



## CIRCULAR No. 003 de 2026

**PARA:** Toda persona que desarrolle una actividad económica o afecte o pueda afectar el desarrollo de esta; productores, proveedores, comercializadores y distribuidores de todo el territorio nacional, consumidores, alcaldías; proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, usuarios.

**ASUNTO:** Circular para atención de la declaratoria de Situación de Desastre de Carácter Nacional, emitida mediante el Decreto No. 1171 de 2026, y la Declaratoria de emergencia económica, social y ecológica por grave calamidad pública emitida por el Decreto 1261 de 2026, en cumplimiento del Régimen de protección de la libre competencia económica, Régimen de Protección de los derechos de los consumidores y el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios (RPU) en materia de telecomunicaciones.

**FECHA:** 27 de agosto 2026

El Gobierno nacional, mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, declaró la Situación de Desastre de Carácter Nacional con ocasión del sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, a las 7:34 a. m., con epicentro en el municipio de San José del Palmar, Chocó, magnitud 7,4 y profundidad de 96 km, conforme al reporte del Servicio Geológico Colombiano.

De acuerdo con la información oficial, posterior al evento principal se reportaron réplicas de magnitud 2,8 en Sipí, Chocó, y de 4,8 en San José del Palmar, Chocó; además, se registraron afectaciones preliminares en 12 departamentos: Antioquia, Caldas, Cauca, Chocó, Quindío, Cundinamarca, Risaralda, Huila, Valle del Cauca, Tolima, Putumayo y Norte de Santander, situación que llevó a la declaratoria del Estado del estado de emergencia económica, social y ecológica en estos departamentos, mediante el Decreto 1261 de 2026.

De acuerdo con este Decreto, el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026 generó restricciones o cierres de corredores viales de gran relevancia para el desarrollo de actividades económicas en el país. Además, ocasionó daños en el tejido empresarial, productivo, comercial, turístico y de servicios, y afectó fuentes de empleo, unidades productivas, establecimientos de comercio e infraestructura asociada. Todo esto puede generar interrupciones en las cadenas de abastecimiento y distribución, incrementos en los costos y tiempos de transporte y afectaciones en la continuidad de las actividades productivas y comerciales.

Diversos medios de comunicación han reportado denuncias relacionadas con prácticas de especulación de precios para bienes y servicios necesarios para la atención de la emergencia o para superar las situaciones que se derivan de ella, como materiales de construcción, productos de cuidado personal, alimentos, transporte y arrendamiento de vivienda.





Superintendencia de  
Industria y Comercio

En este sentido, en atención a la magnitud e impactos derivados del sismo ocurrido resulta pertinente recordar que el artículo 2 de la Constitución Política establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales. De esta forma se dispone que las autoridades están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, así como para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Con fundamento en los artículos 88 y 333 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 1340 de 2009, en el marco del modelo de economía social de mercado establecido constitucionalmente, la libertad de competencia es un derecho colectivo que está conformado por dos contenidos. En primer lugar, por un ámbito de prerrogativas que facultan a toda persona para acceder al mercado y desarrollar actividades económicas en igualdad de condiciones. En segundo lugar, por una función social y unas responsabilidades que, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, exigen que el funcionamiento de los mercados permita la satisfacción de las necesidades de toda la población en condiciones de equidad<sup>1</sup>.

En consonancia con el contenido de la libertad de competencia reconocida en la Constitución, el artículo 1 de la Ley 155 de 1959 prohíbe determinar o mantener precios inequitativos. Sobre esa base, la Superintendencia de Industria y Comercio ha establecido que en situaciones de emergencia los agentes del mercado no están autorizados para incrementar de manera sustancial e injustificada los precios de los bienes y servicios necesarios para la atención de la emergencia o para superar las situaciones que se derivan de ella, si con ese comportamiento pueden limitar el acceso de los consumidores a esos bienes y servicios en condiciones de equidad, particularmente, aquellos que hacen parte de la canasta familiar y resulten ser bienes de primera necesidad.

El régimen de protección de la competencia, específicamente mediante el artículo 1 de la Ley 155 de 1959 y el artículo 47 del Decreto 2153 de 1992, prohíbe los acuerdos que tengan por objeto o como efecto la generación de distorsiones en la dinámica de competencia en el mercado. Entre los acuerdos que corresponden a esa definición se encuentran los de fijación de precios, limitación de la producción, colusión en procesos de contratación pública y repartición de mercados. Por lo tanto, en situaciones de emergencia se consideraría ilegal que los agentes de mercado, de manera coordinada, incrementaran de manera sustancial e injustificada los precios de los productos y servicios necesarios para la atención de la emergencia o para superar las situaciones que se derivan de ella.

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia C – 197 de 2012.





## Superintendencia de Industria y Comercio

Las anteriores disposiciones adquieren especial importancia en el contexto de la emergencia ocasionada por el sismo que ocurrió el 10 de agosto de 2026, en tanto que resultan relevantes para garantizar que los consumidores puedan tener un acceso efectivo a los bienes y servicios necesarios para la atención de la emergencia o para superar las situaciones que se deriven de ella.

De otra parte, en materia de consumidor, los artículos 1º, 3º, 23, 29, 30, 37 y 42 de la Ley 1480 de 2011 señalan que debe garantizar para los consumidores: el acceso a la información, la prevención de riesgos para la salud y seguridad de los consumidores, la recepción de bienes de productos de calidad, el respeto de la libertad de elección de bienes y servicios, la garantía de no presencia de prácticas de publicidad engañosa, la eliminación de cláusulas abusivas y el carácter legible de las condiciones contractuales, principios cuya observancia se torna aún más exigible en contextos de emergencia, donde la vulnerabilidad de la población se incrementa.

De otra manera, en materia de telecomunicaciones, la Ley 1341 de 2009 establece que las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son una política de Estado orientada a contribuir al desarrollo social, económico y político del país, y servir al interés general, promoviendo su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades para todos los habitantes del territorio nacional. En situaciones como la generada por el sismo, dicho mandato cobra especial relevancia, en la medida en que los servicios de comunicaciones resultan ser esenciales para la atención de la emergencia, la coordinación institucional y el acceso oportuno a información por parte de la ciudadanía.

El numeral 4 del artículo 2 de esta Ley consagra como principio orientador la protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incluyendo el deber de garantizar información clara, transparente, necesaria, veraz y oportuna. En este sentido, el numeral 1 del artículo 4 de la misma ley, modificado por la Ley 1978 de 2019, establece como fin de la intervención del Estado en el sector TIC la protección de los derechos de los usuarios, incluidos los niños, niñas, adolescentes y la familia, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios.

De otra parte, en concordancia con el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019, la Superintendencia ejerce funciones como autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC.

A su vez, con fundamento en el artículo 1 del Decreto 4886 de 2011 modificado por el artículo 1 del Decreto 92 de 2022 corresponde a esta Superintendencia, en los términos establecidos por la ley, sus normas especiales y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, velar por la observancia de las disposiciones sobre pal



protección de la competencia, consumidor y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como dar trámite a las quejas o reclamaciones que se presenten en los mercados nacionales.

Las anteriores funciones en materia de protección de la libre competencia, protección de los derechos de los consumidores y de garantía de los derechos de los usuarios, adquieren especial importancia en el contexto de la emergencia ocasionada por el sismo, en tanto que, resultan relevantes para evitar posibles abusos y materializar los principios que gobiernan el modelo de economía social de mercado imperante en Colombia.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en atención a la situación de desastre de carácter nacional declarada y el estado de emergencia económica y social con ocasión del sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, y la necesidad de garantizar el cumplimiento estricto de la normativa vigente, esta Superintendencia considera la necesidad de implementar las siguientes acciones de difusión y socialización:

## **I. Medidas en materia de protección de la libre competencia económica**

Que existe una normativa que busca garantizar y velar por el correcto funcionamiento de las condiciones de competencia en el mercado, en particular, en lo relacionado con la formación de los precios de los bienes y servicios que se comercializan en los mercados nacionales.

### **1.1. Prohibición de incrementar de manera sustancial e injustificada los precios de bienes y servicios relacionados con la atención de la emergencia, particularmente, los relacionados con la canasta familiar y aquellos destinados a la atención de la primera necesidad**

Se recuerda a todos los agentes de mercado que desarrollan actividades económicas particularmente aquellos que participan en las zonas afectadas por el sismo, que con fundamento en la Constitución Política y el Régimen de Protección de la Competencia, no está permitido aprovechar la situación de emergencia para generar prácticas de especulación con los precios de los bienes y servicios necesarios para la atención de la emergencia o para superar las situaciones que se derivan de ella, bienes de la canasta familiar y aquellos destinados a la atención de la primera necesidad. En consecuencia, no está permitido que incrementen los precios de esos bienes y servicios de manera sustancial y sin una justificación económica objetiva con el único propósito de obtener un lucro adicional por el desarrollo de su actividad económica, si con ese comportamiento pueden limitar el acceso de los consumidores a esos bienes en condiciones de equidad.





Superintendencia de  
Industria y Comercio

### **1.2. Prohibición de acuerdos de fijación de precios entre agentes de mercado**

Se recuerda a todos los agentes de mercado que desarrollan actividades económicas particularmente aquellos que participan en las zonas afectadas por el sismo que está prohibido que celebren acuerdos anticompetitivos para incrementar, a través de cualquier estrategia, los precios de los bienes y servicios necesarios para la atención de la emergencia o para superar las situaciones que se derivan de ella bienes, de la canasta familiar y aquellos destinados a la atención de la primera necesidad. La prohibición incluye la fijación directa de los precios, así como prácticas orientadas a limitar artificialmente la oferta con el fin de lograr ese mismo resultado.

### **1.3. Acuerdos legítimos de colaboración entre competidores**

Se recuerda a todos los agentes de mercado que desarrollan actividades económicas particularmente aquellos que participan en las zonas afectadas por el sismo que, con fundamento en el Régimen de Protección de la Competencia, sí está permitida la realización de acuerdos legítimos entre competidores siempre que esos acuerdos resulten necesarios para atender la emergencia derivada del sismo o superar las afectaciones que se derivan de ella, generen beneficios que se trasladen efectivamente a los consumidores y no promuevan la eliminación de la competencia.

## **II. Medidas en materia de protección de los derechos de los consumidores**

En virtud de lo expuesto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), y las normas anteriormente descritas, se advierte a los destinatarios de esta circular que serán objeto de especial vigilancia, entre otras, sobre las siguientes conductas o comportamientos que se evidencien en el mercado:

- Suministrar información engañosa, incompleta o inexacta sobre la disponibilidad, características, precio o condiciones de bienes y servicios.
- Desplegar publicidad que capitalice la emergencia mediante afirmaciones falsas de escasez, urgencia artificial o descuentos y condiciones especiales que no correspondan a la realidad de la oferta.
- Incumplir los términos de las promociones o de oferta pública de los bienes y servicios realizadas con ocasión de la emergencia, particularmente, las relacionadas con promociones o beneficios anunciados a favor de la población afectada.
- Omitir información clara sobre la condición (nuevo, usado o reparado) y las garantías de bienes ofrecidos.





## Superintendencia de Industria y Comercio

- Cualquier práctica que, aprovechando la situación de necesidad de los consumidores afectados, vulnere los derechos reconocidos en el Estatuto del Consumidor.

### **III. Medidas en materia de protección de los derechos de los usuarios en materia de telecomunicaciones**

Esta Superintendencia recuerda que en virtud de las disposiciones legales y del sector respectivo, existen una serie de obligaciones y derechos que deben protegerse en materia de servicios de telecomunicaciones, las cuales deben resaltarse en el contexto de lo ocurrido el 10 de agosto de 2026, las cuales se pasan a enlistar.

#### **3.1. No procedencia del cobro**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2.1.12.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en caso de presentarse eventos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la prestación del servicio, tales como el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben abstenerse de cobrar a los usuarios por el periodo durante el cual, el servicio haya permanecido interrumpido.

#### **3.2. Oficinas físicas de atención**

Conforme a lo establecido en el literal c) del subíndice 1.2.1.1 del numeral 1.2.1 de la Circular Única de esta Superintendencia, en caso de presentarse interrupciones no programadas en las oficinas de atención física a usuarios derivadas de eventos fortuitos o de fuerza mayor, tales como el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, deberán notificar dicha situación a través de los diversos medios de atención disponibles, con posterioridad al momento en que se haya producido la interrupción.

#### **3.3. Servicios de urgencia y/o emergencia**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.22.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben asegurar a los usuarios, en todo momento, la capacidad de realizar llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia, incluso en caso de suspensión del servicio o ausencia de saldo. Esta obligación incluye la atención de desastres, policía, bomberos, el número único de emergencias, ambulancia, tránsito, Cruz Roja, Defensa Civil, asistencia de emergencias y cualquier otro servicio incluido en la numeración 1XY, conforme a la regulación vigente.





Superintendencia de  
Industria y Comercio

### **3.4. Disponibilidad de medios de atención no presenciales para la presentación de peticiones, queja/reclamos y recursos (PQR)**

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en atención a la situación generada por el sismo del 10 de agosto de 2026 y ante el eventual cierre de oficinas físicas de atención al usuario, deberán priorizar la recepción, trámite y respuesta de las PQR presentadas por los usuarios, garantizando una atención integral, eficiente y oportuna a través de los distintos medios de atención disponibles.

En ningún caso podrá exigirse al usuario acudir a un medio de atención distinto para presentar su PQR, (salvo cuando la respectiva interacción objeto de PQR haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) y deberá asegurarse especialmente la disponibilidad de canales alternativos, incluida la línea de atención telefónica, para facilitar el ejercicio efectivo de sus derechos.

### **IV. Exhorto a las alcaldías en materia de protección de los derechos de los consumidores**

En atención a lo dispuesto en el Artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), que otorga a los alcaldes las mismas facultades administrativas de control y vigilancia asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, esta Superintendencia **EXHORTA** a los alcaldes para que en el territorio de su jurisdicción, se adelanten acciones de inspección y vigilancia respecto de la actividad desplegada por los destinatarios de esta circular, para determinar si los mismos podrían estar vulnerando los derechos de los consumidores con conductas tales como: el acaparamiento, las ventas atadas, la publicidad y la información engañosa, contratos con cláusulas abusivas, sin perjuicio de los delitos a los que se refiere el Código Penal, de competencia de la Fiscalía General de la Nación.

Con la finalidad de trabajar de manera articulada para salvaguardar los derechos de los consumidores, esta Superintendencia exhorta a los alcaldes a observar lo siguiente:

- Realizar visitas administrativas de inspección a las distintas personas naturales o jurídicas propietarias de los establecimientos de comercio en donde presuntamente se están cometiendo las infracciones particularmente en aquellos que comercialicen bienes necesarios y servicios necesarios para la atención de la emergencia o para superar las situaciones que se derivan de ella, bienes de primera necesidad y aquellos que hacen parte de la canasta familiar, en los municipios que resultaron afectados por la situación de calamidad expuesta, con plena observancia de las normas que rigen el debido proceso y aquellas que regulan la práctica de visitas en el

4





## Superintendencia de Industria y Comercio

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- Remitir a la Dirección de la Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, al correo electrónico [despachosic@sic.gov.co](mailto:despachosic@sic.gov.co), el resultado de las acciones de control y vigilancia desplegadas por la autoridad, mediante un informe que dé cuenta de los aspectos verificados junto con la información recaudada, siempre que de las mismas se desprendan posibles vulneraciones a las normas del Estatuto del Consumidor.

### **V. Disposiciones finales**

Finalmente, cabe precisar que la presente Circular tiene como propósito velar por la protección la libre competencia económica, los derechos de los consumidores y los usuarios de telecomunicaciones, promover el adecuado funcionamiento de los mercados nacionales, promover que los consumidores ubicados en las zonas afectadas por el sismo puedan tener un acceso efectivo a bienes y servicios en mejores condiciones de precio y calidad, y a su vez reciban información clara y veraz.

Así las cosas, con base en las funciones que la Constitución Política y el Régimen de Protección de la Competencia establece a cargo de la Superintendencia de Industria y Comercio, la entidad desarrollará actividades de vigilancia del cumplimiento de esa normativa para evitar que se realicen prácticas de especulación orientadas a incrementar artificialmente los precios de los bienes y servicios necesarios para la atención de la emergencia o para superar las situaciones que se derivan de ella, los derechos que le asisten a los consumidores y usuarios de telecomunicaciones. Así mismo, en caso de que sea procedente, la Superintendencia podrá adoptar las medidas previstas en los artículos 18 de la Ley 1340 de 2009 y 1 del Decreto 4886 de 2011 para corregir las situaciones que puedan afectar las dinámicas de competencia en las zonas afectadas por el sismo.

En este sentido, la Superintendencia estará atenta a recibir cualquier denuncia o queja por parte de los distintos consumidores, usuarios, agentes económicos, organizaciones, agremiaciones, y en general cualquier persona que evidencie la vulneración del régimen de libre competencia económica, protección a los derechos de los consumidores y régimen de protección de los usuarios en materia de servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, en materia de consumidor se recuerda a los destinatarios de esta Circular que el incumplimiento de los deberes señalados dará lugar al inicio de las investigaciones administrativas a que haya lugar y a la imposición de las sanciones previstas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, sin perjuicio de las demás actuaciones que resulten procedentes conforme a la ley.





**Superintendencia de  
Industria y Comercio**

La presente circular rige a partir de la fecha de su publicación, y se mantendrá vigente, hasta el momento desaparezcan las consecuencias derivadas de la configuración de la situación de fuerza mayor y caso fortuito ocasionadas en el marco de la situación de calamidad expuesta, sin perjuicio del carácter permanente de la vigencia de las obligaciones legales existentes.

**MARÍA ROCIO CORTÉS VARGAS**  
SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO  
Superintendencia de Industria y Comercio

Elaboró: Edward Beltrán / Luisa Montero / Nicolás Iregui  
Revisó: Aura Vargas/Tatiana Luque / Francisco Melo  
Aprobó: Diego Solano

