

“ENTENDIENDO LA DECISIÓN DE LOS VAPEADORES: SÍNTESIS DIRIGIDA A LOS CONSUMIDORES MAS JÓVENES – Extracto de la Resolución No. 75799 de 2023, Numeral 3.1, página 7”

En esta sección se hablará sobre la importante decisión que tomó la Superintendencia de Industria y Comercio, relacionada con los dispositivos conocidos comúnmente como *vapeadores*. Se tiene conocimiento que la población joven, ha oído hablar de estos dispositivos e incluso algunos los han usado. Por eso, se procede a explicar de manera clara la decisión adoptada frente a la empresa **INVERSIONES GLU CLOUD S.A.S.** que vende dispositivos de vapeo de carácter desechable bajo la marca **Glucloud**.

Es conocido que la población joven (adolescentes y jóvenes adultos), están en una etapa importante en la que comienzan a tomar decisiones propias para adquirir productos o servicios. Por eso, es importante conocer cómo la Superintendencia de Industria y Comercio protege y vela por los derechos de dicha población. La Delegatura de Protección al Consumidor, trabaja para asegurarse que las empresas y empresarios no vulneren sus derechos, enfocándose en que sea recibida información clara y honesta, productos que sean seguros y de calidad, respetando la vida, salud e integridad de estos consumidores.

Parte del trabajo realizado por la Superintendencia de Industria y Comercio, implica supervisar que las empresas y empresarios cumplan con las normas de calidad y seguridad, así como proporcionar información clara y precisa sobre sus productos. Si se cruza la línea y desconocen sus obligaciones, la Superintendencia intervendrá para asegurar que se garanticen sus derechos. El enfoque de la Superintendencia no solo está en la acción directa, sino también en la prevención y educación, ayudando a los consumidores jóvenes, a estar informados y empoderados en sus decisiones de compra. Entender sus derechos y conocer cómo son protegidos, es clave para navegar el mundo del consumo con confianza y responsabilidad.

Como población joven en su calidad de consumidor, utilizan los bienes y servicios disponibles en el mercado, desde descargar aplicaciones hasta comprar ropa o dispositivos electrónicos. Como consumidores tienen, entre otros, derecho a productos de calidad y seguros, a recibir información veraz y clara, a estar protegidos contra la publicidad engañosa, y a elegir libremente los productos que desean. Estos derechos son fundamentales, ya que a menudo, como consumidores, están en desventaja frente a las empresas que tienen más información sobre los productos y servicios que ofrecen, lo que implica una mayor responsabilidad de estas empresas en garantizar sus derechos.

Vapeadores y su impacto:

Antes de entrar a explicar los motivos por los que se tomó la decisión de sancionar a la empresa que vende los vapeadores **Glucloud**, y aunque estos dispositivos son bastante conocidos, es necesario detenerse un momento a exponer qué son los vapeadores. Los vapeadores son dispositivos electrónicos diseñados para simular la experiencia de fumar. Funcionan calentando un líquido para generar un aerosol, o vapor, que el usuario inhala. Estos líquidos suelen contener nicotina, sabores y otras sustancias químicas. La nicotina es la misma sustancia adictiva que se

encuentra en los cigarrillos tradicionales.

¿Por qué se sancionó a Glucloud?

La Superintendencia de Industria y Comercio se dio cuenta que esta empresa estaba vulnerando varias de las reglas que existen para proteger a los consumidores, por lo cual se decidió sancionar a Glucloud con base en las siguientes razones:

- La empresa Glucloud no proporcionaba información clara y completa en sus empaquetados, sitio web y anuncios publicitarios. Lo anterior, debido a que no explicaba adecuadamente sobre el contenido de nicotina en los vapeadores. Los vapeadores Glucloud contienen "*sales de nicotina*", el cual consiste en un líquido en el que se mezcla nicotina con un ácido para hacerla menos irritante para la garganta, aunque su concentración es más alta que en los cigarrillos convencionales. Este tipo de información es crucial para los consumidores pues les permite entender completamente lo que están comprando y cómo podría afectar su salud.
- La empresa no explicaba de manera clara los riesgos para la salud asociados con la nicotina en sus productos. La ley exige que se informe sobre los efectos nocivos de los componentes como la nicotina, pero la empresa solo mencionaba la adicción y omitía otros riesgos para la salud. Además, no proporcionaban las contraindicaciones necesarias, es decir, las advertencias sobre cuándo no se debería usar el producto.
- La empresa tenía requisitos inapropiados para hacer válida la garantía de sus productos. Es importante saber que la ley protege el derecho a la garantía sin necesidad de presentar la factura o cualquier otro documento de compra.
- La empresa realizaba promociones sin explicar claramente los términos y condiciones en sus anuncios. Esto puede llevar a malentendidos y problemas cuando los consumidores intentan aprovechar estas ofertas.
- La página web de Glucloud incluía cláusulas que limitaban su responsabilidad de formas que la ley no permite. Además, no cumplía con los requisitos legales para la venta de productos en línea, como proporcionar información completa sobre los productos y tener un sistema adecuado para manejar las quejas de los consumidores.

Para concluir, se debe recordar que como consumidores, tienen el derecho y la responsabilidad de ser informados y tomar decisiones conscientes, especialmente cuando se trata de productos como los vapeadores, que generan un impacto directo en la salud. Es importante estar alerta y cuestionar la información que se presenta, siempre buscando la mayor claridad posible.

La Superintendencia de Industria y Comercio protegerá los derechos de los consumidores y en especial los de la población joven, garantizando que sea recibida información adecuada y veraz.

Se anima a la población joven a cuestionarse, preguntar e investigar sobre los productos que consumen. De igual forma, se les recuerda que tienen derechos y la Superintendencia está comprometida con proteger la vida, salud e integridad de los consumidores. Con su ayuda, podremos hacer del mercado un lugar más seguro y justo para todos.”