



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 9760 DE 2013

(13 MAR 2013)

Por la cual se decide una actuación administrativa

Radicación No. 12-72041

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 el día 3 de mayo de 2012, el Juzgado Veinte (20) Civil del Circuito de Bogotá, ofició a esta Superintendencia, de la acción popular impetrada por el señor Libardo Melo Vega, en contra de la sociedad Muebles y Accesorios S.A., quien en adelante aparecerá como investigada.

SEGUNDO: Que mediante resolución No. 39020 del 27 de junio de 2012, este Despacho impuso una sanción a la sociedad Muebles y Accesorios S.A., por la violación de los artículos 14 y 31 del Decreto 3466 de 1982.

TERCERO: Que dentro del término legal, el señor Edimer Torres Ramírez, en su calidad de apoderado de la sociedad Muebles y Accesorios S.A., interpuso recurso de reposición en subsidio de apelación contra la decisión de primera instancia.

CUARTO: Que mediante resolución No. 55227 del 24 de septiembre de 2012, este Despacho revocó la resolución No. 39020 del 27 de junio de 2012, ordenando expedir una nueva solicitud de explicaciones a la sociedad investigada.

QUINTO: Que en virtud de la decisión tomada mediante la resolución No. 55227 del 24 de septiembre de 2012, esta Dirección el día 13 de noviembre de 2012, envió a la sociedad Muebles y Accesorios S.A., en adelante la investigada, la respectiva solicitud de explicaciones, a la cual se le dio un alcance mediante solicitud de explicaciones del 6 de febrero de 2012, por la presunta vulneración a los artículos 14, 16 y 31 del Decreto 3466 de 1982, Estatuto de Protección al Consumidor y en el Título II, Capítulo Segundo de la Circular Única, toda vez que esta instancia tuvo conocimiento de que la sociedad Muebles y Accesorios S.A., haya podido infringir las disposiciones sobre información y propaganda comercial con incentivos, con ocasión de la Acción Popular No. 2010-681, remitida por el Juzgado Veinte (20) Civil del Circuito de Bogotá, la cual fue presentada por el señor Libardo Melo, con base en los siguientes hechos:

- 5.1. Señala que en el folleto publicitario emitido por la investigada vigente hasta el 20 de diciembre de 2010, se incluye información insuficiente y engañosa, respecto a los precios de los productos, disponibilidad, origen y características.
- 5.2. Que la investigada no incluye el IVA en los precios y los anuncia en letra pequeña, frente al valor inicial.
- 5.3. Que la investigada ofrece como obsequio la cama Vico por la compra de un colchón Mandara y en la parte inferior, indique que el valor del IVA de los obsequios debe ser asumido por el consumidor.

Por la cual se decide actuación administrativa

5.4. Que se afirma que la promoción va hasta el 20 de diciembre de 2010, o hasta agotar existencias; sin embargo, no informa el número de existencias disponibles para cada uno de los productos ofertados.

SEXTO: Que mediante comunicaciones del 26 de noviembre, 13 de diciembre de 2012 y 20 de febrero de 2013, la investigada dio respuesta a la solicitud de explicaciones, argumentando lo siguiente:

6.1 Señala que no existe ninguna norma que prohíba introducir en la publicidad simultáneamente el precio con inclusión y sin inclusión del IVA. Y esto se realiza con el fin de dar claridad al cliente, sobre el verdadero precio de los productos.

6.2 Manifiesta que se cobra el valor del IVA del obsequio ofrecido, toda vez, que ellos no pueden asumir dicha carga; no obstante lo anterior, se suministra una información suficiente a los consumidores, respecto a dicho suceso, razón por la que el consumidor está en la capacidad de aceptar o no dicho incentivo, bajo las condiciones dadas.

6.3 Que al final del folleto, se afirmó lo siguiente *"Oferta válida para pago con tarjeta de crédito, cheque o efectivo hasta diciembre 20 de 2010 o hasta agotar existencias. El valor del IVA en los obsequios debe ser asumido por el cliente"*, lo cual conlleva a observar que se indicó la fecha exacta de finalización de la promoción.

6.4 Finalmente, indica que la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá, resolvió la acción popular por los mismos hechos aquí investigados.

SEPTIMO: Que se aportaron las siguientes pruebas:

7.1. Por parte del quejoso.

7.1.1 Copia de la Acción Popular (fls. 3 a 9).

7.1.2 Copia de la caratula y reverso del folleto publicitario denominado "Momentos de Navidad" (fls. 10 y 11).

7.2. Por parte de la investigada.

7.2.1 Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal de la sociedad Muebles y Accesorios S.A. (fls. 116 a 123).

7.2.2 Folleto publicitario denominado "Momentos de Navidad" (fl. 125).

7.2.3 Listado en que se indica el precio regular de los productos consignados en el folleto publicitario (fls. 127 a 129, 196 y 197).

7.2.4 Listado de los consumidores que adquirieron los bienes promocionados (fls. 131 a 139 y 198 a 206).

7.2.5 Copia de facturas de venta generadas durante la promoción (fls. 141 a 161 y 207 a 226).

7.2.6 Copia de la sentencia proferida el 30 de octubre de 2012, por la Sala de Decisión Civil del Tribunal Superior de Bogotá (fls. 165 a 171 y 227 a 233).

7.2.7 Copia del folleto publicitario denominado "Momentos de Navidad" (fls. 188 a 195).

OCTAVO: 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 brindar información veraz y suficiente a los consumidores de los bienes y servicios que comercializan. 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

dm

Por la cual se decide actuación administrativa

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.

En este orden de ideas, cuando un productor o expendedor brinda información a los consumidores o emplea una determinada propaganda comercial, ésta debe ser veraz y suficiente, por lo que aspectos como el precio o las condiciones objetivas, sus limitaciones y restricciones deben ser expresados de tal manera que no tengan la potencialidad de inducir en error.

El artículo 16 ibídem señala que los productores serán responsables ante los consumidores por la propaganda comercial que se haga por el sistema de incentivos, tales como el ofrecimiento de rifas, sorteos, cupones, vales, fotos, figuras, afiches, imágenes o cualquier otro tipo de representación de personas, animales o cosas, y el ofrecimiento de dinero o de cualquier retribución en especie, cuando la propaganda comercial no corresponda a la realidad o se induzca a error al consumidor respecto del precio, calidad o idoneidad del bien o servicio.

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.

NOVENO: El caso concreto.

Precisado lo anterior, habrá de abordarse el examen pertinente en orden a determinar si la sociedad investigada infringió las normas previstas en los artículos 14 y 16 del Decreto 3466 de 1982, y del Título II del Capítulo Segundo de la Circular Única de esta Superintendencia, los cuales hacen alusión a que toda la información que se ofrezca al público debe ser veraz y suficiente, quedando prohibidas las marcas, las leyendas y la propaganda comercial que no corresponda a la realidad o induzcan a error, estando a cargo del productor o expendedor del bien o servicio ofrecido responder por el engaño generado al consumidor.

El objeto de la presente investigación, consiste en determinar si la investigada suministró una información veraz y suficiente a los consumidores, en relación con la promoción denominada "*Momentos de Navidad*", toda vez, que en el folleto publicitario objeto de queja, se indicó que la validez de la promoción era hasta el 20 de diciembre de 2010 o hasta agotar existencias y no indica el número de existencias disponibles, así mismo, ofrecen un obsequio por el cual hay que cancelar el valor del IVA y se indica el precio de los productos en un tamaño inferior al precio sin IVA, lo cual genera confusión a los consumidores.

Frente a lo anterior, la sociedad Muebles y Accesorios S.A., sostiene que la ley no prohíbe que se informe de forma simultánea el precio de los productos que se ofrecen con el IVA incluido y sin incluirlo, de igual manera, se cobra el valor del IVA del incentivo que se ofrece, toda vez, que no es posible que tras de que se obsequie un producto se deba tener la carga de pagar el IVA, por último señala que se suministró una información veraz y suficiente, frente a la promoción puesto que se indicaron todas las condiciones de tiempo, modo y lugar, para acceder a la misma.

Así las cosas, y en primera medida, este Despacho procede a precisar que la publicidad engañosa, es configurada como todo mensaje encaminado o susceptible de producir error a sus destinatarios, hecho que se presenta, ya sea por la falta de una información veraz, o por la insuficiencia en la misma, lo cual conlleva al consumidor a tomar una decisión errónea.

Por lo tanto, para que se configure una conducta como publicidad engañosa, solo es necesario que la información publicitaria no sea veraz o sea insuficiente, es decir, que tenga la aptitud de influenciar la decisión del consumidor de una manera equivocada, concluyendo así, que la inducción al error - producto de la no veracidad de la información - se presenta desde el mismo

Dr.

Por la cual se decide actuación administrativa

momento en que el mensaje publicitario es susceptible de afectar el comportamiento económico de los destinatarios, en el caso particular, desde el primer momento en que la investigada promocionó un producto con unas capacidades que no tenía.

Efectuadas las anteriores precisiones, y volviendo al caso esta Dirección observa que a folio 125 del diligenciamiento obra el folleto publicitario de la promoción, allegados por la investigada, por medio de los cuales se puede verificar lo siguiente:

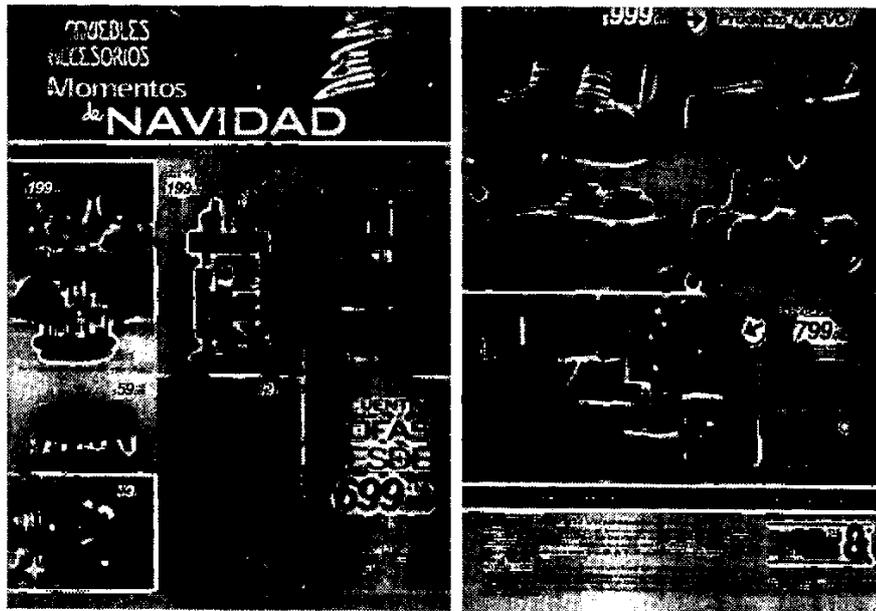


Gráfico 1: Caratula y reverso del folleto publicitario "Momentos de Navidad".

Que en relación con el folleto publicitario de la promoción emitido por la investigada podemos observar que:

- Que en la caratula del folleto publicitario se establece que la oferta es válida hasta el 20 de diciembre de 2010.
- Que al interior del folleto se encuentra el producto promocionado, se indican las medidas del mismo y así mismo en un tamaño amplio se indica el valor sin incluir el IVA y en la parte inferior, en un tamaño reducido se señala el precio con el IVA.
- Que dentro de las condiciones y restricciones para acceder a la promoción, se estipula que ésta es válida para pago con tarjeta de crédito, cheque o efectivo hasta el 20 de diciembre de 2010 o hasta agotar existencias; sin embargo, no indican con cuántas unidades de cada producto ofertado cuentan. De igual manera, se informa que el valor del IVA en los obsequios debe ser asumido por el consumidor.

De dicha situación, se colige que la investigada lanzó una promoción denominada "Momentos de Navidad", por medio de la cual realizó descuentos de los productos que se encuentran al interior del folleto, con una validez hasta el 20 de diciembre de 2010 o hasta agotar existencias, lo cual conlleva a interpretar que puede existir ausencia de ciertos productos antes de la fecha estipulada. Así mismo, se indica el precio de los productos con y sin el IVA incluido y se realiza la salvedad que el consumidor debe cancelar el valor del IVA por los incentivos entregados.

Así las cosas, esta Dirección procederá a desglosar la información contenida en el folleto publicitario arriba señalado, con el fin de verificar la infracción de las normas de protección al consumidor.

~m

Por la cual se decide actuación administrativa

razonable contar con información relevante, evitando confusión en relación al número de unidades disponibles, toda vez que la información proporcionada permite delimitar el margen de productos ofertados.

Al respecto, la Sección Primera del Consejo de Estado, manifestó que "(...) *bajo ninguna circunstancia la sola expresión "hasta agotar existencias" o sus análogas o semejantes, como "hasta agotar inventarios", o "aplica restricciones" no es idónea, precisa o suficiente para informar sobre la cantidad, la oportunidad o las posibilidades de beneficiarse de un incentivo ofrecido en publicidad que se funde en ese sistema, menos cuando se consigna en textos marginales de los avisos, de forma que minimizan su perceptibilidad por los consumidores respecto de los demás datos de la promoción; luego su uso sin especificar los límites de tiempo, de cantidad o de oportunidad respectivos, o sin indicar cuáles son las restricciones que aplican, y cuya ubicación y tamaño de letra desfavorece su lectura, hace de la misma una publicidad engañosa o capaz de inducir a error al consumidor*"¹.

Así mismo, el literal a) del numeral 2.1.2.1 de la Circular Única, establece la información mínima con la que debe contar la propaganda comercial con incentivos, dentro de los cuales se encuentra los siguientes:

"a) Información mínima

i) Identificación del producto o servicio promovido y del incentivo indicando su cantidad y calidad.

(...)

ii) Plazo o vigencia del incentivo, indicando la fecha exacta de iniciación y terminación de la misma.

(...)"

Conforme con lo anterior, se observa que la investigada, no suministra una información suficiente en relación con la vigencia de la promoción, ya que no establece la cantidad de unidades disponibles de cada producto.

Ahora bien, en cuanto a lo que compete con la afirmación "*El valor del IVA en los obsequios debe ser asumido por el cliente*". Así las cosas y de conformidad con lo establecido por la Real Academia de la Lengua Española la palabra "obsequio" hace relación a "*Regalo que se hace*"². Lo que permite interpretar que si la investigada está ofreciendo obsequios, el consumidor no debe tener la carga de cancelar ninguna suma de dinero para recibir el incentivo; sin embargo, según lo observado en la pieza publicitaria y en los argumentos expuestos por la investigada, el valor del IVA del obsequio es cobrado, lo cual induce en error al consumidor.

Señala este Despacho, que las exigencias requeridas en la publicidad relativa a las ofertas y promociones tiene por finalidad proteger a los consumidores de la asimetría de información³ - desventaja de los consumidores respecto de la información de un producto que brindan los oferentes del mismo- a que se ven expuestos en el mercado en relación con los proveedores de bienes y servicios, quienes gracias a las actividades desarrolladas en el mercado, a su organización y experiencia comercial, cuentan y utilizan la información relevante de mejor manera que los primeros.

¹ Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Primera. Consejero Ponente. Rafael Ostau de Lafont Pianeta. 22 de junio de 2006

² <http://lema.rae.es/draef/?val=OBSEQUIO>

³ Akerlof (1970, citado por Vilaseca, Torrent y Lladós, 2001) refiere que cuando la información es asimétrica y unos tienen más y mejor información que otros, los mercados no funcionan como en los modelos tradicionales y se requieren incentivos, señales e instrumentos adicionales tales como normas, garantías, contratos, regulaciones, información pública, marcas con reputación, buena intermediación, etc., para que los actores se encuentren en igualdad de circunstancias."

Por la cual se decide actuación administrativa

Por lo anterior, esta Dirección considera que la información suministrada a los consumidores, en lo referente con la vigencia de la promoción y el valor del IVA que se cobra por los obsequios que se anuncian, no fue veraz, ni suficiente y por lo tanto, no se ajustó a la realidad, debido a que la investigada no informó el número de unidades de los artículos disponibles para abastecer la oferta, ni se encuentra obsequiando ningún artículo, debido a que el consumidor tiene la carga de cancelar el IVA.

Finalmente, y de conformidad con la comunicación allegada por la investigada el día 13 de diciembre de 2012, radicada bajo No. 12-072041-18⁴ por medio de la cual manifiesta que la Sala de Decisión Civil del Tribunal Superior de Bogotá, mediante sentencia del 30 de octubre de 2012, declaró probadas las tres (3) excepciones propuestas por la accionada en la Acción Popular 210-00681, lo cual corresponde a los mismos hechos por los cuales esta Dirección inició la presente actuación.

Al respecto, le informamos que de conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, a esta Dirección le corresponde decidir y tramitar las investigaciones administrativas que se inicien por la presunta violación a las disposiciones sobre protección al consumidor, con el fin de verificar si se está cumpliendo con dicha normatividad y a su vez.

Por su parte la Ley 472 de 1998, regula lo relacionado con las acciones populares y establece que en la admisión de la acción popular, se debe comunicar a la entidad administrativa, encargada de proteger el derecho colectivo vulnerado, lo anterior con el fin de que la entidad realice las actuaciones que le competen, en este lugar si se infringen las normas de protección al consumidor iniciar la correspondiente investigación administrativa.

Al respecto, la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en sentencia del 28 de febrero de 2012⁵, manifestó lo siguiente: *"Precisamente, las actuaciones surtidas en el trámite administrativo sancionatorio se realizaron en ejercicio de las funciones legales de protección al consumidor, el cual tiene una naturaleza disímil a la acción popular. Lo anterior, entre otros motivos, por cuanto los mecanismos de control del procedimiento administrativo difieren de los medios impugnativos establecidos en las acciones populares, así como el tipo responsabilidad que pretende endilgar las nombradas autoridades en los anotados trámites, ya que el primero de ellos tiene una naturaleza sancionatoria y el segundo preventiva o restitutoria"*.

En consecuencia, esta instancia procede a imponer las sanciones que se deriven del incumplimiento de los artículos 14, 16 y 31 del Decreto 3466 de 1982, por no suministrar información veraz y suficiente a los consumidores en relación con la vigencia de la promoción y anunciar un artículo como obsequio, aun cuando el consumidor debe cancelar el valor del IVA del mismo.

DECIMO: Sanción administrativa.

Encontrándose demostrada la violación de lo preceptuado en los artículos 14 y 16 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 que se imponga la sanción correspondiente, se tendrán en cuenta las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos, así como el universo de consumidores que pudieron verse afectados por la conducta descrita.

⁴ Folios 163 a 171

⁵ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil. Magistrado Ponente. Jesús Vall de Ruten Ruiz. 28 de septiembre de 2012.

Por la cual se decide actuación administrativa

Como quiera que en el asunto sub examine se probó que hubo violación de los citados artículos y teniendo en cuenta que la multa a imponer está enmarcada en el rango de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, esta Dirección sancionará a la investigada con la suma de veintinueve millones cuatrocientos setenta y cinco mil pesos (\$29.475.000), equivalentes a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

En mérito de lo expuesto, esta Dirección

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Imponer una multa a la sociedad Muebles y Accesorios S.A., identificada con Nit. 860.528.329-5, por la suma de veintinueve millones cuatrocientos setenta y cinco mil pesos (\$29.475.000), equivalentes a cincuenta (50) 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 cobrarán intereses por cada día de retraso, liquidados a la tasa del 12% efectivo anual.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor Edimer Torres Ramírez, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.441.716 en su calidad de apoderado de la sociedad Muebles y Accesorios S.A., identificada con Nit. 860.528.329-5, entregándole copia de la misma y advirtiéndoles que contra ella procede el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor o a quien haga sus veces y el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección al Consumidor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO TERCERO: Notificar personalmente el contenido de la presente resolución al señor Libardo Melo Vega, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.266.839 su calidad de quejoso, entregándole copia de la misma y advirtiéndoles que contra ella procede el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor o a quien haga sus veces y el de apelación para ante la Superintendente Delegada para la Protección al Consumidor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.

ARTÍCULO CUARTO: Comunicar el contenido de esta resolución al Juzgado Veinte Civil de Circuito de Bogotá.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C.,

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor.



ADRIANA DEL PILAR TAPIERO CACERES

Por la cual se decide actuación administrativa

Notificación:**Investigada:**

Sociedad: Muebles y Accesorios S.A.
Identificación: Nit. 860.528.329-5
Representante legal: Hugo Andres Acosta Guevara.
Apoderado: Edimer Torres Ramírez.
Identificación: C.C. No. 80.441.716 T.P. No. 176.035 del C.S de la J.
Dirección: Autopista Norte Calle 230 Km. 16 Multiparque.
Ciudad: Bogotá, D.C.
Dirección: Vereda Pueblo Viejo Km. 2 Vía Briceño.
Ciudad: Sopo, Cundinamarca.
Correo electrónico: info@mueblesyaccesorios.com
angel.alarcon@mueblesyaccesorios.com.co

Quejoso:

Nombre: Libardo Melo Vega.
Identificación: C.C. No. 79.266.839
Dirección: Calle 95 No. 71 - 45 Torre 1 Apto 402
Ciudad: Bogotá, D.C.

Comunicación:

Nombre: Juzgado Veinte Civil del Circuito de Bogotá.
Dirección: Carrera 10 No. 14 - 33 Piso 2.
Ciudad: Bogotá, D.C.

ATC/lfcg