



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

RESOLUCIÓN NÚMERO **26533**
 - DE 2012

(27 ABR 2012)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación No. 12-28096

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto 4886 de 2011 y el Decreto 3466 de 1982 y,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que esta Superintendencia en uso de las facultades conferidas por el numeral 37 del artículo 1º del Decreto 4886 de 2011, y acorde con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 12 de la misma disposición, se inició, mediante la expedición de la respectiva solicitud de explicaciones dirigida a la sociedad Televentas S.A., la presente actuación administrativa por la presunta violación de las normas sobre información establecidas en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, y el Capítulo Segundo del Título II de la Circular Única de esta Entidad.

SEGUNDO: Que el 2 de marzo de 2012, la señora Lady Moreno B., en su calidad de representante legal suplente de la sociedad Televentas S.A., presentó escrito por medio del cual dio respuesta a la solicitud de explicaciones allegando toda la información técnica del producto Smart Penn.

TERCERO: Que se aportaron las siguientes pruebas:

3.1. Recaudadas de oficio:

3.1.1. Artículo del periódico El Tiempo con fecha del sábado 4 de febrero de 2012.

3.2. Por parte de la investigada.

- 3.2.1. Safety data sheet (fls.17-21).
- 3.2.2. Ficha de datos de seguridad del producto (fls.22-27).
- 3.2.3. Manual de uso del producto Smart Pen (fl.28).
- 3.2.4. Claqueta Final de Televisión (fl.32).
- 3.2.5. Informe Técnico sobre el Smart Pen (fls.33-50).
- 3.2.6. Ficha de información de la compañía LEITAT (fls.51-55).

Por la cual se decide la actuación administrativa

CUARTO: Marco Jurídico.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor, es obligación de los productores y comercializadores brindar información veraz y suficiente respecto de los bienes y servicios que ofrezcan en el mercado. En tal sentido, están prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda con la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos.

Por su parte, el artículo 31 del Decreto 3466 de 1982 establece que todo productor o expendedor es responsable por la inobservancia del deber de información con suficiencia y veracidad, de suerte que el consumidor pueda tomar una decisión razonable de compra.

QUINTO: El caso concreto.

Precisado lo anterior, habrá de abordarse el examen pertinente en orden a determinar si la sociedad investigada infringió lo previsto en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982, disposición que hace alusión a que toda la información que se ofrezca al público debe ser veraz y suficiente.

En el caso en concreto, le corresponde a este despacho examinar si la información contenida en los anuncios publicitarios del producto Smart Pen es acorde con la realidad. El producto Smart Pen es promocionado como un lápiz inteligente que desaparece de forma instantánea los rayones de un carro, siendo irrelevante para dichos efectos el color de la pintura. Adicionalmente, se afirma que dicha función es posible gracias a los compuestos del producto, los cuales han sido acondicionados para adaptarse a cualquier tipo de superficie y así evitar la corrosión de la carrocería del vehículo.

Es de recordar que el artículo 14 del decreto 3466 de 1982 establece que "Toda información que se dé al consumidor acerca de los componentes y propiedades de los bienes y servicios que se ofrezcan al público deberá ser veraz y suficiente. Están prohibidas, por lo tanto, las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad, así como las que induzcan o puedan inducir a error respecto de la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las características, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad de los bienes o servicios ofrecidos".

Éste es un producto que le permite al consumidor desaparecer los rayones de la carrocería de su vehículo por medio de la imposición de la tinta que trae el bolígrafo, siendo irrelevante para dichos efectos, el tipo o el color de la pintura.

Ahora, uno de los aspectos que mayor importancia tiene en cuanto al uso del producto es la posibilidad de ser usado en cualquier carro, siendo irrelevante el tipo o color de la pintura que tenga el vehículo. Al respecto, este despacho encuentra que a pesar de que el producto es promocionado para ser utilizado en cualquier pintura, el manual del usuario, que obra a folio 28 del plenario, recomienda probar inicialmente el producto en una pequeña parte del arañazo para comprobar la eficacia y compatibilidad del producto con el color del coche.

Así las cosas, no es cierto que el producto pueda ser utilizado sobre cualquier tipo o color de pintura, pues tal y como lo establece el manual del usuario del producto, pueden haber casos en los que no haya compatibilidad entre el producto y la pintura. En este sentido, la información que se proporciona en la publicidad, en cuanto al tipo de superficie sobre la cual se puede usar el

Por la cual se decide la actuación administrativa

producto, no es veraz, toda vez que existen casos en los que como consecuencia de no ser compatible el producto con la pintura del carro, éste no deberá ser utilizado.

En este punto, es de recordar que en todos los casos debe existir concordancia entre la información proporcionada al consumidor durante la venta o promoción del producto y aquella que se encuentre en el manual de instrucciones del bien, toda vez de no haber concordancia el consumidor será engañado por el productor, ya que conocerá las verdaderas características del producto con posterioridad a su compra.

De otro lado, dentro de la publicidad se afirma que el producto "desaparece" los rayones que tenga el vehículo de forma instantánea. Al respecto, la Real Academia de la Lengua define desaparecer como "dejar de existir"¹, por lo que cuando la investigada afirma que el producto desaparece los rayones, quiere decir que ellos dejan de existir, en otras palabras, que ellos se desvanecen completamente. En este punto, esta dirección encuentra que si bien el producto si logra disimular las rayas y evita que sean evidentes, los rayones no desaparecen, es decir, no dejan de existir. Así las cosas, el productor incurre en un acto de publicidad engañosa cuando afirma que el Smart Pen desaparece los rayones de la carrocería de forma instantánea, habida cuenta, que tal y como se muestra en los estudios del producto, que obran del folio 33 al 50 del plenario, el Smart Pen no desaparece los rayones que tenga la carrocería, sino que únicamente los logra disimular o hacer menos evidentes.

Adicionalmente, en todos los casos es visible la aplicación del producto sobre la pintura del vehículo, quedando en consecuencia marcado el lugar donde se ha buscado cubrir el rayón de la carrocería.

Esta es una información que en ningún momento es revelada al consumidor y que es totalmente relevante para su compra, toda vez que el consumidor nunca llega a tener conocimiento de que el producto únicamente logra disimular los rayones y, que adicionalmente, en la carrocería del vehículo será evidente que sobre la pintura se utilizo algún producto. Ahora, la falta de dicha información le hará pensar al consumidor racional² que el rayón desaparecerá y que no existirá ninguna marca sobre la pintura del vehículo, cuando ello es totalmente falso.

Por último, es necesario recordar que el objetivo de la norma en materia de información es que el consumidor tenga a su disposición todos los elementos de juicio necesarios para tomar una decisión de consumo, en otras palabras, que a partir de la información que le ha sido otorgada este pueda examinar sus opciones y optar conscientemente por una de ellas. En el caso en concreto, esto realmente no sucede, toda vez que al privar al consumidor de dicha información le faltaran importantes elementos de juicio para tomar su decisión de consumo.

En conclusión, este despacho encuentra que existió una violación de las normas de protección al consumidor, habida cuenta que la información que le fue otorgada al consumidor no era acorde con la realidad. En consecuencia, se impondrán las sanciones previstas en el artículo 32 del decreto 3466 de 1982.

¹ Real Academia de la Lengua Española. Vigésima segunda edición. Versión en Línea. http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=desaparecer.

² La Federal Trade Commission de los Estados Unidos de América, entidad encargada en dicho país de aplicar los mismos principios universales que en Colombia establece el Decreto 3466 de 1982, estableció, respecto del concepto de consumidor racional, lo siguiente: "El parámetro que universalmente se utiliza para evaluar si un mensaje es o no engañoso, es el de consumidor medio o racional. Este parámetro se fundamenta en la realidad de la forma como los consumidores entienden"

Por la cual se decide la actuación administrativa

SEXTO: Orden administrativa.

6.1. Que con fundamento en el citado artículo 32 del Decreto 3466 de 1982, que dispone "...en ejercicio del poder de policía, la corrección de la respectiva marca, leyenda o propaganda comercial y que se tomen las medidas necesarias para evitar que se incurra nuevamente en error o que se cause daño o perjuicio a los consumidores...", este Despacho ordena: La sociedad TELEVENTAS S.A. debe retirar de forma inmediata toda la publicidad del producto "Smart Pen" en que se mencione que el producto desaparece de forma instantánea los rayones sobre la carrocería de los vehículos.

6.2. De conformidad con lo consagrado en el artículo 32 del Decreto 3466 de 1982, esta Dirección ordenará a la sociedad TELEVENTAS S.A., que proceda a publicar en un periódico de amplia circulación nacional -El Tiempo- cinco anuncios, que deberán ir ubicados en la sección debes saber en la subsección de economía y negocios, aviso que estará comprendido por una columna cuyo texto deberá ser de 15 cm por 10 cm, situado en la primera página de dicha subsección independientemente de que sea impar o corriente, a blanco y negro, con letra, clara y legible, cada uno con tres (3) días de diferencia y que contenga la siguiente información:

"Por orden de la Superintendencia de Industria y Comercio la sociedad TELEVENTAS S.A., informa que el producto SMART PEN promocionado como un lápiz inteligente que desaparece de forma instantánea los rayones en la carrocería de los vehículos, únicamente logra disimular las rayas que tenga la carrocería y no desaparece por completo la afectación en la pintura, por tanto tiene prohibido hacer publicidad en sus folletos, carteles, empaques, avisos o cualquier medio de información donde se anuncien tal beneficio. Este aviso es el número _____ (...) de los cinco ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio."

SÉPTIMO: Sanción administrativa.

Que, encontrándose demostrada la violación de lo preceptuado en el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 y teniendo en cuenta que el artículo 32 del mismo estatuto remite en materia de sanciones administrativas, relacionadas con la responsabilidad de los productores en razón de las marcas, las leyendas y la propaganda comercial, al literal a) del artículo 24 ibídem, con el fin de imponer la sanción se tendrán en cuenta el número de consumidores que pudieron haberse visto afectados como consecuencia de la publicidad, el tipo de información que ha dejado de ser informada al consumidor; y la falta de veracidad en la información proporcionada al consumidor.

Como quiera que en el asunto sub examine se probó que existió una violación al artículo 14 del decreto 3466 de 1982, esta Dirección sancionará a la sociedad investigada con la suma de Cincuenta y Seis Millones Seiscientos Sesenta Mil Pesos (\$56.670.000.00), equivalentes a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, monto que se encuentra enmarcado dentro del rango de uno (1) a cien (100) que señala el literal a) del artículo 24 del citado Estatuto.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

Por la cual se decide la actuación administrativa

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una multa a la sociedad Televentas S.A., identificada con Nit No.800049303-0, de Cincuenta y Seis Millones Seiscientos Sesenta Mil Pesos (\$56.670.000.00), equivalentes a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

PARÁGRAFO: El valor de la sanción pecuniaria que por esta resolución se impone, deberá efectuarse utilizando la forma universal de recaudo, consignando en efectivo o cheque de gerencia en el Banco de Bogotá, Cuenta Corriente No. 062-87028-2, a nombre de la Superintendencia de Industria y Comercio, Código Rentístico No. 03, Nit. 800.176.089-2, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ejecutoria de esta resolución, pago que debe acreditarse en la ventanilla de la Tesorería de esta Superintendencia con el original de la consignación, donde le expedirán el recibo de caja aplicado a la resolución sancionatoria. Vencido este plazo se cobraran intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Que con fundamento en el citado artículo 32 del Decreto 3466 de 1982, que dispone "...en ejercicio del poder de policía, la corrección de la respectiva marca, leyenda o propaganda comercial y que se tomen las medidas necesarias para evitar que se incurra nuevamente en error o que se cause daño o perjuicio a los consumidores...", este Despacho le ordena la sociedad Televentas S.A., identificada con N.I.T. No. 800049303-0, que proceda dentro del perentorio término de cinco (05) días contados a partir de la ejecutoria de la presente providencia:

2.1. A retirar de forma inmediata toda la publicidad del producto "Smart Pen" en que se mencione que el producto desaparece de forma instantánea los rayones sobre la carrocería de los vehículos.

2.2. A publicar en un periódico de amplia circulación nacional -El Tiempo- cinco anuncios, que deberán ir ubicados en la sección debes saber en la subsección de economía y negocios, aviso que estará comprendido por una columna cuyo texto deberá ser de 15 cm por 10 cm, situado en la primera página de dicha subsección independientemente de que sea impar o corriente, a blanco y negro, con letra, clara y legible, cada uno con tres (3) días de diferencia y que contenga la siguiente información:

"Por orden de la Superintendencia de Industria y Comercio la sociedad TELEVENTAS S.A., informa que el producto SMART PEN promocionado como un lápiz inteligente que desaparece de forma instantánea los rayones en la carrocería de los vehículos, únicamente logra disimular las rayas que tenga la carrocería y no desaparece por completo la afectación en la pintura, por tanto tiene prohibido hacer publicidad en sus folletos, carteles, empaques, avisos o cualquier medio de información donde se anuncien tal beneficio. Este aviso es el número _____ (...) de los cinco ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio."

PARÁGRAFO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta resolución deberá acreditarse ante la Dirección de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expiración del plazo otorgado en el presente artículo, so pena de la imposición de las multas de que trata el artículo 65 del Código Contencioso Administrativo por la renuencia a cumplir con la orden impartida.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución a la señora Lady moreno B., en su calidad de representante legal suplente de la sociedad Televentas S.A., identificada con Nit No. 800049303-0, o a quien haga sus veces, entregándole copia de la misma y

Por la cual se decide la actuación administrativa

advirtiéndole que contra ella procede el recurso de reposición ante la Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor y el de apelación ante la Superintendente Delegada para la Protección al Consumidor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

27 ABR 2012

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor



ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CÁCERES

Notificación

Investigado:

Sociedad:	Televentas S.A.
Identificación:	Nit. No. 800049303-0
Representante Legal:	Lady moreno B.
Dirección:	Av.39 No. 14-92
Ciudad:	Bogotá D.C.

ATC/JMBA