



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 12667 DE 2013

(22 MAR. 2013)

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

Radicación: 12-177324

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

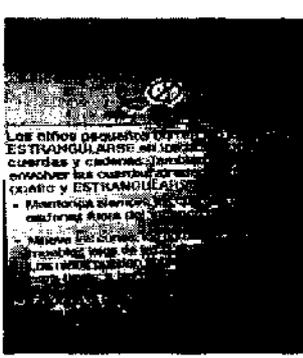
En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Código de Procedimiento Administrativo Ley 1437 de 2011, los numerales 22, 62 y 63 del artículo 1° y artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, y los numerales 8 y 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011,

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante SIC) en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control, realiza un constante monitoreo del mercado con el fin de verificar el cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor y/o a las órdenes o instrucciones cuyo control le compete, en este caso, principalmente, con el fin de identificar aquellos productos que en circunstancias normales de utilización pueden presentar riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

SEGUNDO: Que en tal virtud, se libraron requerimientos de información y funcionarios de la SIC realizaron visitas de inspección en los establecimientos de comercio y en la fábrica -no en todos los casos- de las sociedades: Hunter Douglas de Colombia S.A., Pentagrama S.A., Persianas Panorama S.A. y Grandes Superficies de Colombia S.A., con el fin de verificar lo correspondiente a los productos denominados cortinas y persianas (fls. 1,11, 25, 71-73, 89-92 y 181-184).

TERCERO: Que según lo encontrado en las visitas de inspección referidas en el numeral anterior y la información suministrada por las empresas y comerciantes del producto, se tiene lo siguiente:

Razón Social: HUNTER DOUGLAS DE COLOMBIA S.A.		
Ubicación: Calle 19 No 68B – 76 Bogotá		
Nombre del producto/servicio: Cortinas y persianas		
Fecha visita de Inspección: Octubre 9 de 2012		
Hallazgos:		
<ul style="list-style-type: none"> IMÁGENES DEL PRODUCTO: 		
		
Imagen No. 1	Imagen No. 2	Imagen No. 3

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

- **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** En general, la empresa comercializa las cortinas "Duette" "Celular" "Enrollable" "Romana" y "Roller Duo", así como persianas horizontales y verticales de diferentes formas y tamaños, cuyo sistema de ajuste incluye un cordón.
- **RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN:** Existe un manual de instalación para cada tipo de persiana y cortina, el cual contiene: Pasos previos a la instalación, pasos previos del instalador, instalación de soportes, instalación de la cortina, operación de la cortina, desinstalación de la cortina, seguridad infantil y solución de problemas. La empresa y sus distribuidores cuentan con personal que se encarga de la instalación de las persianas y cortinas.
- **ADVERTENCIAS:** Todos los productos cuentan con una etiqueta de advertencia (Imagen No. 3) la cual indica: "Los niños pequeños corren el riesgo de **ESTRANGULARSE** en los lazos de las cuerdas y cadenas. También se pueden envolver las cuerdas alrededor del cuello y **ESTRANGULARSE**. Mantenga siempre las cuerdas y cadenas fuera del alcance de los niños. Mueva las cunas, los corrales y otros muebles lejos de las cuerdas y cadenas. Los niños pueden subirse a los muebles para llegar a las cuerdas. Coloque el dispositivo tensor en la pared o en el piso. Ello puede evitar que los niños estiren las cuerdas y cadenas, colocanándose las alrededor del cuello".
- **MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS:** Las persianas y cortinas cuentan con un sistema o dispositivo el cual es adaptado al momento de la instalación de la persiana o cortina. En él se recoge toda la cuerda, cordón, cadena y/o lazo que sobra cuando la persiana o cortina se enrolla, con el fin de evitar accidentes. Este sistema o dispositivo no tiene costo adicional y siempre es instalado por el personal que se encuentra al servicio de los distribuidores.
- **REGISTRO DE PQR'S:** Se informa que no existen PQR's recibidas respecto a la calidad del producto.

Razón Social: PERSIANAS PANORAMA S.A.

Ubicación: Calle 8 No. 13-12 Dos Quebradas - Risaralda

Nombre del producto/servicio: Cortinas y persianas

Fecha visita de Inspección: Febrero 25 de 2013

Hallazgos:

• **IMÁGENES DEL PRODUCTO:**

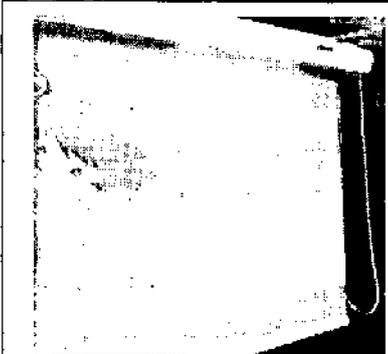


Imagen No. 4

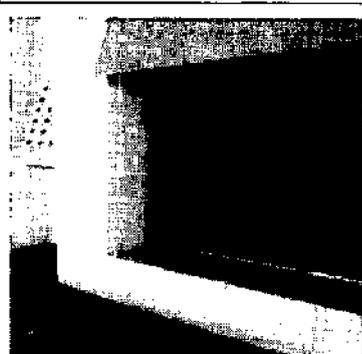


Imagen No. 5

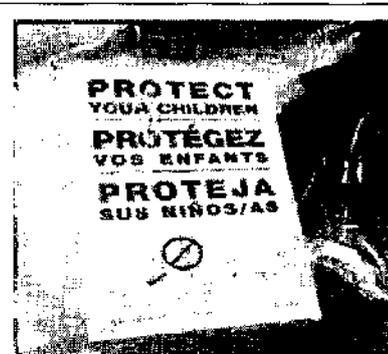


Imagen No. 6

- **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** En general, la empresa clasifica su producto en diferentes líneas: "Enrollable" "Harmony" "Honey Shade" "Horizontales en aluminio" "Horizontales en madera" "Panel japonés" "Romana" "Sheer elegance" y "Vertical", cuyo sistema de ajuste incluye diferentes tipos de cordeles y cadenas.

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

- **RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN:** Cuenta con un folleto o guía el cual va adjunto a todos los tipos de persianas y cortinas; contiene información acerca de "garantías, instrucciones y mantenimiento", y en el se describe el manejo y limpieza de todos los productos así como las especificaciones de garantía y las advertencias. La empresa y sus respectivos distribuidores cuentan con personal técnico encargado de la instalación de las persianas y cortinas, así como de los dispositivos y sistemas de seguridad.
- **ADVERTENCIAS:** En el folleto o guía contenido en las persianas o cortinas se describen las siguientes advertencias: "Los niños pequeños corren riesgo de **ESTRANGULACIÓN** en los lazos, cuerdas y cadenas. Siempre asegúrese que mecanismos de cuerdas interiores estén dentro de 6" (153mm) del riel superior cuando la persiana está en posición completamente abajo. Consulte las instrucciones para bajar y subir la persiana o cortina. Mantenga siempre las cuerdas y cadenas fuera del alcance de los niños. Mueva las cunas, los corrales y otros muebles lejos de las cuerdas y las cadenas. Los niños pueden subirse a los muebles para llegar a las cuerdas. No ate las cuerdas unas a otras. Asegúrese de que no se enreden creando un lazo. Compruebe los cordones periódicamente para asegurarse de que no formen un lazo al doblarse.
- **MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS:** Se tienen adoptados tres mecanismos para garantizar la seguridad de los niños, tales como: Instalación de "Clavijas de cordón", las cuales son instaladas por el personal técnico idóneo, en las cuales se enrolla la cuerda o cordón o cable o cadena de ajuste de la cortina o persiana. Se instala a una altura aproximada de 1.50 cm del piso. Instalación de un "Tensor de fijación" que va instalado al piso o pared manteniendo tensionado totalmente el cordón. Todos los cordones o cadenas se encuentran a una altura de 1.50 mts de distancia del piso. Ninguno de los dispositivos de seguridad, sea "Clavijas de cordón" o "Tensor de fijación" tienen costo adicional. Ambos son incluidos en los productos.
- **REGISTRO DE PQR'S:** No existen PQR's recibidas respecto a la calidad del producto.

Razón Social: PERSIANAS PENTAGRAMA S.A.

Ubicación: Calle 40 No.11-55 Local No. 5 Pereira - Risaralda

Nombre del producto/servicio: Cortinas y persianas

Fecha visita de Inspección: Febrero 25 de 2013

Hallazgos:

• **IMÁGENES DEL PRODUCTO:**



Imagen No. 7

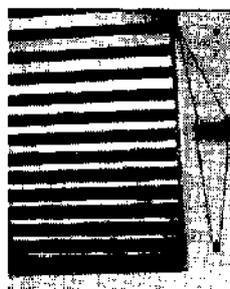


Imagen No. 8



Imagen No. 9

- **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** En general, su portafolio de productos contiene cortinas "Enrollables" "Romanas" "Sheer elegnace" "Sheer royale" "Sheer Luminity" "Celulares" y "Plisadas"; persianas "en madera" "en simulación madera" "en aluminio" y "verticales", así como "Paneles japoneses". Los tipos de ajustes o cordones de accionamiento son: "Cadena de bolas" "Cordón continuo" "Cordel con fin" y "Motorización".

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

- **RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN:** Las persianas y cortinas disponen de un folleto o guía el cual contiene: Instrucciones de uso, precauciones para el uso correcto del producto, cuidados y limpieza, y Garantía del producto. La empresa y sus respectivos distribuidores cuentan con personal técnico encargado de la instalación de las persianas y cortinas.
- **ADVERTENCIAS:** Dentro de la Guía o folleto, en el subtítulo PRECAUCIONES PARA EL USO CORRECTO DEL PRODUCTO, se menciona: "Evite dejar los cordeles o las cadenas al alcance de los niños o de sus mascotas para prevenir posibles accidentes".
- **MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS:** Cuentan con un dispositivo llamado "Ovalo Igualador", el cual es instalado al cordón continuo. Consiste en convertir las cuatro (4) cuerdas de ajuste de la persiana en una sola, con lo que se pretende evitar que se forme un nudo y a la vez accidentes.
- **REGISTRO DE PQR'S:** No existen PQR's recibidas respecto a la calidad del producto.

Razón Social: GRANDES SUPERFICIES DE COLOMBIA S.A.

Ubicación: Cra. 32 No. 18-10 Bogotá

Nombre del producto/servicio: Cortinas y persianas enrollables

Fecha visita de Inspección: Marzo 6 de 2013

Hallazgos:

• **IMÁGENES DEL PRODUCTO:**

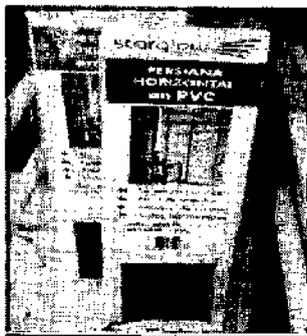


Imagen No. 10



Imagen No. 11



Imagen No. 12

- **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:** En general, el producto encontrado son "cortinas romanas" y "persianas horizontales en PVC y Aluminio". Su ajuste depende del uso de un cordón.
- **RECOMENDACIONES DE INSTALACIÓN:** Las persianas y cortinas comercializadas son de marca Starglow, importadas de China por la sociedad Pentagrama S.A. Los ejemplares que se revisaron en la visita no tienen instrucciones de instalación, tampoco algún tipo de guía o folleto.
- **ADVERTENCIAS:** Los productos, persianas en PVC, en Aluminio y Cortinas Romanas "de uso doméstico" NO cuentan con advertencias de ningún tipo.
- **MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS:** No se incluye ni se ofrece ningún tipo de sistema de seguridad con el producto. Tampoco se ofrece servicio de instalación.
- **REGISTRO DE PQR'S:** No existen PQR's recibidas al respecto.

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

CUARTO: Del producto objeto de la presente actuación administrativa. De la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para conocer del presente asunto.

Del acervo probatorio recolectado hasta este momento, se concluye lo siguiente:

4.1. Del nombre, características y funcionamiento del producto.

La presente indagación recae sobre los productos conocidos en el mercado como "cortinas" y "persianas", los cuales cumplen básicamente la misma función y es que, tanto el uno, como el otro, sirve para regular el nivel de luminosidad y/o de privacidad en determinados ambientes o espacios, ya sean concebidos para uso doméstico o no, debido a que por lo general los consumidores de dichos elementos los utilizan para cubrir ventanas y puertaventanas. También pueden ser utilizados como decoración.

El Diccionario de la Lengua Española -vigésima segunda edición- define la palabra cortina como la tela que por lo común cuelga de puertas y ventanas como adorno o para aislar de la luz y de miradas ajenas, y el vocablo persiana como una especie de celosía formada de tablillas fijas o movibles, que sirve principalmente para graduar la entrada de luz en las habitaciones¹.

Existe un componente importante que les resulta común a estos productos y del todo necesario para su funcionalidad, el cual, lo identificaremos dentro de esta actuación como "tipo de ajuste"; sin este, la aptitud del producto para satisfacer las necesidades para las cuales ha sido creado se encontraría seriamente comprometida -por decir lo menos-, salvo que se adquiriera exclusivamente para uso decorativo y no en todos los casos.

En cuanto a los materiales que se utilizan en su fabricación debe decirse que, en principio, este punto no resulta relevante para el análisis que aquí se realiza, el cual se encamina a evaluar el riesgo que conlleva la utilización del producto en circunstancias normales para, de seguido, concluir sobre su seguridad, pero baste con decir, que en su producción se utilizan diferentes materias primas tales como, fibras, maderas, plásticos y metales, entre otros.

4.2. De la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para conocer del presente asunto.

La Ley 1480 de 2011 tiene como principio general, entre otros, proteger, promover y garantizar la efectiva defensa del derecho que tiene el consumidor a su seguridad e indemnidad, esto es, a que los productos que utiliza en la satisfacción de sus necesidades no le causen daño en condiciones normales de uso, así como a recibir protección ex ante contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad que estos le representen.

Por esta razón, la Entidad dentro de un actuar vigilante del mercado procura recaudar los elementos de juicio necesarios para identificar e individualizar aquellos productos que por sus específicas condiciones presentan riesgos latentes e irrazonables para las personas, circunstancia que justifica la expedición pronta de medidas administrativas para evitar que se cause perjuicio a los consumidores.

Dentro del marco legal que normaliza las relaciones de consumo y en relación con la seguridad de los productos son diversas las medidas que puede adoptar la SIC para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores, así, por ejemplo, podrá en buen uso de sus facultades, entre otras: i.) Establecer la información que deba indicarse en determinados productos, la forma de suministrarla así como las condiciones que esta debe reunir, cuando se encuentre en riesgo la salud, la vida

¹ <http://www.rae.es/rae.html>

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

humana, animal o vegetal y la seguridad, o cuando se trate de prevenir prácticas que puedan inducir a error a los consumidores, ii.) Emitir las órdenes necesarias para que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización de productos hasta por un término de sesenta (60) días, prorrogables hasta por un término igual, mientras se surte la investigación correspondiente, cuando se tengan indicios graves de que el producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, o de que no cumple el reglamento técnico; ordenar las medidas que sean necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas de protección al consumidor, iii.) Fijar requisitos mínimos de calidad e idoneidad para determinados bienes y servicios, mientras se expiden los reglamentos técnicos correspondientes cuando encuentre que un producto puede poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de los consumidores y, iv.) Ordenar la prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos, así como la destrucción de los que sean perjudiciales para la salud y seguridad de los consumidores².

Así, se impone abordar el estudio del presente asunto a partir de las normas generales de protección al consumidor consagradas en la Ley 1480 de 2011 cuya guarda fue confiada a la SIC por el legislador y, a más, porque tampoco se halló otra autoridad que tenga competencia para regular o vigilar la seguridad de las "cortinas" y "persianas" en lo que tiene que ver con lo que se investiga.

QUINTO: De las alertas emitidas sobre el producto a nivel internacional. De la inseguridad del producto. De los indicios graves encontrados. Configuración de la hipótesis normativa prevista en el numeral 8, del artículo 59, de la Ley 1480 de 2011. Consideraciones del Despacho.

Indudablemente, como es de público conocimiento, las cortinas y persianas son productos que se encuentran en la gran mayoría de los hogares -por poco en todos-, y es así que, por su facilidad y ocasional ubicación, pueden ser manipuladas por consumidores de todas las edades, niños pequeños, adultos y población mayor; en otras palabras, su utilización no depende de la experiencia o conocimiento que puedan tener las personas y su acceso no resulta restringido para ninguno.

En temas de consumo, sabido es que los productos pueden resultar dañinos y que el producto inseguro se caracteriza, precisamente, por presentar riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores en situaciones normales de uso. Del mismo modo, que en un análisis de riesgo -entendido como la combinación de peligro y probabilidad- toma especial relevancia el tipo de consumidor de que se trate, teniéndose en un mayor grado de vulnerabilidad la población infantil.

Al punto, la H. Corte Constitucional ha señalado que "*La Constitución en relación con ciertas categorías de personas -menor, adolescente, anciano, mujer cabeza de familia, trabajador, indigente etc.- dispone un tratamiento de especial protección. En unos casos se persigue reforzar el respeto a la dignidad de la persona humana, sobre todo tratándose de personas que se encuentran en situación de debilidad manifiesta o que por su condición de extrema fragilidad pueden ser objeto de abusos por los demás. En otros casos, la Constitución aspira, con el régimen de especial protección, avanzar sostenidamente el ideario de igualdad sustancial inherente al Estado social de derecho. Con sus particularidades, la Constitución ha querido instaurar un régimen de protección en favor del consumidor y usuario de bienes y servicios que circulan en el mercado*"³.

Ahora bien, dentro de las alertas originadas a nivel mundial por algunas de las Agencias o Redes de Protección al Consumidor, toman especial relevancia las emitidas por la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de Estados Unidos (CPSC por sus siglas en inglés), organismo que dentro del desarrollo de sus actividades advirtió a la comunidad en general: "*Las persianas y cortinas con cordones causan muertes por estrangulación y lesiones significativas a niño(a)s en todo el*

² Ley 1480 de 2011, artículo 59, numerales 5, 8, 9, 18 y artículo 61, numerales 4 y 5.

³ Sentencia C-1141 de 2000.

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

mundo. En los Estados Unidos, el personal de la CPSC conoce de 120 incidentes mortales y 113 no mortales relacionados con persianas y cortinas con cuerdas desde 1999. Health Canada ha recibido reportes de 28 estrangulamientos y 23 casi estrangulaciones asociados a persianas y cortinas con cordones desde 1986. En siete Estados Miembros de Europa, se reportó la visita de 90 niños a departamentos de emergencia de hospitales por lesiones causadas por persianas y cortinas con cordones en 2002. Más recientemente, al menos seis niños en Europa murieron debido a persianas y cortinas con cordones desde 2008⁴.

Genera especial atención la siguiente alerta: **"Muerte por Estrangulación de Varios Niños Causa un Retiro para Reparar Persianas Enrollables y Cortinas Romanas de Lewis Hyman Inc."**, según la cual, se retiró del mercado 4.2 millones de persianas enrollables y 60.000 cortinas romanas. El peligro que representa el producto -para la CPSC- es que ocurra una estrangulación si los lazos para subir las persianas se salen del lado de la persiana y el cuello de un niño se enreda en el lazo suelto, o si un niño coloca su cuello entre el lazo para subir la persiana y el material de la persiana enrollable⁵.

En el mismo sentido y según las investigaciones adelantadas por la Comisión Australiana para la Competencia y el Consumidor (ACCC por sus siglas en inglés), **muchos niños perdieron la vida cuando enrollaron su cabeza dentro de la circunferencia que arma el cordón que se utiliza para el ajuste de cortinas y persianas, mientras dormían en una cuna o cama con acceso a dicho elemento, jugando cerca de éstos o al acercarse a una ventana para observar. Una de las principales causas de tal riesgo, es que los niños no entienden o no dimensionan que el cordón o cuerda enrollado alrededor del cuello puede apretarse y estrangularlos en cuestión de minutos si se sientan, dan vueltas o caminan lejos de la base del cordón.** Entre 2001 y 2008, por lo menos 11 niños perdieron la vida, de los cuales, 9 eran menores de 3 años⁶.

Incluso, la ACCC emitió un folleto en el cual se advierte sobre los peligros derivados del cordón que se utiliza para el ajuste de cortinas y persianas⁷, tal como se ilustra en la siguiente imagen, y adicionalmente se dan advertencias y *tips* para tener en cuenta a fin de reducir el riesgo que soporta el producto:

Imagen (a)



⁴<http://www.cpsc.gov/en/Newsroom/News-Releases/2010/La-CPSC-anuncia-una-iniciativa-internacional-para-normas-estrictas-de-seguridad-para-persianas-y-cortinas/>

⁵<http://www.cpsc.gov/Recalls/2009/Muerte-por-Estrangulacion-de-Varios-Ninos-Causa-un-Retiro-para-Reparar-Persianas-Enrollables-y-Cortinas-Romanas-de-Lewis-Hyman-Inc/>

⁶<http://transition.accc.gov.au/content/item.php?itemId=1067023&nodeId=9d34104d6131a76659f644fc367e732d&fn=Safety%20alert%20blind%20and%20curtain%20cords.pdf>

⁷ Idem

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

De modo similar, dentro del proceso de verificación desarrollado por la SIC sobre la seguridad del producto objeto de la medida preventiva que aquí se motiva, también se encontró en el sitio web de la CPSC la publicación las siguientes advertencias⁸:

- *Examine todas las persianas y cortinas en el hogar. Asegúrese que no hay cordones accesibles en el frente, costado o parte posterior del producto. La CPSC recomienda el uso de persianas y cortinas sin cordones en todos los hogares donde residen o visitan niño(a)s.*
- *No coloque cunas, camas ni muebles cerca de ventanas con persianas o cortinas con cordones porque los/las niño(a)s pueden trepar por ellas y ganar acceso a los cordones.*
- *Haga inaccesibles los cordones sueltos.*
- *Si la cortina tiene cadenas de cuentas enlazadas o cuerdas de nylon, instale dispositivos de tensión para mantener la cuerda tirante.*

Retomando nuestro caso, según las visitas de inspección ya referidas en esta providencia y conforme al acervo probatorio recopilado en cada una de ellas, no existe duda alguna que en el mercado colombiano se comercializan cortinas y persianas que comparten idénticas características con las que fueron objeto de las alertas internacionales, por razón que se deben tener en cuenta y resultan relevantes en este análisis las conclusiones a las cuales llegaron las Agencias o Redes de Protección al Consumidor citadas anteriormente.

Al punto, de las evidencias recolectadas por el Despacho en buen uso de sus facultades de inspección, vigilancia y control, destacan los productos examinados en la visita realizada a la tienda de Grandes Superficies de Colombia S.A. el pasado 6 de marzo de 2013, diligencia en la que se verificó la comercialización de persianas y cortinas de la marca Starglow, importadas de China por la empresa Pentagrama S.A., las cuales carecen de instrucciones y advertencias de uso pues no se encontró, dentro ni fuera del empaque, ningún tipo de folleto, guía o volante a ese respecto. Tampoco se evidenció ninguna alerta en el producto que advierta sobre el riesgo de estrangulamiento que hemos venido analizando⁹.

A diferencia, el riesgo latente de estrangulación que soporta el producto fue previsto por algunos de los productores visitados por esta Superintendencia, tal como es posible observar en las diligencias practicadas en las instalaciones de Hunter Douglas de Colombia S.A. y Persianas Panorama S.A., en donde se pudo constatar el uso advertencias en las cortinas y persianas que distribuyen.

Sólo para acentuar sobre el conocimiento que sí tienen los empresarios colombianos sobre el peligro que conlleva el uso de cortinas y persianas que se ajustan con cordeles, cuerdas, cadenas y cordones, debe decirse que, por ejemplo, los productos de Hunter Douglas de Colombia S.A. se instalan con un mecanismo de seguridad consistente en la adaptación de un dispositivo que recoge el sobrante del elemento de atar. Este sistema o dispositivo no tiene costo adicional y, según se dice, siempre es instalado por personal técnico que se encuentra al servicio de los distribuidores.

Por su parte, la empresa Persianas Panorama S.A. tiene adoptados tres mecanismos para garantizar la seguridad de los niños, tales como:

- Instalación de "Clavijas de cordón" las cuales, según se dice, son puestas por personal técnico, y enrollan la cuerda, cordel, cadena, cordón o cable de ajuste de las cortinas y persianas. Este, se sitúa a una altura aproximada de 1.50 mts del piso.

⁸ <http://www.cpsc.gov/es/Newsroom/News-Releases/2010/La-CPSC-anuncia-retiros-voluntarios-de-multiples-firmas-para-reparar-millones-de-cortinas-romanas-y-persianas-enrollables/>

⁹ Ver el archivo de imagen contenido en el cd que obra al folio 186. Visita de inspección documentada a folios 181-186.

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

- Instalación de un "Tensor de fijación" que va al piso o pared, con el fin de mantener totalmente tensionado el cordón.
- Todos los cordeles y cadenas se encuentran a una altura de 1.50 mts de distancia del piso.

Con el fin de compendiar y explicar de la mejor manera el por qué existen muertes y lesiones en niños asociadas a los cordeles, cuerdas, cadenas y cordones de las cortinas y persianas de uso doméstico, vale la pena hacer referencia a la simulación de peligros realizada por la CPSC, según las siguientes imágenes¹⁰:

Imagen (b)

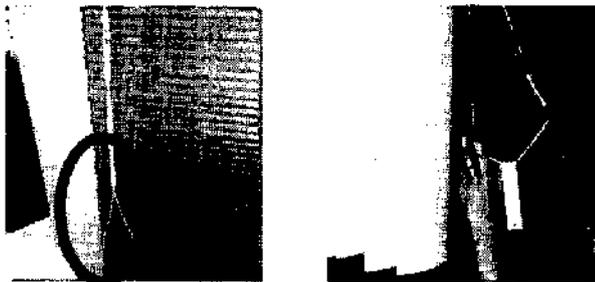


Imagen (c)



Como se puede apreciar en las anteriores representaciones así como en los videos y fotografías tomadas en las diferentes visitas de inspección (fls. 88, 179 y 186), la mayoría de las cortinas y persianas tienen un sistema de ajuste "tipo cordón" que realiza una trayectoria continua envolviéndose en sí mismo, formando un bucle o anillo que por su fácil acceso representa un riesgo de estrangulación para los niños, en especial, para los más pequeños quienes no entienden o no dimensionan que el cordón o cuerda enrollado alrededor del cuello puede apretarse y estrangularlos en cuestión de minutos si se sientan, dan vueltas o caminan lejos de la base del cordón; del mismo modo, cuando los cordones se encuentran dentro del alcance de la cuna, o caen dentro de esta, representan un riesgo para el menor que está durmiendo o jugando¹¹. En cualquiera de los casos mencionados, la posibilidad de estrangulación es muy rápida y silenciosa.

Claro está, un consumidor adulto no razona como posible que él pueda ser la víctima de estrangulamiento por un cordón suelto de una cortina o de una persiana, e incluso, podría llegar a pensar que el sistema de ajuste es parte integral del producto -como efectivamente lo es- resultándole del todo inofensivo; en cambio, para la población infantil sí representa un verdadero

¹⁰ <http://www.cpsc.gov/PageFiles/115370/5009as.pdf>

¹¹ <http://www.productsafety.gov.au/content/index.php?id=981424/fromItemid/974977fromItemid/ACCC>

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

peligro porque son ellos quienes no pueden prever el riesgo de forma correcta, precisamente, por las limitaciones cognitivas propias de su edad.

Así pues, la construcción de un indicio grave que legitime a esta Dirección para adoptar las medidas que se consideren necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores está más que fundado según lo anotado en párrafos anteriores, por cuanto se parte de una base de hecho que es cierta, pues, como se ve, existen muertes y lesiones en niños asociadas a los cordeles, cuerdas, cadenas y cordones de las cortinas y persianas de uso doméstico, y encima, se encontró que en el mercado colombiano algunos de estos productos son comercializados sin advertencias ni medidas de seguridad para mitigar el riesgo de estrangulamiento que conllevan.

SEXTO: Que existen indicios graves para concluir que el producto objeto de esta actuación administrativa atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores por razón que, esta Dirección en ejercicio de las facultades conferidas por los numerales 8 y 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 y el artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, ordenará de manera preventiva, mientras se surte la investigación correspondiente, que se suspenda inmediatamente la comercialización de toda "cortina" y "persiana" de uso doméstico en la que se utilicen, entre otros, cordones, cordeles, cuerdas y cadenas de accionamiento como "tipo de ajuste" y NO cuenten con un dispositivo de seguridad que evite que el sobrante del elemento de atar -cualquiera que este sea- cuelgue libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo. La medida rige por el término de sesenta (60) días hábiles contabilizado a partir de la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial, mandato de carácter general que deberá cumplirse por todo aquél que de alguna manera ponga el producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor o comerciante, incluidos aquellos que presten servicios de uso y alquiler.

Del mismo modo, se concederá un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la publicación de que trata el numeral que sigue, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias, observaciones y propuestas de todos aquellos que tengan interés directo en la producción y comercialización del producto objeto de la medida preventiva, y manifiesten sus puntos de vista sobre la seguridad del mismo¹². Igualmente, todos aquellos que tengan reportes de lesiones o incidentes relacionados directa o indirectamente con el producto, podrán informarlos a esta Entidad dentro del mismo plazo.

SÉPTIMO: Que con base en lo expuesto y para efectos de lo establecido en el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, este Despacho procederá a ordenar la inserción del presente acto administrativo en el Diario Oficial, en la página web de esta Entidad, así como su divulgación a través de un medio masivo de comunicación y en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio con presencia en las ciudades de Bogotá D.C., Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ORDENAR de manera preventiva, mientras se surte la investigación correspondiente, que se suspenda inmediatamente la comercialización de toda "cortina" y "persiana" de uso doméstico en la que se utilicen, entre otros, cordones, cordeles, cuerdas y cadenas de accionamiento como "tipo de ajuste" y NO cuenten con un dispositivo de seguridad que evite que el sobrante del elemento de atar -cualquiera que este sea- cuelgue libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo. La medida rige por el término de sesenta (60) días hábiles contabilizado a partir de la publicación de la presente resolución en el Diario Oficial, mandato de carácter general que deberá cumplirse por todo aquél que de alguna manera ponga el

¹² Ley 1437 de 2011, artículo 8, numeral 8.

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

producto en el mercado colombiano llámese importador, fabricante, distribuidor o comerciante, incluidos aquellos que presten servicios de uso y alquiler, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente resolución.

En todos los casos corresponderá al comerciante garantizar que las "cortinas" y "persianas" en las que se verifiquen las citadas características, sean entregadas a los consumidores junto con un dispositivo de seguridad que permita mitigar el riesgo de estrangulamiento asociado a sus cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares.

ARTÍCULO SEGUNDO: EXCLUIR de la medida preventiva aquellas "cortinas" y "persianas" en las que NO se utilizan como "tipo de ajuste", cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares, o que, contando con ellos, los mismos no cuelgan libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo y, por tanto, no requieren del dispositivo de seguridad que se echa de menos en algunos de los productos que fueron objeto de inspección.

ARTÍCULO TERCERO: ADVERTIR que el incumplimiento a la orden que se imparte en el artículo primero de esta providencia, dará lugar a la imposición de multas sucesivas de hasta mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes mientras se permanezca en rebeldía, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6, del artículo 61, de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO CUARTO: INSTAR a los consumidores que ya tienen instaladas "cortinas" y/o "persianas" en su hogar, que tomen las medidas necesarias para evitar que cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares cuelguen libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo. En consecuencia,

ARTÍCULO QUINTO: RECOMENDAR a los consumidores que, en caso de haber adquirido una "persiana" y/o "cortina" en la que se utilicen, entre otros, cordones, cordeles, cuerdas y cadenas de accionamiento como "tipo de ajuste" y NO cuenten con un dispositivo de seguridad que evite que el sobrante del elemento de atar -cualquiera que este sea- cuelgue libremente al alcance de los niños en forma de circunferencia, bucle o anillo, se dirijan donde lo adquirieron con el fin de obtener A CARGO del importador, fabricante, distribuidor o comerciante, los elementos necesarios para subsanar el riesgo descrito en esta resolución. Los demás casos que por analogía se consideren similares por el consumidor deberán ser valorados uno a uno, lo que no excluye el buen uso de la acción de efectividad de la garantía por parte de quien se estime afectado en términos de seguridad.

ARTÍCULO SEXTO: ADVERTIR AL PÚBLICO EN GENERAL QUE NO EN TODOS LOS CASOS LA SUPERINTENDENCIA PROHIBE EL COMERCIO DE CORTINAS Y PERSIANAS, PERO LOS ALERTA RESPECTO AL RIESGO DE ESTRANGULAMIENTO QUE REPRESENTAN PARA NIÑOS CUANDO LOS CORDONES, CORDELES, CUERDAS, CADENAS O SIMILARES QUE SE UTILIZAN PARA SU AJUSTE CUELGAN LIBREMENTE A SU ALCANCE, EN FORMA DE CIRCUNFERENCIA, BUCLE O ANILLO.

ARTÍCULO SÉPTIMO: RECOMENDAR a los consumidores en la utilización de "cortinas" o "persianas" que cuentan con cordones, cordeles, cuerdas, cadenas o similares, lo siguiente:

- 7.1. Si las cortinas y persianas de su hogar cuentan con cordones o cadenas de ajuste que son accesibles, instale dispositivos de tensión para fijarlos al piso o a la pared, asegúrese que estén lo suficientemente tensionados de modo que no se forme un anillo, en el cual se pueda enredar un niño.
- 7.2. Revise con regularidad el elemento que ajusta los cordones o cadenas al piso o a la pared para verificar que no se afloje o suelte, con el tiempo el dispositivo se puede soltar y generar un potencial peligro de asfixia o estrangulación.

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

- 7.3. Mueva las cunas, camas y muebles, lejos de los cordones y cadenas, ya que los niños pueden treparse sobre estos y alcanzarlos.

ARTÍCULO OCTAVO: CONCEDER un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la publicación de que trata el numeral séptimo considerativo de esta providencia, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias, observaciones y propuestas de todos aquellos que tengan interés directo en la producción y comercialización del producto objeto de la medida preventiva, y manifiesten sus puntos de vista sobre la seguridad del mismo.

Igualmente, todos aquellos que tengan reportes de lesiones o incidentes relacionados directa o indirectamente con el producto, podrán informarlos a esta Entidad dentro del mismo plazo y para el radicado 12-177324.

ARTÍCULO NOVENO: ORDENAR la inserción del presente acto administrativo en el Diario Oficial, en la página web de esta Entidad, así como su divulgación a través de un medio masivo de comunicación y en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio con presencia en las ciudades de Bogotá D.C., Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla. **Envíense las comunicaciones de rigor a los encargados de cada Entidad y oficina, así como al medio de comunicación que corresponda.**

La publicación que se realice en las oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio deberá surtirse con copia íntegra del acto administrativo que se facilitará por la Dirección en la diligencia que compete, fijarse en un lugar de acceso al público por el término de quince (15) días hábiles, indicar la fecha en que se realizó la fijación y dejar constancia de su desfijación.

ARTÍCULO DÉCIMO: COMUNICAR la presente decisión a la Red de Consumo Seguro y Salud para los fines pertinentes. **Envíese la comunicación correspondiente.**

ARTÍCULO DÉCIMOPRIMERO: COMUNICAR la presente decisión a la Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO. **Envíese la comunicación correspondiente** entregándole copia de la misma.

ARTÍCULO DÉCILOSEGUNDO: PARTICIPAR, del mismo modo, el contenido de la presente decisión a la Confederación Colombiana de Consumidores. **Envíese la comunicación correspondiente entregándole copia de la misma.**

ARTÍCULO DÉCIMOTERCERO: COMUNICAR el contenido de la presente resolución al señor Felipe Vicente Segura Fernández, en su condición de representante legal de la empresa Hunter Douglas de Colombia S.A. identificada con N.I.T. 860.002.119-7; al señor Roberto Mazuera Arango, en su condición de representante legal de la empresa Panorama S.A. identificada con N.I.T. 891.411.170-0; a la señora Luz María Gómez Mejía, en su condición de representante legal de la empresa Pentagrama S.A. identificada con N.I.T. 816.004.182-0, y al señor Eric Eloy Basset, en su condición de representante legal de la empresa Grandes Superficies de Colombia S.A., identificada con N.I.T. 830.025.638-8., entregándoles copia de la misma.

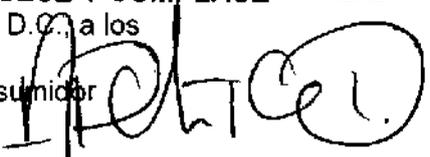
ARTÍCULO DÉCIMOCUARTO: VIGENCIA. El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

22 MAR. 2013

Dada en Bogotá, D.C., a los

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor


ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CÁCERES

Por la cual se da una orden preventiva de suspensión de la comercialización de un producto y se realizan advertencias al consumidor para evitar que se cause daño con su uso.

Proyectó: SVN/WSA
Revisó: WSA
Aprobó: ATC

COMUNICACIONES:

Confederación: Confederación Colombiana de Consumidores
Presidente: Ariel Armel Arenas
Dirección: Transversal 6 No. 27 – 10 Piso 5
Ciudad: Bogotá D.C.

Organización: Red de Consumo Seguro y Salud
Secretario Ejecutivo: Marcos Acle
Correo Electrónico: macle@oas.org

Entidad: Federación Nacional de Comerciantes - FENALCO
Presidente: Guillermo Botero
Dirección: Carrera 4 No. 19 – 85, Piso 7
Ciudad: Bogotá D.C.

Empresa: Hunter Douglas de Colombia S.A.
Representante legal: Felipe Vicente Segura Fernández
Identificación: N.I.T. 860.002.119-7
Dirección: Calle 19 # 68b-76
Ciudad: Bogotá

Empresa: Panorama S.A.
Representante legal: Roberto Mazuera Arango
Identificación: N.I.T. 891.411.170-0
Dirección: Carrera 7 # 121-20 local 228 Centro Empresarial Paseo Real
Ciudad: Bogotá D.C.
Dirección: Calle 8 # 13-20 Zona Industrial La Popa
Ciudad: Dosquebradas-Risaralda

Empresa: Pentagrama S.A.
Representante legal: Luz María Gómez Mejía
Identificación: N.I.T. 816.004.182-0
Dirección: Calle 40 # 11-55 Centro Comercial Panorama
Ciudad: Pereira-Risaralda

Empresa: Grandes Superficies de Colombia S.A.
Representante legal: Eric Eloy Basset
Identificación: N.I.T. 830.025.638-8
Dirección: Avenida 9 # 125-30
Ciudad: Bogotá

Entidad: Oficinas de la Superintendencia de Industria y Comercio con presencia en las ciudades de Bogotá D.C., Cartagena, Cali, Cúcuta, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.