



La SIC Sancionó a Novaventa por vulnerar los Derechos de los Consumidores

Bogotá D.C., 6 de mayo de 2025.

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, sancionó con una multa de más de mil trescientos cuarenta millones de pesos (\$1.340.032.000) a Novaventa S.A.S., tras evidenciar múltiples fallas en sus máquinas dispensadoras de alimentos, así como por desconocer el derecho de los consumidores a recibir información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, para la toma de decisiones fundadas al momento de adquirir un producto.

La investigación se inició a partir del análisis de 2.671 peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios en un periodo de seis meses, así como de una visita de verificación al sitio web oficial de la empresa.

Como resultado de la investigación, la Dirección determinó que Novaventa incurrió en las siguientes irregularidades:

Utilizó publicidad para dar a conocer varias de sus campañas promocionales, pero en estas omitió información sobre las condiciones de tiempo, modo y otros requisitos para acceder al incentivo.

En su sitio web, la sociedad investigada no publicó datos básicos de identificación y contacto de la compañía, así como las características esenciales de los productos ofrecidos.

Adicionalmente, Novaventa no incluyó herramientas para hacer seguimiento a quejas o reclamos presentados por los consumidores ni referenció el enlace a la página de la autoridad de protección al consumidor, como lo exige la normativa vigente.

Varios usuarios no recibieron el producto seleccionado en sus máquinas de alimentos, pese a haber realizado el pago correspondiente. En varios de estos casos, la empresa no efectuó la devolución del dinero de manera automática, siendo necesario presentar reclamaciones para recuperar lo pagado.



La SIC reafirma su compromiso con la defensa de los derechos de los consumidores, al velar por el acceso a bienes y servicios de calidad, el uso responsable de la publicidad y la consolidación de un comercio electrónico confiable y transparente.

Contra el acto administrativo sancionatorio procede recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor y/o el recurso de apelación ante la Delegatura para la Protección del Consumidor.