades y/o sectores de la economía, liderados por gas vehicular con el 38% del valor el cual asciende a \$ 1.349.734.000 millones de pesos seguido en un 28% de los preempacados por un valor de \$ 1.189.611.000 millones de pesos, comercio con un 20% que corresponde a \$ 832.500.000 millones de pesos, combustible en un 10%, juguetes, mantenimiento tanques, calzado y confecciones en porcentajes menores al 5% como se detalla en la gráfica número 10



## Sanciones y sectores sancionados en materia de Reglamentos técnicos y Metrología Legal



Gráfica 10.