



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

RESOLUCIÓN NÚMERO 3136 DE 2021

(1 de febrero de 2021)

Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos

Radicación N° 19-90968

LA DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el Decreto 4886 de 2011, la Ley 1480 de 2011 y la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO

PRIMERO: Que por disposición constitucional, los derechos de los consumidores adquieren un rango superior, en los términos del artículo 78 de la Carta Política de 1991, que señaló:

“ARTÍCULO 78. La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.

Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos”.
(Subrayas y negrilla fuera del texto original).

SEGUNDO: Que en virtud de lo establecido en los numerales 22, 39 y 62 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio es competente para conocer y adelantar las investigaciones que considere pertinentes para la protección de los derechos de los consumidores, de la siguiente manera:

“Artículo 1. Funciones Generales. La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las funciones establecidas en la Ley 155 de 1959, el Decreto 3307 de 1963, el Decreto 1302 de 1964, los Decretos 3466 y 3467 de 1982, el Decreto 2876 de 1984, el Decreto 2153 de 1992, el Decreto 2269 de 1993, la Ley 256 de 1996, la Ley 446 de 1998, la Ley 527 de 1999, el Decreto 1130 de 1999, el Decreto 1747 de 2000, la Ley 643 de 2001, el Decreto 3081 de 2005, el Decreto 3144 de 2008, la Ley 1266 de 2008, las Leyes 1335, 1340 y 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009, el Decreto 4130 de 2011, y el Decreto 4176 de 2011, y aquellas que modifiquen o adicionen las anteriores, las demás que le señalen las normas vigentes y las que le delegue el Presidente de República.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...)

22. *Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes*

(...)

39. *Imponer, previa investigación, de acuerdo con el procedimiento aplicable, sanciones por violación de las normas sobre protección al consumidor y del régimen de protección a usuarios de los servicios de postales*

(...)

62. *Realizar visitas de inspección, decretar y practicar pruebas y recaudar toda la información*

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

conducente, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales cuyo control le compete y adoptar las medidas que correspondan conforme a la ley. (...)”.

TERCERO: Que por otra parte, el numeral 1 del artículo 12 del Decreto 4886 de 2011, establece, dentro de las funciones de la Dirección de Investigaciones de Protección al consumidor, la siguiente:

“Artículo 12. Funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor. Son funciones de la Dirección de Investigación de Protección al Consumidor:

1. **Decidir y tramitar las investigaciones administrativas** que se inicien de oficio o a solicitud de parte **por presunta violación a las disposiciones vigentes sobre protección al consumidor** cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, e imponer de acuerdo con el procedimiento aplicable las medidas y sanciones que correspondan de acuerdo con la Ley, **así como por inobservancia de órdenes e instrucciones impartidas por la Superintendencia.**
(...)” (Subrayas y negrilla fuera de texto).

CUARTO: Que los artículos 1 y 2 de la Ley 1480 de 2011, “Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”, consagran los principios orientadores de la materia y su objeto, así:

“Artículo 1. Principios Generales. Esta ley tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos (...)”.

“Artículo 2. Objeto. Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados.”

QUINTO: Que por otra parte, el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011 prevé como derechos de los consumidores, entre otros, los siguientes:

“Artículo 3. Derechos y Deberes de los consumidores y usuarios. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

1.1. Derecho a recibir productos de calidad: Recibir el producto de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los consumidores.

1.3. Derecho a recibir información: **Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización,** los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos. (...)” (Subrayas y negrilla fuera de texto).

SEXTO: Que además, el artículo 5 de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor-, establece, entre otras, las siguientes definiciones:

“Artículo 5°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:
(...)”

14. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud e integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

(...)

17. Producto defectuoso: es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho. (...)

SÉPTIMO: Que por otro lado, el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, otorga a la Superintendencia de Industria y Comercio, facultades administrativas en materia de protección al consumidor, entre las cuales se encuentran:

“Artículo 59. Facultades Administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio. La Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:

1. Velar por la observancia de las disposiciones contenidas en esta ley y dar trámite a las investigaciones por su incumplimiento, así como imponer las sanciones respectivas.

(...)

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por violación de normas sobre protección al consumidor” (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

OCTAVO: Que el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, establece las causales en virtud de las cuales la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada para imponer las sanciones a que haya lugar, de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 61. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo **por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:**

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.

2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;

3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;

4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;

5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.

6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción.” (Subrayas y negrilla fuera de texto)

NOVENO: Que esta Dirección en ejercicio de sus facultades legales, conoció el reporte presentado por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, identificada con Nit: 800.251.341-5, radicado bajo el número 19-

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

90968-0 del 17 de abril de 2019¹, mediante el cual, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011 y en el Capítulo 52 del Decreto 1074 de 2015², informó:

“Referencia: Notificación de un plan de acción en relación con un problema potencial de seguridad que podría involucrar el producto **F-P MECEDORAS DE LUJO** de la marca Fisher-Price por parte de **MATTEL COLOMBIA S.A.**

(...)

1. Identificación del proyecto: F-P MECEDORAS DE LUJO o Rock'n Play™ Sleeper

Descripción: asiento para bebé con movimiento a diferente velocidad que sirve para ayudar a que el bebé pueda dormir. El producto contiene un instructivo de uso, dentro del cual se especifican las medidas de seguridad que se deben tomar y el uso del arnés de 3 puntos de seguridad.

Número alfa numérico para identificar el producto: CMP78/R6070

Marca: Fisher- Price

Lugar de fabricación: China

2. Imagen del Producto

Ver anexo N. 2.1.³

3. Descripción de las acciones que se tomarán respecto del producto

3.1 Promoción y comercialización del producto

Mattel facturó 1.689 unidades del producto F-P MECEDORAS DE LUJO, que comercializó entre el año 2010 y el año 2017, (...). Es decir que desde el año 2017, Mattel no promociona ni comercializa el producto objeto de la presente notificación. De manera preventiva ha iniciado la presente campaña de seguridad para que los consumidores que cuenten con el F-P MECEDORAS DE LUJO **suspendan el uso de manera inmediata.**

Adicionalmente, se le confirma al Despacho que ni Mattel ni sus distribuidores cuentan con unidades de producto en puestos de venta al público ni en bodegas.

3.2 Personas a las que vendimos o entregamos el producto F-P MECEDORAS DE LUJO con el potencial problema de seguridad

Atendiendo esta situación, le informo al Despacho que Mattel ha iniciado una campaña masiva a través de diferentes medios de comunicación: (i) redes sociales Anexo No. 3.2.1.⁴ (ii) diarios de amplia circulación Anexo No. 3.2.2⁵ y (iii) publicaciones a través servicio al cliente de los clientes que distribuyeron el producto y están actualmente activos en el mercado para que los consumidores finales que cuentan con un F-P MECEDORAS DE LUJO, **dejen de usar el producto inmediatamente** Anexo No. 3.2.3.⁶

A continuación presento el procedimiento de retoma del bien y la devolución del precio pagado:

(a) Mattel le ha solicitado a los padres y acudientes que actualmente utilizan el F-P MECEDORAS DE LUJO **dejar de usarlo de inmediato y contactar a Mattel para hacer la devolución de los conectores para ensamble.**

(b) El consumidor debe llamar a la siguiente línea gratuita en Colombia a nivel nacional 01800-710-2069 en donde le contestará un funcionario de servicio al cliente en español, el consumidor también podrá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: clientes.colombia@mattel.com donde **se le suministrará el paso a paso para la retoma del bien y la devolución del precio pagado.**

¹ Obrante a folios 1 al 28

² Capítulo que compila el Decreto 679 de 2016 “Por el cual se adiciona un capítulo al Libro 2 de la Parte 2 del Título II del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011.”

³ Obrante a folio 18

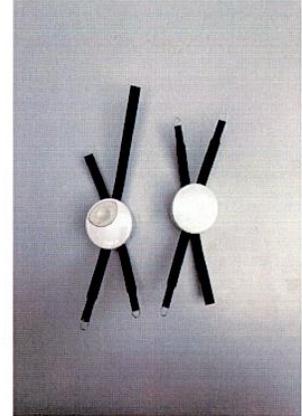
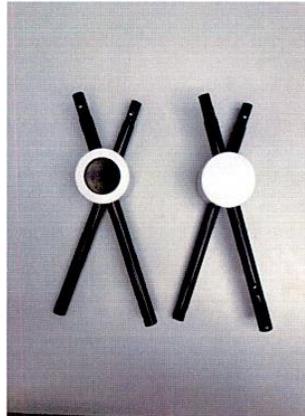
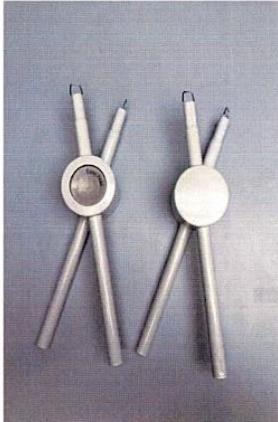
⁴ Obrante a folio 21

⁵ Obrante a folio 22

⁶ Obrante a folio 23 al 24

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

(c) El consumidor debe retirar los conectores para ensamble que es un motor de auto rock adjunto, dependiendo de la versión de F-P MECEDORAS DE LUJO que posea. Los conectores para ensamble que deben ser enviadas a Mattel, son las siguientes piezas:

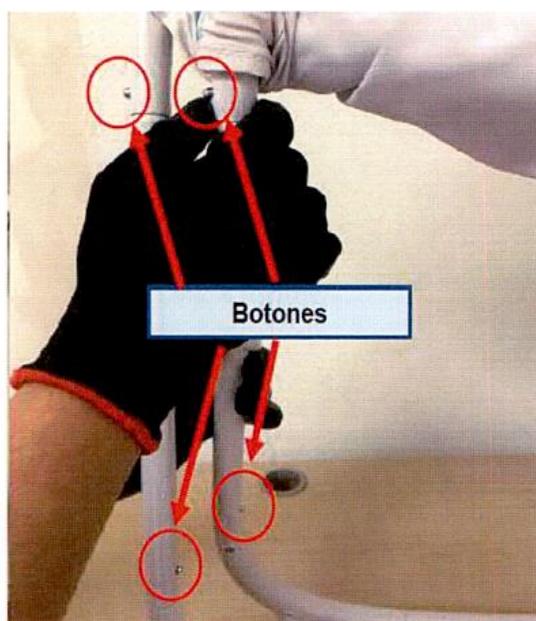


d) Los conectores para ensamble retiran mediante los siguientes 3 pasos:

(i) Paso #1: Se dobla el F-P MECEDORAS DE LUJO

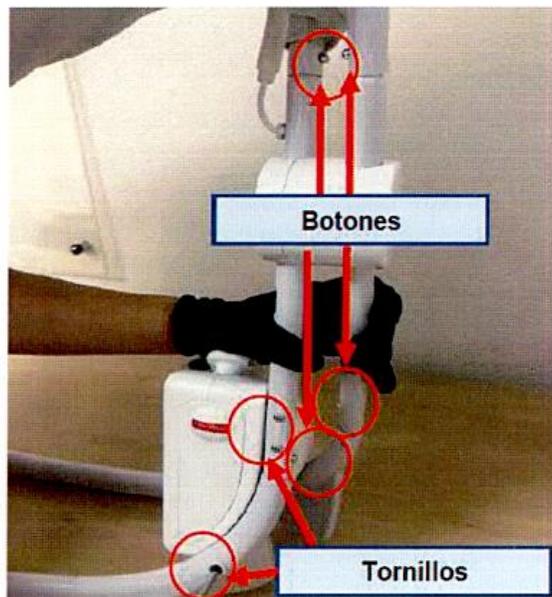


(ii) Paso #2 “extremo frontal”: Se oprime un botón y se jala la unión en sentido contrario. Son 4 botones



(iii) Paso #3 “extremo trasero” Se retiran 3 tornillos con desarmador de cruz. Se oprime un botón y se jala la unión en sentido contrario. Son 4 botones

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”



- (e) Una vez retiradas las piezas, el consumidor podrá hacer el envío de la misma mediante envío por mensajería o currier que Mattel le proporcione al Centro de Distribución de Mattel (en adelante “**CEDI**”) ubicado en Parque Ind. San Carlos Mod. 6 y 7, Km 1.5 Vía Bogotá.
- (f) Para lo anterior, Mattel en el curso de la llamada telefónica tomará los datos del consumidor, la fecha de fabricación y de adquisición del producto y le enviará una guía totalmente gratis para que la empresa de mensajería con la que Mattel suscribirá un convenio, recoja el producto en el domicilio del consumidor. El mismo procedimiento aplicará para los consumidores que se contacten mediante correo electrónico (...)
- (g) El consumidor podrá elegir una de las siguientes dos opciones para el reembolso del precio pagado por el F-P MECEDORAS DE LUJO:
- (i) Recibir el valor efectivo mediante transferencia electrónica del precio retail del producto según la fecha de fabricación del mismo conforme a los valores de la siguiente tabla:

Item	Año	Valor	Vig Desde
R6070	2012	347.900	01/01/2012
R6070	2011	327.900	01/01/2011
R6070	2010	319.900	01/01/2010
CMP78	2016	389.900	01/04/2016

El consumidor deberá enviar certificación bancaria, incluyendo sus datos y número de cuenta a la que Mattel le hará transferencia electrónica, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al recibo por parte de Mattel de los conectores para ensamble.

- (ii) El consumidor podrá escoger la propuesta 1, 2 o 3 de los productos de marca Fisher Price de la lista incluida dentro del Anexo No. 3.2.4⁷ cuyo valor es superior al F-P MECEDORAS DE LUJO, Mattel le enviará los productos escogidos por el consumidor a vuelta de correo, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al recibo por parte de Mattel de los conectores para ensamble.
- (h) Se deja constancia que los gastos asociados a todo este proceso logístico para la retoma del producto serán cubiertos por Mattel.

3.3 Disposición del producto retirado

Los productos recogidos a nivel nacional se almacenarán en el CEDI, allí se aislarán del resto de inventario de Mattel y se identificarán plenamente con nota “para destrucción” con el fin de evitar cualquier salida del producto a circulación. Adicionalmente, se pondrán en cuarentena para luego proceder a su destrucción.

⁷ Obrante a folio 25

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

4. Descripción del defecto, del peligro y las razones para tomar acciones sobre este producto

Sea lo primero señalar que el F-P MECEDORAS DE LUJO cumple con todas las normas de seguridad aplicables, (...). Sin embargo debido a ciertos incidentes reportados fuera de Colombia, en los que el producto fue utilizado de forma contraria a las advertencias e instrucciones de seguridad brindadas por Mattel, después de que los infantes se dieran vuelta al no estar debidamente asegurados, la Compañía tomó la decisión de retirar voluntariamente todas las unidades del F-P MECEDORAS DE LUJO.

(...)

5. Daños o víctimas asociadas con el producto

(...) los incidentes reportados señalan que más de 30 bebés fuera de Colombia han fallecido por el mal uso de padres o cuidadores del F-P MECEDORAS DE LUJO al darse vuelta sin estar sujetos o en otras circunstancias. Hasta el momento no tenemos ningún caso reportado en el territorio nacional.

Evaluamos cada incidente a fondo para entender las circunstancias y en muchas situaciones se identificó una condición médica/ de salud como la causa de la muerte y/o era claro que el producto había sido utilizado en forma contraria a las advertencias e instrucciones de seguridad. A la luz del análisis, no creemos que ninguna muerte haya sido provocada por el uso adecuado del producto.

6. Distribuidores del producto

(...)

Nombre del distribuidor	Datos de contacto
Almacenes la 14 S.A.	Cra 1 # 66-49 Calima Centro

Nombre del distribuidor	Datos de contacto
	Comercial (Cali- Valle) 2 – 4881414 Manuel Guillermo Escobar
Almacenes Máximo S.A.S	Cra 106 # 15A – 25 MZ 15 Int 109 Bogotá Abraham Chehebar Saraga
Alvarado Parra Carlos Jose	Calle 21 # 4 -57 Ibague Tolima Persona Natural
Cacharrería Cali Cargas & CIA	CLL 25 N0. 6B - 23 C.C . GRAN PLAZA LOCAL 133B Ipiales
Chaverra Sierra Gloria P	CARRERA 66 B 34 A 76 LOCAL 2-318 Medellín Persona Natural
De la Pava Buitrago Alejandro	CR 14 104 67 BODEGA 6 Pereira Persona Natural
De la Pava y CIA S.A.S	CLL 34 NRO 63 A 29 OFC 401 Medellín Guillermo Leon Bustamante Grisales
Distribuidor el Faro Ltda.	Cra 28 A # 15-60 Bogotá Adolfo Maria Gomez Giraldo
Distribuidora Multitoys S.A.S	Carrera 4 I # 35-55 Barrio Cadiz Ibague
Falabella de Colombia S.A.	CLL 99 11 A 32 Bogotá
Importado S.A.S	CALLE 91 A 95 32, Bogotá
Legalización Ventas Pos Bima	Centro Comercial Bima. Autopista Norte

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Nombre del distribuidor	Datos de contacto
Morales Luis Alfonso	Cll 46 # 53 - 46 Local 480
Plasticos Asociados S.A.	CARRERA 50 14 139 Medellín Alfonso Arroyave Arango
Repr. Y Distri Industriales S.A.S.	Calle 12 # 6-14.Neiva
Rodriguez benitez Nury Leticia	AV 5 12 80 Cucuta
Term. Contened. de Cartagena S.A.	Mamonal Cr56 5 - 541 Km 1 Cartagena – Bolivar

7. Medidas correctivas

Mattel le pide a los padres o cuidadores que actualmente usan el F-P MECEDORAS DE LUJO con su bebé que dejen de usar el producto de inmediato y se comuniquen con Mattel para información sobre el procedimiento de retoma del bien y la devolución del precio pagado: los consumidores pueden visitar Fisher-Price Safety.com para obtener información o visitar www.service.mattel.com y hacer clic en “Alertas de seguridad” (Anexo No. 7.1)⁸, (...)

8. Declaración

Mattel en pleno conocimiento de las normas respecto a la protección a los consumidores, especialmente respecto de las obligaciones derivadas del Decreto 679 de 2016, le informa a la Autoridad su total disposición a colaborar e implementar las medidas necesarias para salvaguardar la vida, salud y bienestar de los consumidores.

Finalmente manifestamos que la presente notificación de un plan de acción en relación con un problema potencial de seguridad que podría involucrar el producto F-P MECEDORAS DE LUJO de la marca Fisher-Price por parte de Mattel será debidamente reportada en el portal de seguridad de producto SIC, (...) (Anexo No. 8.1)⁹. (...)”

Como anexo al escrito de reporte (Anexo No. 2.1)¹⁰, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, individualizó el producto “F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER” marca Fisher-Price, cuyas imágenes corresponden a las siguientes:

Imagen No. 1. Producto “F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER” marca Fisher-Price, sin empaque y armado¹¹ (Anexo No. 2.1)



⁸ Obrante a folios 26 al 27

⁹ Obrante a folio 28

¹⁰ Obrante a folios 18 al 20

¹¹ Obrante a folio 18 (Anexo No. 2.1)

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen No. 2. Producto “F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER” marca Fisher-Price, con empaque cara posterior¹² (Anexo No. 2.1)



Imagen No. 3. Producto “F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER” marca Fisher-Price, con empaque cara frontal¹³ (Anexo No. 2.1)



Así mismo, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, allegó a esta Entidad, el documento denominado “*aviso publicado en el fan page de facebook*” (Anexo No. 3.2.1)¹⁴, en el cual se informa de la campaña de seguridad o retiro voluntario de todas las unidades del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER**”, en conjunto con la Comisión para la Seguridad de productos de Consumo de los Estados Unidos de Norte América (CPSC por sus siglas en inglés), como se observa en la siguiente imagen:

¹² Obrante a folio 19 (Anexo No. 2.1)

¹³ Obrante a folio 20 (Anexo No. 2.1)

¹⁴ Obrante a folio 21

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Imagen No. 4. “Aviso de la campaña de seguridad del producto “F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER” marca Fisher-Price, publicado en el fan page de Facebook de Fisher-Price”¹⁵ (Anexo No. 3.2.1)

Fisher-Price
Like This Page · April 12

Hoy, dando prioridad a la seguridad, Fisher - Price está anunciando el retiro voluntario de todas las unidades del Rock'n Play Sleeper en conjunto con la Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo. Padres y personas a cargo del cuidado de los bebés, deben dejar de usar el producto inmediatamente y contactar a Fisher-Price para mayor información.

1.3K · 681 Comments · 1.4K Shares

Like · Comment · Share

Most Relevant

Donna So UI A los que deberían retirar obligatoriamente es a esos padres que por no leer el instructivo o no ajustar bien el cinturón del bb, tuvieron ese incidente. Todo producto para bebé no usado correctamente es un peligro. Por favor sean sensatos con su sentido común

Like · Reply · 1d

Fisher-Price ¡Hola Donna! Muchas gracias por compartirnos tu opinión. Nuestra prioridad es garantizar la seguridad y bienestar de los pequeños, por ello estamos

Write a comment...

Aunado a lo anterior, allegó el documento denominado “*aviso que será publicado en la semana del 22 de abril de 2019 en un diario de amplia circulación*” en el cual indica el plan de acción para la retoma del producto “F-P MECEDORAS DE LUJO (CMP78/R6070)” marca Fisher-Price, vendido entre el 2010 y el 2017, (Anexo No. 3.2.2)¹⁶, como se muestra a continuación:

Imagen No. 5. “Aviso que será publicado en la semana del 22 de abril de 2019 en un diario de amplia circulación” informado el plan de acción de retoma del producto “F-P MECEDORAS DE LUJO (CMP78/R6070)” marca Fisher-Price vendido entre el año 2010 y el año 2017 ¹⁷ (Anexo No. 3.2.2)

AVISO-IMPORTANTE

MATTEL COLOMBIA S.A. ha iniciado un plan de acción de retoma del bien y la devolución del precio pagado en relación con un problema potencial de seguridad que podría involucrar el producto F-P MECEDORA DE LUJO (CMP78/R6070) de marca Fisher-Price. MATTEL COLOMBIA S.A. está retirando de forma voluntaria el producto vendido entre el 2010 y el 2017.

Imagen F-P MECEDORA DE LUJO (CMP78/R6070)

El F-P MECEDORA DE LUJO cumple con todas las normas de seguridad aplicables, incluidas las de la organización de estándares internacionales, conocidas como ASTM International y está certificado por la Asociación de Fabricantes de Productos Juveniles (JPMA, por sus siglas en inglés). Sin embargo, debido a ciertos incidentes reportados fuera de Colombia, en los que el producto fue utilizado de forma contraria a las advertencias e instrucciones de seguridad brindadas por Mattel, después de que los infantes se dieran vuelta al no estar debidamente asegurados, la Compañía tomó la decisión de retirar voluntariamente todas las unidades del F-P MECEDORA DE LUJO.

Mattel recogerá el producto y hará la devolución del precio pagado por el F-P MECEDORA DE LUJO sin ningún costo para sus consumidores. Se les solicita a los padres y cuidadores suspender el uso del F-P MECEDORA DE LUJO inmediatamente y comunicarse con Mattel para recibir instrucciones sobre cómo identificar el producto, el procedimiento de retoma del bien y la devolución del precio pagado.

Por favor comuníquese con nuestros representantes de servicio al cliente, a través de cualquiera de los siguientes canales, para recibir información sobre los medios dispuestos para recoger y reembolsar de forma gratuita el precio pagado por el producto:

01800-710-2069 (número gratuito a nivel nacional)
clientes.colombia@mattel.com

Mattel se enorgullece de priorizar la seguridad como piedra angular de nuestra misión. Con esta acción Fisher-Price quiere que los padres alrededor del mundo sepan que tenemos la intención de mantener esta tradición.

Cordialmente,
MATTEL COLOMBIA S.A.

¹⁵ Obrante a folio 21 (Anexo No. 3.2.1)

¹⁶ Obrante a folio 22

¹⁷ Obrante a folio 22

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Así las cosas, se destaca que, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, relaciona en el aviso dos (2) referencias del producto, que corresponden a: “**CMP78/R6070**” comercializadas durante los años 2010 y 2017.

Del mismo modo, la referida sociedad allegó el documento denominado “*publicaciones a través de servicio al consumidor de nuestros clientes*” (Anexo No. 3.2.3)¹⁸, mediante el cual informa el retiro voluntario de todas las unidades del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER**” marca Fisher-Price a sus distribuidores en los siguientes términos:

Imagen No. 6. “*Publicaciones a través de servicio al consumidor de nuestros clientes*” informado el retiro voluntario de todas las unidades del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER**” marca Fisher-Price¹⁹ (Anexo No. 3.2.3)



Igualmente, como anexo al escrito de reporte (Anexo No. 3.2.4)²⁰ **MATTEL COLOMBIA S.A.**, individualizó la propuesta de reembolso del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER**” marca Fisher-Price, cuya imagen corresponde a las siguiente:

Imagen No. 7. “*Propuesta de reembolso del producto “F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER” marca Fisher-Price*”²¹ (Anexo No. 3.2.4)



Vale resaltar, que **MATTEL COLOMBIA S.A.**, allegó el documento denominado “*información publicada a los consumidores en la página de Mattel sobre la presente campaña de seguridad*” (Anexo No. 7.1)²², en el que informa, entre otras cosas, que los consumidores deben dejar de usar el producto

¹⁸ Obrante a folios 23 y 24

¹⁹ Obrante a folios 24 (Anexo No. 3.2.3)

²⁰ Obrante a folio 25

²¹ Obrante a folio 25

²² Obrante a folios 26 al 27

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

de la referencia y contactarse con Fisher-Price de inmediato para recibir el reembolso, en los siguientes términos:

Imagen No. 8. “*Información publicada a los consumidores en la página de Mattel sobre la presente campaña de seguridad*” del producto “*F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER*” marca Fisher-Price²³ (Anexo No. 7.1)

La seguridad de los niños es nuestra prioridad

Durante casi 90 años, Fisher-Price ha hecho de la seguridad de los niños y la calidad de nuestros productos nuestra mayor prioridad. Es un compromiso inquebrantable.

Sin embargo, en los últimos días han surgido preguntas sobre el Rock ‘n Play Sleeper de Fisher-Price, es por ello que hoy estamos anunciando un retiro voluntario de todas las unidades de este producto.

Si bien continuamos respaldando la seguridad de todos nuestros productos, debido a los incidentes notificados en los que el producto fue utilizado de forma contraria a las advertencias e instrucciones de seguridad, hemos decidido, en asociación con la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor (CPSC, por sus siglas en inglés), que esta retirada voluntaria es el mejor camino a seguir.

Los consumidores deben dejar de usar el Rock ‘n Play Sleeper y contactarse con Fisher-Price de inmediato para recibir un reembolso o un vale. (Ver los detalles abajo)

Con estas medidas queremos que los padres de todo el mundo sepan que la seguridad será siempre la piedra angular de nuestra misión, que estamos comprometidos con estos valores, y que continuaremos priorizando la salud, la seguridad y el bienestar de los bebés y niños en edad preescolar que utilizan nuestros productos.

Para obtener más información:

Visite Fisher-Price en línea en www.service.mattel.com y haga clic en “Retiradas y Alertas de Seguridad” o llámenos al 866-812-6518.

Para revisar el Comunicado de Prensa Conjunto con CPSC, puede visitar su sitio web [aquí](#).

Aunado a lo anterior, allegó el documento denominado “*Pantallazo del correo que recibimos de la Superintendencia de Industria y Comercio de confirmación del registro para reportar el problema potencial de seguridad que podría involucrar el producto F-P MECEDORAS DE LUJO de marca Fisher-Price por parte de MATTEL COLOMBIA S.A. en el portal de seguridad de producto SIC*”, (Anexo No. 8.1)²⁴, que acompañó de la captura de pantalla como constancia de lo afirmado. (Anexo 8.1)

DÉCIMO: Que para complementar la información allegada con ocasión a la campaña de seguridad antes referida, esta Dirección requirió a **MATTEL COLOMBIA S.A.**, mediante escritos radicado bajo los números 19-90968-4-0²⁵ y No.19-90968-5-0²⁶ del 27 de mayo de 2019, para que informara lo siguiente:

“(…)

1. De acuerdo a la campaña de seguridad publicada por la Comisión de Seguridad de Producto de los Estados Unidos de Norte América (Consumer Product Safety Commission – CPSC), mediante número de recall 19-105, afirma que todas las mecedoras rock ‘n play spleeper, deben ser retiradas del mercado²⁷, adicionalmente la información oficial de retoma publicada en la página de servicio de Matte²⁸ indica que “La Comisión de Seguridad de Productos de Consumo de los Estados Unidos anunció el retiro voluntario de todos los Rock ‘n Play Sleeper”, se solicita lo siguiente:
 - a) Informar las razones por las cuales dentro del escrito allegado a esta dependencia, solo reportó dos referencias rock ‘n play spleeper (CMP78 - R6070), cuando la campaña de seguridad o recall indica “todas las referencias”.
 2. Allegar una relación de las unidades del producto comercializado en Colombia; indicando:
 - i) Nombre del comprador (distribuidor, comercializador y consumidor) ii) fecha de compra, iii) número de referencia, iv) número de unidades vendidas y, v) estado de la campaña (cambio o devolución del dinero), allegando soporte de este último.

²³ Obrante a folio 27

²⁴ Obrante a folio 28

²⁵ Obrante a folios 38 al 39

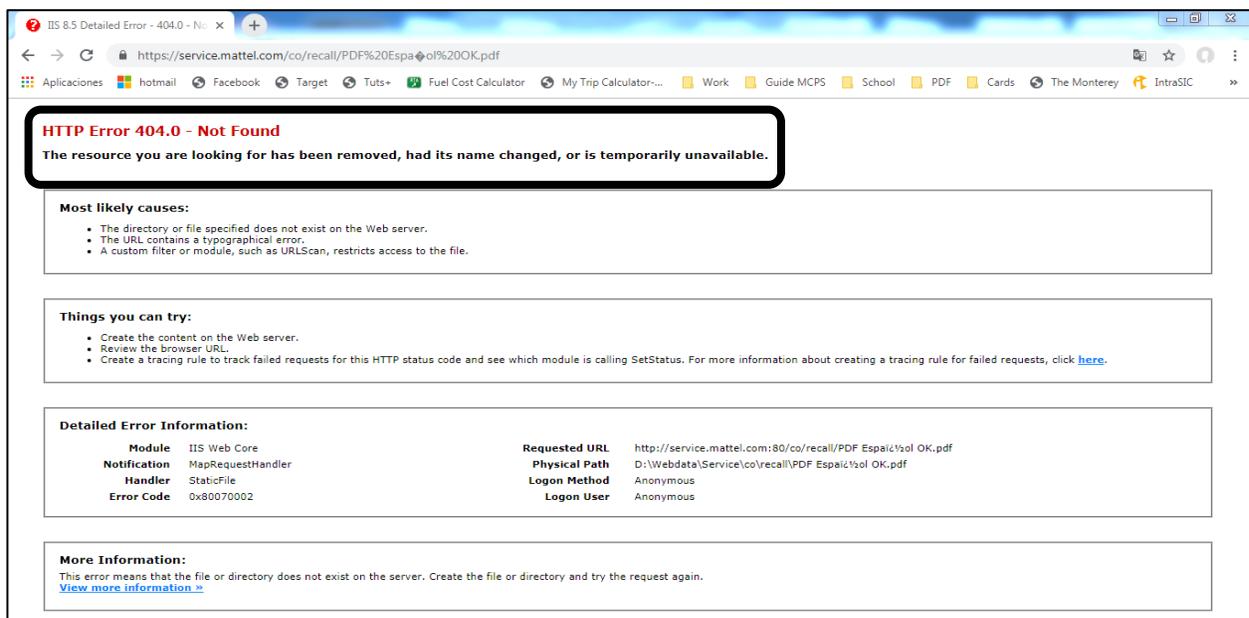
²⁶ Obrante a folios 40 al 41

²⁷ <https://www.cpsc.gov/Recalls/2019/fisher-price-recalls-rock-n-play-sleepers-due-to-reports-of-deaths>

²⁸ <https://service.mattel.com/us/recall/Fisher-Price%C2%AE%20Rock%20%E2%80%98n%20Play%20Sleeper%20Recall%20-%20Spanish.pdf>

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

3. Informar si reportó la presente campaña de retoma a toda su red de distribución para su correspondiente reemplazo o devolución de dinero a los consumidores, en caso afirmativo, remitir copia de las comunicaciones enviadas.
4. Informar los medios de comunicación en los que fue publicado o transmitido el respectivo reporte de seguridad, de acuerdo al compromiso realizado en el anexo 3.2.2 del radicado número 19-090968 del 17 de abril de 2019. Adjuntar el respectivo soporte.
5. Informar las razones por las cuales al ingresar en la página oficial de servicio de Mattel, no es posible el acceso al recall “La seguridad de los niños es nuestra prioridad - Rock 'n Play Sleeper”²⁹, puesto que arroja error y no muestra la información de la campaña, como se evidencia en la siguiente imagen:



6. Informar si a la fecha se han presentado peticiones, quejas y/o reclamos (PQR'S), relacionados con el producto objeto de la campaña en Colombia. En caso afirmativo, allegar en formato Excel (.xls), la relación de las mismas, con su respectivo soporte, indicando; i) el nombre del consumidor, ii) fecha de reclamación, iii) trámite dado a la misma y, iv) fecha de respuesta.”

DÉCIMO PRIMERO: Que para atender el citado requerimiento, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, productor y comercializador del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK'N PLAY SLEEPER**” marca Fisher-Price, radicó bajo el número 19-90968-00006-0000 del 7 de junio de 2019³⁰, un escrito informando lo siguiente:

“(…)

Al respecto, es importante aclararle al Despacho que en Colombia únicamente se han comercializado los dos ítems que fueron reportados el CMP78 y el R6070.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta que para Mattel la seguridad de los consumidores es un pilar fundamental, en caso que algún consumidor en Colombia llegue a solicitar un cambio de cualquier ítem asociado a la presente campaña de seguridad, así no hubiese sido comercializada en el territorio nacional, Mattel realizará el cambio del producto conforme a las pautas señaladas dentro de la presente campaña de seguridad.

(…)

Dentro del Anexo No. 1.2.1. se adjunta la información requerida por el Despacho sobre las unidades del producto comercializado en Colombia (…)

Dentro del Anexo No. 1.2.2. se adjunta la información respecto del estado de la presente campaña de seguridad.

(…)

Si se reportó la presente campaña de seguridad a la red de distribución. Dentro del Anexo No. 1.3.1. se adjuntan los soportes de las comunicaciones mediante las cuales se dio a conocer la misma a los distribuidores.

²⁹ <https://service.mattel.com/co/recall/PDF%20Espa%EF%BF%BDol%20OK.pdf>

³⁰ Obrante a folios 42 al 76

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

(...)

Dentro del Anexo No. 1.4.1, se adjunta copia del anuncio de la presente campaña de seguridad realizada por Pepe Ganga en el diario La República el pasado viernes 10 de mayo de 2019.

(...)

Al respecto, nuestro departamento de Tecnología de Información ha hecho las verificaciones correspondientes probando en diferentes equipos, en efecto en algunos equipos se logra acceder a la información y en otros se presenta una dificultad.

A la fecha de radicación de la presente respuesta, la página de Fisher-Price se encuentra en perfecto funcionamiento, (...)

En efecto, conforme a lo señalado en el Anexo No. 1.2.2, se presenta la relación de peticiones dentro de la presente campaña de seguridad. (...) ³¹

DÉCIMO SEGUNDO: Que como anexos al escrito de respuesta **MATTEL COLOMBIA S.A.**, allegó cinco (5) documentos, relacionados a continuación:

1. (Anexo No. 1.2.1) ³² denominado “información requerida por el Despacho sobre unidades del producto comercializado en Colombia” y
2. (Anexo No.1.2.2.) ³³, denominado “información respecto del estado de la presente campaña de seguridad” mediante el cual informó las unidades del producto comercializado en Colombia y el estado de la campaña.
3. (Anexo No. 1.3.1) ³⁴ denominado “soporte de las comunicaciones mediante las cuales se dio a conocer la campaña de seguridad a los distribuidores”.
4. (Anexo No. 1.4.1) ³⁵ denominado “copia del anuncio de la presente campaña de seguridad realizada en el diario El Tiempo el pasado lunes 29 de abril de 2019”.
5. (Anexo No. 1.4.2) ³⁶ denominado “copia del anuncio de la presente campaña de seguridad realizada por Pepe Ganga en el diario La República el pasado viernes 10 de mayo de 2019”.

Así mismo, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, allegó un (1) CD ³⁷, que contiene dos hojas de cálculo en formato Excel, denominadas “Detalle facturación Items Recall Colombia Clientes y fecha” y “Centro de distribución Mattel Latam, Concentrado de servicios atendidos en Recall Service Center” del que se extraen las siguientes imágenes:

Imagen No. 9. “Detalle facturación Items Recall Colombia Clientes y fecha” ³⁸ cuadro modificado país-cliente (Anexo No. 1.2.1)

Detalle Facturación items Recall Colombia. Clientes								
Cant	2010		2011		2012		2013	
Año	R6070	R6070	R6070	R6070	R6070	R6070	R6070	R6070
Cientes/items	R6070	R6070	R6070	R6070	R6070	CMP78	CMP78	CMP78
Colombia	520	59	31	281	1	530	267	
ALMACENES LA 14 S.A.	6	3	0	0	0	0	0	0
ALMACENES MAXIMO S.A.S.	360	0	0	0	0	0	300	0
ALVARADO PARRA CARLOS JOSE	0	0	0	0	0	0	3	0
CACHARRERIA CALI VARGAS & CIA	0	0	0	0	0	0	3	0
CHAVERRA SIERRA GLORIA P.	6	0	0	0	0	0	0	0
DE LA PAVA BUITRAGO ALEJANDRO	6	3	3	0	0	0	0	0
DELAPAVA Y CIA. S.A.S.	9	0	3	0	0	0	0	0
DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA.	6	0	0	0	0	0	0	0
DISTRIBUIDORA MULTITOYS S.A.S.	3	0	3	0	0	0	6	0
DUQUE DUQUE ELIZABETH	3	0	0	0	0	0	0	0
FALABELLA DE COLOMBIA S.A.	87	51	0	0	0	186	159	
IMPORTODO S.A.S.	21	0	6	0	0	0	0	0
LEGALIZACION VENTAS BQLL	0	0	3	65	1	0	0	0
LEGALIZACION VENTAS POS BIMA	3	0	4	47	0	0	64	
LEGALIZACION VENTAS POS FUNZA	1	1	1	53	0	2	44	
LEGALIZACION VENTAS POS MEDEL	0	1	1	29	0	0	0	
MORALES LUIS ALFONSO	0	0	0	0	0	3	0	
PLASTICOS ASOCIADOS S.A.	0	0	0	0	0	9	0	
REPR.Y DISTR INDUSTRIALES SAS	6	0	0	0	0	6	0	
RODRIGUEZ BENITEZ NURY LETICIA	3	0	6	0	0	12	0	
TERM.CONTENED.DE CARTAGENA S.A	0	0	0	2	0	0	0	

³¹ Obrante a folios 42 al 43

³² Obrante a folios 44 al 55

³³ Obrante a folios 44 al 55

³⁴ Obrante a folios 56 al 71

³⁵ Obrante a folios 72 al 73

³⁶ Obrante a folios 74 al 75

³⁷ Testigo Documental. Obrante a folio 76

³⁸ Testigo Documental. Obrante a folio 76

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

De la información antes citada, se destaca que, durante los años 2010 y 2017, fueron comercializadas en el territorio nacional, un total de mil seiscientos ochenta y nueve (1689) unidades del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER referencias R6070 y CMP78”**.

Imagen No. 10. “Centro de distribución Mattel Latam, Concentrado de servicios atendidos en Recall Service Center”³⁹ cuadro modificado dividido – parte 1 (Anexo No. 1.2.2)

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN MATEL LATAM
Concentrado de servicios atendidos en Recall
SERVICE CENTER

ESTATUS: **Pendiente por respuesta de consumidor** **Pendiente por respuesta de Centro de Servicio** **Caso Cerrado**

Folio de orden de servicio o bono	Fecha de primer contacto del consumidor	Fecha de primer contacto de Centro de Servicio hacia el consumidor	Fecha de cierre	Tipo de contacto (personal, correo o telefónico)	Tipo de solicitante (Consumidor, Cliente u otros)	Nombre	Correo electrónico	País de contacto	Ciudad	Código	Descripción	Cantidad	País donde adquirió el producto	Cuenta con comprobante de compra	Solución final que se brindó	Código del nuevo producto	# de guía DHL	Estatus servicio
CS 038-19	13/04/2019	13/04/2019	25/04/2019	Correo electrónico	Consumidor	Natalia Marengo Hurtado	natymarengo@gmail.com	Colombia	Bogotá	CMP97	Rock 'n Play™ Sleeper - Geo Meadow™	1	Estados Unidos	No	El consumidor nos entregó las 2 conexiones y le entregamos un kit de FP	Kit #3	Acudirán a Tda Mattel	Caso cerrado
CS 053-19	15/04/2019	15/04/2019	15/05/2019	Correo electrónico	Consumidor	Daniel Hernández	daniel.hernandez3@gmail.com	Colombia	Bogotá	FTX92	Auto Rock 'n Play™ Sleeper - Windmill (FFP)	1	Estados Unidos	Si	El consumidor nos entregó las 2 conexiones y le entregamos un kit de FP	Kit #2	Acudirán a Tda Mattel	Caso cerrado
CS 041-19	15/04/2019	15/04/2019	26/04/2019	Correo electrónico	Consumidor	María Clara Alarcon Guzman	mc_alarcon@hotmail.com	Colombia	Bogotá	CMP78	PLUSH RNP	1	Colombia	No	El consumidor nos entregó las 2 conexiones y le entregamos un kit de FP	Kit #2	Acudirán a Tda Mattel	Caso cerrado
-	15/04/2019	15/04/2019	-	Correo electrónico	Consumidor	Monica Aranda	insunosmontri@gmail.com	Colombia	Calí	-	TBC	1	-	-	-	-	-	Pendiente por recibir datos del consumidor
CS 045-19	17/04/2019	17/04/2019	9/05/2019	Correo electrónico	Consumidor	María Cristina Ochoa Paris	ochoaparis@hotmail.com	Colombia	Medellín	CHN28	Auto Rock 'n Play™ Sleeper - Aqua Stone	1	Estados Unidos	Si	El consumidor nos entregó las 2 conexiones y le entregamos un kit de FP	Kit #3	1280258615 / 6491125314	Caso cerrado
-	29/04/2019	29/04/2019	-	Correo electrónico	Consumidor	María Paula Oliveros	paula_oliveros@hotmail.com	Colombia	Bogotá	-	TBC	1	Estados Unidos	si	-	-	-	Pendiente por recibir datos del consumidor
CS 080-19	30/04/2019	30/04/2019	30/05/2019	Correo electrónico	Consumidor	María Jimena Sanchez Angarita	mariajimenasanchez@gmail.com	Colombia	Bogotá	CMP78	PLUSH RNP	1	Estados Unidos	No	El consumidor nos entregó las 2 conexiones y le depositamos a su cuenta bancaria un reembolso económico.	Bono económico por \$389.900 pesos colombianos	Acudirán a Tda Mattel	Caso cerrado

Imagen No. 11. “Centro de distribución Mattel Latam, Concentrado de servicios atendidos en Recall Service Center”⁴⁰ cuadro modificado dividido – parte 2 (Anexo No. 1.2.2)

CENTRO DE DISTRIBUCIÓN MATEL LATAM
Concentrado de servicios atendidos en Recall
SERVICE CENTER

ESTATUS: **Pendiente por respuesta de consumidor** **Pendiente por respuesta de Centro de Servicio** **Caso Cerrado**

Folio de orden de servicio o bono	Fecha de primer contacto del consumidor	Fecha de primer contacto de Centro de Servicio hacia el consumidor	Fecha de cierre	Tipo de contacto (personal, correo o telefónico)	Tipo de solicitante (Consumidor, Cliente u otros)	Nombre	Correo electrónico	País de contacto	Ciudad	Código	Descripción	Cantidad	País donde adquirió el producto	Cuenta con comprobante de compra	Solución final que se brindó	Código del nuevo producto	# de guía DHL	Estatus servicio
CS 099-19	07/05/2019	08/05/2019	-	Correo electrónico	Consumidor	Diego Edison Cabuya Padilla	diegocabuya@gmail.com	Colombia	Bogotá	BCT91	Rock 'n Play™ Sleeper - Rainforest Friends	1	Estados Unidos	Si	-	Bono económico por \$389.900 pesos colombianos	Acudirán a Tda Mattel	Arribaron las conexiones a nuestras oficinas. El consumidor tiene pendiente enviarnos el Bono firmado.
CS 096-19	07/05/2019	08/05/2019	5/06/2019	Correo electrónico	Consumidor	Sandra Milena Figueroa Garcia	sandramf1230@hotmail.com	Colombia	Cundinamarca	CHN19	Fisher-Price® Deluxe Newborn Auto Rock 'n Play™ Sleeper	1	-	No	El consumidor nos entregó las 2 conexiones y le entregamos un kit de FP	Kit #3	1297442591 / 8460734165	Caso cerrado
CS 093-19	14/05/2019	14/05/2019	-	Correo electrónico	Consumidor	Ana María del Rosario Socha	anam.socha@gmail.com	Colombia	Bogotá	DNK64	SmartConnect™ Auto Rock 'n Play™ Sleeper	1	Estados Unidos	No	-	Bono económico por \$389.900 pesos colombianos	Acudirán a Tda Mattel	Gestión de reembolso para depósito en cuenta en proceso
CS 094-19	20/05/2019	20/05/2019	48615	Correo electrónico	Consumidor	Carlos Andres Ramirez Hernandez	car182@hotmail.com	Colombia	Ibagué	CMP78	PLUSH RNP	1	Colombia	No	El consumidor nos entregó las 2 conexiones y le depositamos a su cuenta bancaria un reembolso económico.	Bono económico por \$389.900 pesos colombianos	6871063404	Caso cerrado
-	29/05/2019	29/05/2019	-	Correo electrónico	Consumidor	Diana Castrillon Pérez	dianicastrillon96@gmail.com	Colombia	-	-	TBC	1	Estados Unidos	No	-	-	-	Pendiente por recibir datos del consumidor
-	30/05/2019	31/05/2019	-	Correo electrónico	Consumidor	Ana María Ruiz	ampencorp@gmail.com	Colombia	Bogotá	FCF09	LAT PREMIUM AUTO ROCK 'N PLAY SLEEPER W/ SMARTCONNECT™	1	Colombia	No	-	-	Acudirán a Tda Mattel	Pendiente por recibir conexiones.

De la información aportada por **MATEL COLOMBIA S.A.**, y relacionada en la tabla arriba incorporada, se destaca que, de los trece (13) consumidores contactados por la sociedad desde el 13

³⁹ Testigo Documental. Obrante a folio 76

⁴⁰ Testigo Documental. Obrante a folio 76

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

de abril de 2019, diez (10) consumidores adquirieron el producto en el extranjero y los tres (3) consumidores restantes lo adquirieron en el territorio nacional y de estos, dos (2) aparecen con “Estatus servicio caso cerrado”.

DÉCIMO TERCERO: Que en el marco de las funciones de inspección y vigilancia asignadas a esta Dirección, se realizó un seguimiento a diferentes plataformas de comercio electrónico para identificar posibles comercializadores del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO o ROCK’N PLAY SLEEPER**” marca Fisher-Price⁴¹, objeto de la campaña de seguridad; encontrando necesario requerir a las siguientes personas – naturales y jurídicas –, para indagar sobre la comercialización del mencionado producto en Colombia y el conocimiento de las medidas procedentes con ocasión a la campaña:

1. **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, identificada con NIT 900.017.447-8, mediante escritos radicados con los números 19-89035-0, 19-89035-1, 19-89035-7, 19-89035-8, 19-89035-11 y 12 (respuesta solicitud de prórroga), 19-90968-26, 19-90968-27.
2. **ALMACENES MÁXIMO S.A.S.**, identificada con NIT 860.045.854-7, mediante escritos radicados con los números 19-89062-0, 19-89062-1, 19-89062 consecutivos 3, 4 y 5 (respuesta solicitud de prórroga), 19-89062-7, 19-89062-8, 19-89062 consecutivos 10 y 11 (respuesta solicitud de prórroga), 19-90968-11, 19-90968-12.
3. **ROSALBA MADROLEÑO ENRIQUEZ**, identificada con C.C 52.165.050, mediante escritos radicados con los números 19-90968-13, 19-90968-14.
4. **GERALDINE CABRALES CARDENAS**, identificada con C.C 1065912645, mediante escritos radicados con los números 19-90968-15, 19-90968-16.
5. **VENTAS ONLINE COLOMBIA S.A.S.**, identificada con NIT 900.988.672-4, mediante escritos radicados con los números 19-90968-17, 19-90968-18.
6. **JUAN CAMILO ALVAREZ MARIN**, identificado con C.C 13.749.978, mediante escritos radicados con los números 19-90968-19, 19-90968-20.
7. **GRUPO AKAES S.A.S.**, identificada con NIT 900.805.138-8, mediante escritos radicados con los números 19-90968-21, 19-90968-22.
8. **ROBAYO HOLDING INDUSTRIES S.A.S.**, identificado con NIT 900.639.036-3, mediante escritos radicados con los números 19-90968-23, 19-90968-24.

DÉCIMO CUARTO: Que por lo anterior, las siguientes personas – naturales y jurídicas –, allegaron a esta Dirección la información requerida, mediante documentos identificados como se indica a continuación:

1. **FALABELLA DE COLOMBIA S.A.**, mediante escritos radicados con los números 19-89035-2, 19-89035-3, 19-89035-4, 19-89035-5, 19-89035-6, 19-89035-9, 19-89035-10 (solicitud de prórroga), 19-89035-13, 19-90968-7, 19-90968-8, 19-90968-31.
2. **ALMACENES MAXIMO S.A.S.**, mediante escritos radicados con los números 19-89062-2 (solicitud de prórroga), 19-89062-6, 19-89062-9, 19-89062-12, 19-90968-32.
3. **ROSALBA MADROLEÑO ENRIQUEZ**, mediante escritos radicados con los números 19-90968-34.
4. **VENTAS ONLINE COLOMBIA S.A.S.**, mediante escritos radicados con los números 19-90968-35.
5. **JUAN CAMILO ALVAREZ MARIN**, mediante escritos radicados con los números 19-90968-28, 19-90968-36.
6. **GRUPO AKAES S.A.S.**, mediante escritos radicados con los números 19-90968-29, 19-90968-30.
7. **ROBAYO HOLDING INDUSTRIES S.A.S.**, mediante escritos radicados con los números 19-90968-33.

DÉCIMO QUINTO: Que esta Dirección, en virtud de la facultad consagrada en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011⁴², con base en los documentos allegados por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, en desarrollo de la campaña de seguridad, y en aras de garantizar que los consumidores colombianos accedan a información clara y precisa sobre los productos que se ponen a su disposición, de manera que los mismos, no afecten su vida, salud e integridad, impartió una orden administrativa a la referida sociedad, mediante escrito radicado con los números 19-90968-39⁴³ y 19-90968-40⁴⁴ en los siguientes términos:

⁴¹ <https://www.lafm.com.co/estilo-de-vida/mattel-retiro-del-mercado-las-sillas-de-bebe-marca-fisher-price>

⁴² “9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.”

⁴³ Obrante a folios 379 al 384

⁴⁴ Obrante a folios 385 al 390

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

“(…)

Así las cosas, advirtiendo que de las mil seiscientos ochenta y nueve (1689) unidades del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, comercializadas en Colombia, entre el 2010 y el 2017⁴⁵, se han retomado tres (3) unidades, de manera que, mil seiscientos ochenta y seis (1686) unidades continúan en manos de los consumidores; ésta Dirección en uso de la facultad consagrada en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, que señala: “Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor”, y en aras de garantizar que los consumidores colombianos accedan a productos seguros, que no afecten su vida, salud e integridad, le **ORDENA** a **MATTEL COLOMBIA S.A.**, identificada con Nit: 800.251.341-5, continuar con la campaña de seguridad del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”** de la marca: Fisher-Price, atendiendo las siguientes indicaciones:

1. Reiniciar acciones para contactar a los consumidores que se encuentran en posesión de las mil seiscientos ochenta y seis (1686) unidades del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”** de la marca: Fisher-Price, con el fin de aumentar la cantidad de unidades del producto retomadas en el país.
2. Retomar la unidad completa del producto defectuoso.
3. Remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio: i) los soportes de las medidas adoptadas para contactar a los consumidores, ii) los soportes de las comunicaciones establecidas con los consumidores, iii) el avance de la campaña, esto es, las unidades del producto recuperadas, y iv) las medidas adoptadas frente a los productos retomados. (...)”⁴⁶

DÉCIMO SEXTO: Que **MATTEL COLOMBIA S.A.**, mediante escrito radicado con el número 19-90968-47 del 1 de octubre de 2019⁴⁷, remitió información relacionada con las medidas implementadas con ocasión a la orden administrativa citada en el numeral anterior, señalando lo siguiente:

“(…)

Referencia: Avances dentro de la orden impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con un problema potencial de seguridad que podría involucrar el producto **F-P MECEDORA DE LUJO** de la marca Fisher-Price por parte de **MATTEL COLOMBIA S.A.**

Radicado: 19-90968

(…)

1. Orden impartida

(…)

En virtud de la orden impartida por la SIC, mediante la cual indica que debe reiniciar acciones para contactar a los consumidores que se encuentran en posesión del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”** de la marca Fisher Price, para la retoma de la unidad completa, el domingo 15 de 2019, (Anexo 1.1.1) y el lunes 16 de septiembre de 2019 (1.1.2.), Mattel publicó en el Diario El Tiempo informado de manera directa e inmediata, a través de un medio idóneo de comunicación a los consumidores sobre las medidas correctivas dispuestas para la retoma del producto.

En línea con lo anterior, Mattel emitió a sus distribuidores una comunicación (Anexo 1.1.3) sobre la campaña de seguridad gratuita y con vigencia permanente, para el retiro voluntario de todas las unidades completas del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”** de la marca Fisher Price, debido a los reportes de incidentes ocurridos durante el uso inapropiado del producto o el uso de forma contraria a las advertencias e instrucciones de seguridad, después de que los infantes se dieron vuelta al no estar debidamente asegurados o bajo otras circunstancias.

Así mismo, aun cuando Mattel no le ha distribuido de forma directa ni indirecta dicho producto a Mercado libre Colombia Ltda, tiene conocimiento que dicho portal tiene o ha tenido disponible el producto **“F-P Mecedoras de lujo”** o **“Rock’n Play Sleeper** para los consumidores en Colombia. En tal virtud el lunes 30 de septiembre de 2019, le envió una comunicación

⁴⁵ Obrante a folio 1

⁴⁶ Obrante a folio 389 reverso

⁴⁷ Obrante a folios 393 al 634

"Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos"

(Anexo 1.1.4.) a dicho Portal poniéndolo en conocimiento del retiro de todas las unidades completas de producto "**F-P MECEDORAS DE LUJO**" o "**ROCK'N PLAY SLEEPER**" de la marca Fisher Price.

1.2 Retomar la unidad completa del producto defectuoso

Remitir a la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio:

a) Los soportes de las medidas adoptadas para contactar a los consumidores,

Como ha sido señalado en la sección 1.1.1, y el Anexo 1.1.2. evidencia las dos publicaciones en el Diario El Tiempo, del 15 de septiembre de 2019 y del 16 de septiembre de 2019 en donde Mattel le informa de manera directa e inmediata, a través de un medio idóneo de comunicación a los consumidores (...)

b) Los soportes de las comunicaciones establecidas con los consumidores,

Dentro del Anexo 1.2.1. se adjuntan los correos de los dieciocho consumidores que producto de las medidas adoptadas por Mattel para poner en conocimiento la presente campaña de seguridad, han solicitado reembolso a Mattel por la retoma de la unidad completa del producto:

- Catorce casos ya están cerrados en donde se ha reembolsado el dinero.
- 5 casos están pendientes por que los consumidores suministren sus datos (uno de estos consumidores solicitó de dos productos). El Anexo 1.2.2 de adjunta el detalle de los dieciocho consumidores, en la columna "j" se localiza la cantidad solicitada de "**F-P MECEDORAS DE LUJO**" o "**ROCK'N PLAY SLEEPER**".

c) El avance de la campaña, esto es, las unidades del producto recuperadas,

Actualmente once consumidores han desechado la unidad completa del producto en su totalidad. Al respecto es preciso señalar que una vez se retiran los conectores para ensamble el producto queda inservible.

Por su lado, Mattel ya les hizo entrega a esos once consumidores de un reembolso económico o de un kit con productos Fisher Price, lo anterior, a elección del consumidor.

En el Anexo 1.3.1. se le presenta a la SIC una relación del avance de la campaña en los siguientes términos:

- 9 consumidores confirmaron mediante correo electrónico que ya desecharon el producto y 2 consumidores lo comunicaron vía telefónica, al respecto, cuando se concluyeron las llamadas, se les envió un correo a los consumidores donde se mencionó cual fue el propósito de la llamada para la confirmación.
- María Cristina Ochoa Paris envió el resto del producto al Cedis Colombia por medio de DHL, este producto llegó el 19 de septiembre. (Anexo 1.3.2)
- Adriana Yaneth López Betancourt solicitó recolección a su domicilio del resto del producto, este producto se recolectó el 27 de septiembre (Anexo 1.3.3)
- Marilyn Aragón Aragón enviarán esta semana el producto al Cedis Colombia, mediante una guía prepagada de DHL. (Anexo 1.3.3)

(d) Las medidas adoptadas frente a los productos retomados.

Todas las piezas y unidades del FP Sleeper que le han sido retomadas a Mattel por los consumidores están resguardadas en el Cedis Colombia. Se localizan en una jaula en un área aislada llamada "Recall", Dentro del Anexo 1.4.1. se adjunta imagen.

Mattel procederá a la destrucción de estas piezas y de estas unidades el próximo 11 de octubre de 2019.

2. Declaración

Mattel en pleno conocimiento de las normas respecto a la protección de los consumidores, especialmente respecto de las obligaciones derivadas del Decreto 679 de 2016, le informa a la Autoridad su total disposición de colaborar e implementar las medidas necesarias para salvaguardar la vida, salud y bienestar de los consumidores.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

(...)

3. Anexos

1.1.1. *Publicación del 15 de septiembre de 2019 en el Diario El Tiempo*⁴⁸

1.1.2. *Publicación del 16 de septiembre de 2019 en el Diario El Tiempo*⁴⁹

1.1.3. *Comunicación enviada a los distribuidores de Mattel sobre la campaña de seguridad gratuita y con vigencia permanente, para el retiro voluntario de todas las unidades completas de producto “F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”*⁵⁰

1.1.4. *Comunicación enviada a Mercado Libre sobre la campaña de seguridad gratuita y con vigencia permanente, para el retiro voluntario de todas las unidades completas de producto “F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”*.⁵¹

1.2.1. *Los soportes de las comunicaciones establecidas con los consumidores.*⁵²

1.2.2. *Relación de Excel con el detalle de los dieciocho consumidores.*⁵³

1.3.1. *Confirmación consumidores sobre producto desechado.*⁵⁴

1.3.2. *Guía de María Cristina Ochoa París que envió el resto del producto al Cedis Colombia por medio de DHL.*⁵⁵

1.3.3. *Comunicación con Adriana Yaneth López Betancourt y Marilyn Aragón Aragón sobre retoma de la unidad completa del producto al Cedis Colombia, mediante una guía prepagada de DHL.*⁵⁶

1.4.1. *Unidades del FP Sleeper que le han sido retomadas a Mattel por los consumidores están resguardadas en el Cedis Colombia. Se localizan en una jaula en un área aislada llamada “Recall”.*⁵⁷

DÉCIMO SÉPTIMO: Que una vez revisada la información y documentos allegados con la comunicación antes citada, se destaca que, fueron retomadas un total de catorce (14) unidades del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de las cuales, seis (6) fueron comercializados en el territorio nacional y las restantes, fueron ingresadas al país por los mismos consumidores.

DÉCIMO OCTAVO: Que aunado a lo anterior, esta Dirección encontró necesario hacer seguimiento a la campaña de seguridad del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”** marca Fisher-Price, por lo cual, requirió a **MATTEL COLOMBIA S.A.**, mediante escritos radicados con los números 19-90968-45 y 19-90968-46 del 1 de octubre de 2019⁵⁸, lo siguiente:

(...)

1. *Indicar la información que suministrada a los consumidores en relación con la campaña de retoma del producto “F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER” de la marca Fisher Price (en adelante producto) (aportar las pruebas que sustenten sus afirmaciones)*
2. *Indicar que medidas ha adoptado para contactar a los consumidores a efectos de informar la campaña de retoma del producto (aportar las pruebas que sustenten sus afirmaciones)*
3. *Informar cuáles son los mecanismos y/o canales que ha implementado para informar a los consumidores la campaña de retoma del producto. (aportar las pruebas que sustenten sus afirmaciones)*
4. *Adjuntar la totalidad de las comunicaciones establecidas con los consumidores que se encuentran en posesión del producto, desde el momento en que reinició las acciones para contactarlos indicando: i) el medio utilizado para el efecto y la frecuencia.*

⁴⁸ Obrante a folio 395

⁴⁹ Obrante a folio 396

⁵⁰ Obrante a folios 397 al 414

⁵¹ Obrante a folios 415 al 416

⁵² Obrante a folios 517 al 627

⁵³ Obrante a folios 417 al 418

⁵⁴ Obrante a folios 419 al 516

⁵⁵ Obrante a folios 628 al 629

⁵⁶ Obrante a folios 630 al 632

⁵⁷ Obrante a folios 633 al 634

⁵⁸ Obrante a folios 391 y 392

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

5. *Allegar la relación de unidades del producto retomadas a nivel nacional indicando: i) nombre del consumidor ii) fecha de retoma iii) referencia del producto (aportar las pruebas que sustenten sus afirmaciones)*
6. *Informar las medidas adoptadas frente a los productos retomados (aportar las pruebas que sustenten sus afirmaciones)*
7. *Remitir la relación de peticiones quejas y reclamos (PQR'S) recibidas a la fecha, relacionadas con el producto, en la que se indique la siguiente información: i) fecha de presentación, ii) nombre del quejoso, iii) motivo de la queja y, iv) trámite dado a la misma.”*

DÉCIMO NOVENO: Que para atender el requerimiento antes citado **MATTEL COLOMBIA S.A.**, mediante escrito radicado con el número 19-90968-50 del 11 de octubre de 2019⁵⁹, reiteró lo manifestado en el documento remitido el 1 de octubre de 2019, y aportó nuevamente los documentos allegados en dicha comunicación. En suma, la mencionada sociedad aclaró “(...) *Es importante señalar que Mattel solo ha sido notificada de la orden impuesta bajo el radicado No. 19-90968-39 y 19-090968-40 del 30 de agosto de 2019, que corresponden a documentos exactamente iguales, es decir que no imparten órdenes diferentes (...)*”⁶⁰ e informó lo siguiente:

“(...) *Con motivo de la orden impartida mediante radicados No. 19-90968-45 y 19-090968-46 Mattel procedió a informar a consumidores, distribuidores autorizados y al público en general sobre la retoma del producto completo, sobre el procedimiento completamente gratuito para el consumidor y sobre el bono que se le otorga al consumidor producto de la presente campaña de seguridad.*

Respecto de las pruebas que sustentan esta información, se adjunta al presente memorial los siguientes anexos:

“(...) *A continuación, se presentan los medios, canales y mecanismos que se han adelantado para contactar e informar a los consumidores sobre la campaña de retoma del producto. (...)*”⁶¹

VIGÉSIMO: Que por otra parte, mediante escrito radicado con los números 19-90968-37 y 19-90968-38, esta Dirección requirió a **MERCADOLIBRE COLOMBIA LTDA.**, información relacionada con la campaña de seguridad del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO**” o “**ROCK'N PLAY SLEEPER**”, solicitud que fue atendida por la mencionada sociedad, mediante escrito radicado con el número 19-90968, consecutivos 41, 42 y 43. Sumado a lo anterior, esta Dirección adelantó visita administrativa de inspección al sitio web www.mercadolibre.com.co, recogida en un acta radicada con el número 19-90968-44. Por lo anterior, teniendo en cuenta que en este Despacho cursa una averiguación preliminar relacionada con la mencionada sociedad, distinguida con el número 19-89054, se ordenó el desglose de los documentos antes citados, para que hagan parte de dicho expediente (19-89054), mediante escrito radicado con el número 19-90968-48 del 8 de octubre de 2019⁶².

VIGÉSIMO PRIMERO: Que aunado a lo anterior, mediante escrito radicado con los números 19-90968-9 y 19-90968-10, esta Dirección requirió a la **IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA CHENG S.A.S.**, información relacionada con la campaña de seguridad del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO**” o “**ROCK'N PLAY SLEEPER**”, solicitud que fue atendida por la mencionada sociedad, mediante escrito radicado con el número 19-90968-25. Por lo anterior, teniendo en cuenta que en este Despacho cursa una averiguación preliminar por los mismos hechos que la aquí revisada, y relacionada con la misma sociedad, distinguida con el número 19-89019, se ordenó el desglose de los documentos antes citados, para que hagan parte de dicho expediente (19-89019), mediante escrito radicado con el número 19-90968-49 del 9 de octubre de 2019⁶³.

VIGÉSIMO SEGUNDO: Que del análisis preliminar de la documentación e información recaudada en desarrollo de la presente actuación, relacionada con la actividad desplegada por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, en el marco de la campaña de seguridad del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO**” o “**ROCK'N PLAY SLEEPER**”, de la marca Fischer Price, esta Dirección considera procedente efectuar las siguientes imputaciones:

⁵⁹ Obrante a folios 637 al 812

⁶⁰ Obrante a folio 637

⁶¹ Obrante a folios 637 al 638

⁶² Obrante a folio 635

⁶³ Obrante a folio 636

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

22.1. Imputación fáctica No. 1. Presunta violación de MATTEL COLOMBIA S.A., a lo dispuesto en los artículos 6 de la Ley 1480 de 2011 y 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015⁶⁴, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1.2 y 1.3 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor;

Esta Dirección entrará a verificar si la conducta desplegada por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, productor y comercializador del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”** de la marca Fisher-Price, se ajusta o no, a lo señalado en los artículos 6 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor – y 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1.2 y 1.3 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor, que disponen:

“ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:

1. Derechos:

(...)

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad: **Derecho a que los productos no causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud**, la vida o la integridad de los consumidores.

1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, **así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización**, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.”

(...)

“ARTÍCULO 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. **Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado**, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.

El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:

1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.

2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley.

3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.”

“Artículo 2.2.2.52.6. Medidas respecto de productos despachados o comercializados. El distribuidor o comercializador que haya expendido a los consumidores finales unidades del producto defectuoso **deberá informar directa e inmediatamente a los consumidores acerca de las medidas correctivas dispuestas por el productor o importador y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar, devolver o intervenir los productos.**

Si no se cuenta con registro o bases de datos para contactar directamente a los consumidores, deberá informar de manera clara y legible, a través de un medio idóneo de comunicación, sobre el carácter defectuoso del producto, **las medidas de corrección que sean pertinentes, y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar y devolver los productos.**

La intensidad y frecuencia de la publicación en los medios idóneos de comunicación se deberá hacer de forma proporcional al volumen de ventas del producto, el número de consumidores que lo adquirieron y la forma en que se comercializó el producto. (...)”

(Subrayas y énfasis fuera del texto original)

Sobre el particular, sea lo primero aclarar que, de conformidad con lo señalado en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011, cuando un miembro de la cadena de producción, distribución y comercialización tiene conocimiento de que un bien fabricado (importado), distribuido o comercializado por él, ha producido o puede producir un evento adverso que atente contra la vida, la salud o la integridad de las

⁶⁴ Este Decreto recoge lo dispuesto en el Decreto 679 de 2016.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

personas, debe adoptar medidas que garanticen la seguridad de los consumidores, y que involucren, tanto a los productos no despachados, como a los puestos en circulación.

En este orden de ideas, las medidas adoptadas para garantizar la seguridad de los consumidores que tienen en su poder productos inseguros, abarcan, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015⁶⁵, recoger, aislar, devolver o intervenir el producto. Por lo que, en la comunicación radicada bajo el No. 19-90968-0 del 17 de abril de 2019, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, señala, sobre las medidas procedentes en el marco de la campaña de seguridad del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO**” o “**ROCK’N PLAY SLEEPER**”, entre otras cosas, lo siguiente:

“Mattel le pide a los padres o cuidadores que actualmente usan el F-P MECEDORAS DE LUJO con su bebé que dejen de usar el producto de inmediato y se comuniquen con Mattel para información sobre el procedimiento de retoma del bien y la devolución del precio pagado: los consumidores pueden visitar Fisher-Price Safety.com para obtener información o visitar www.service.mattel.com y hacer clic en “Alertas de seguridad” (Anexo No. 7.1)⁶⁶ (...)”⁶⁷ (Subrayas y negrilla fuera del texto original)

No obstante lo anterior, revisada la información y documentos allegados por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, el 7 de junio de 2019⁶⁸, se evidencia que la mencionada sociedad remite copia de siete (7) comunicaciones enviadas a consumidores y relacionadas con mecedoras Rock’n Play marca Fisher Price, referencias **CMP78**, **CHN19**, **FTX92**, **CMP97**, **CHN28**, en las que informa, entre otras cosas, lo siguiente:

- a) Comunicaciones identificadas con los números C.S. 094-19 y C.S. 080-19⁶⁹. Las Comunicaciones están dirigidas a consumidores diferentes pero informan lo siguiente:

“(…)

***En atención a su solicitud de garantía**, queremos informarle que en razón a que el producto comprado por usted con código: **CMP78 Fisher-Price® Sweet Surroundings Deluxe Newborn Rock’n play™** **ya no cumple con sus funciones**, le ha sido autorizado en el presente bono, para ser redimido como un reembolso económico, el cual se depositará, en su cuenta bancaria en un lapso de 30 días hábiles, considerando el plazo a partir del **arribo del par de conexiones de su producto en nuestras oficinas**.*

Por favor, tenga en cuenta las siguientes condiciones:

*1. El valor autorizado para este bono es equivalente en dólares norteamericanos al valor del producto que nos reportó como dañado, es decir un monto de **treientos ochenta y nueve mil novecientos pesos colombianos. (\$389.900 pesos colombianos)** que se depositará en su cuenta bancaria en un lapso de 30 días hábiles, considerando el plazo a partir del **18 de mayo de 2019** (...)” (Subrayas fuera del texto original).*

- b) Comunicaciones identificadas con los números C.S. 045-19 y C.S. 096-19.⁷⁰ Las Comunicaciones están dirigidas a consumidores diferentes pero informan lo siguiente:

“(…)

Por favor, tenga en cuenta las siguientes condiciones:

“(…)

*2. Por el momento Mattel **no es necesaria la devolución del producto** sin embargo se le pide que lo resguarde al menos 6 meses, ya que nuestra área de calidad podría requerirlo. (...)” (Subrayas y negrilla fuera del texto original).*

- c) Comunicación identificada con el número C.S. 053-19⁷¹:

“(…)

Por favor, tenga en cuenta las siguientes condiciones:

“(…)

⁶⁵ Este capítulo recoge lo dispuesto en el Decreto 679 de 2016.

⁶⁶ Obrante a folios 26 al 27

⁶⁷ Obrante a Folio 7.

⁶⁸ Identificada con número de radicación: 19-090968-00006-0000

⁶⁹ Obrante a folios 45 y 47.

⁷⁰ Obrantes a folios 46 y 51.

⁷¹ Obrante a folio 48.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

*Presentarse en el punto de venta con esta carta, su documento de identidad y **las 2 conexiones que le solicitamos en un correo previo**, para hacer el cambio, en caso de no presentar a la tienda Mattel **con las 2 conexiones**, lamentablemente no se podrá llevar a cabo ninguna operación de canje o cambio de producto. (...)* (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

- d) Comunicaciones identificadas con los números C.S. 038-19 y C.S. 041-19⁷². Las Comunicaciones están dirigidas a consumidores diferentes pero informan lo siguiente:

*(...)
Por favor, tenga en cuenta las siguientes condiciones:
(...)*

3. Usted tiene como plazo máximo hasta el día 25 de mayo del año 2019, para hacer efectiva esta reclamación, pasada esta fecha la garantía caducará. (...) (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Ahora bien, al revisar las comunicaciones antes citadas se advierte que, al parecer, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, no informó a los consumidores sobre el riesgo asociado al producto y, más bien, dio a entender que las medidas adoptadas obedecían a una extensión de garantía que, además, tenía un límite temporal, transcurrido el cual, caducaba el ofrecimiento. En otras palabras, si el consumidor no intervenía el producto para extraer las piezas solicitadas por la mencionada sociedad en el plazo establecido para el efecto (aproximadamente un mes), debía conservarlo, aun tratándose de un producto inseguro.

Así las cosas, considera esta Dirección que la información suministrada por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, a los consumidores, concretamente, en relación con la génesis de la campaña de seguridad, atribuida a una pérdida de funcionalidad del producto **“MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”** de la marca Fisher Price, así como, la aparente ausencia de información sobre el riesgo asociado a dicho bien, y las razones por las cuales procedía su recuperación, pudo haber transmitido un mensaje de tranquilidad a las personas que se encontraban en posesión del producto, generando, por tanto, que los consumidores prefirieran conservarlo, quedando expuestos a los riesgos derivados de su utilización.

En la misma línea, el numeral 1.3 del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, contempla entre los derechos de los consumidores, el derecho a recibir información, en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:
(...)

1.3. Derecho a recibir información: *Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, **así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización**, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.* (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Sobre el particular, resulta pertinente destacar que, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, señaló en el reporte de retiro voluntario⁷³, que además, coincide con la información publicada el 12 de abril de 2019, por la Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor de los Estados Unidos de Norte América (CPSC por sus siglas en inglés), que el riesgo asociado al producto **“MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”** de la marca Fisher Price, es el que se transcribe a continuación; y que al parecer, no hace parte de las comunicaciones remitidas por la mencionada sociedad a los consumidores:

“Riesgo:
Han ocurrido muertes de bebés en las mecedoras Rock 'n Play, después de que los bebés se voltearan de estar de espaldas hasta quedar sobre el estómago o de costado, sin estar sujetos, o bajo otras circunstancias.”

⁷² Obrantes a folios 49 y 52.

⁷³ Identificada con número de radicación: 19-090968-00000-0000

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

Aunado a lo anterior, advierte este Despacho que **MATTEL COLOMBIA S.A.**, además de haber indicado que las medidas adoptadas respecto del producto **“MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, obedecían a una pérdida de funcionalidad, al parecer, dio a entender a los consumidores, que las mismas: i) hacían parte de una extensión de garantía, y ii) que dicho ofrecimiento caducaba, transcurrido aproximadamente un mes.

En este orden de ideas, a la luz de lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, sobre las obligaciones de los productores, que corresponden a:

“ARTÍCULO 6o. CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias.” (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Advierte esta Dirección que la actuación desplegada por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, una vez conocido el riesgo asociado al producto **“MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price, podría implicar un incumplimiento de la obligación que ostenta en calidad de productor del mencionado bien, pues, la información suministrada a los consumidores en el marco de la campaña de seguridad, parece no aclarar que se trata de medidas adoptadas para evitar que se cause daño a los infantes que utilizan el producto, que el origen de las mismas obedece a muertes de niños reportadas en otros países y que la solución dispuesta por el fabricante es recuperar el producto y devolver el dinero pagado a los consumidores. Lo anterior, podría impedir que las personas entiendan el riesgo que representa mantener el producto en sus hogares y acostar a sus bebés en el mismo; promoviendo el uso de un producto inseguro, destinado a consumidores “muy vulnerables”.

Por consiguiente, evidenciando que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, corresponde a **MATTEL COLOMBIA S.A.**, garantizar la seguridad de los productos que pone a disposición de los consumidores, de manera que, tratándose de bienes que han producido o puedan producir un evento adverso que atente contra la vida e integridad de las personas, debe adoptar medidas apropiadas para prevenir la extensión del daño; medidas que, para el caso concreto y según el fabricante, implican la recuperación del producto que se encuentra en manos de los consumidores. La transmisión de información como la incluida en las comunicaciones referidas en los literales a), b), c) y d) del presente apartado, que al parecer, no aclara a los consumidores el riesgo asociado al producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price y, mas bien, da a entender que se trata de una extensión de garantía, que caduca transcurrido un mes (aproximadamente), y en el marco de la cual, puede simplemente resguardar el bien; podría impedir que las personas dejen de usar el producto inseguro, lo cual, estaría lejos de garantizar la seguridad de los consumidores.

Lo anterior, podría constituir una violación a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, por parte de **MATTEL COLOMBIA S.A.**, por el posible incumplimiento de la obligación de garantizar la seguridad de los productos que pone a disposición de los consumidores, concretamente, porque al parecer, no puso en conocimiento de los usuarios del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price, la existente de la campaña de seguridad relacionada con el mismo y las medidas procedentes para prevenir la extensión del daño.

También, bajo esta óptica, es posible que la ejecución de la campaña de seguridad relacionada con el producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, no siguiera el plan de acción reportado a esta Entidad y que contemplaba, entre otras cosas, la recuperación de los productos ya despachados, pues, las comunicaciones referidas en los literales b) y c) del presente apartado, evidencian que, para acceder a la campaña de seguridad los consumidores podían: i) intervenir el producto y extraer 2 conexiones solicitadas por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, para remitirlas a dicha sociedad; o ii) resguardar el producto por al menos, seis (6) meses.

Sobre el particular, resulta procedente traer a colación lo dispuesto en el artículo 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015, sobre la obligación que ostentan los comercializadores, cuando han puesto a disposición de los consumidores productos inseguros, en el sentido de indicar que, corresponde a los mismos: *“(…) informar directa e inmediatamente a los consumidores acerca de las medidas correctivas dispuestas por el productor o importador y, de ser el caso, los medios dispuestos para recoger, aislar, devolver o intervenir los productos”*.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

En este punto corresponde aclarar que, en el caso bajo estudio, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, actúa como productor y comercializador del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price, pues, además de haberlo importado, ajustándose a la definición de productor consignada en el numeral 9 del artículo 5 del Estatuto del Consumidor, ostenta la propiedad de dos establecimientos de comercio que venden el producto directamente a los consumidores⁷⁴, por lo que, corresponde a dicha sociedad, cumplir las obligaciones señaladas tanto para productores, como para proveedores.

Aclarado lo anterior y advirtiendo que, corresponde a los comercializadores de productos que han sido catalogados inseguros, informar a los consumidores, de manera directa e inmediata, las medidas correctivas dispuestas por el productor, que para el caso concreto, corresponden a:

“(…) A continuación presento el procedimiento de retoma del bien y la devolución del precio pagado:

*(e) Mattel le ha solicitado a los padres y acudientes que actualmente utilizan el F-P MECEDORAS DE LUJO **dejar de usarlo de inmediato y contactar a Mattel para hacer la devolución de los conectores para ensamble.***

*(f) El consumidor debe llamar a la siguiente línea gratuita en Colombia a nivel nacional 01800-710-2069 en donde le contestará un funcionario de servicio al cliente en español, el consumidor también podrá enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: clientes.colombia@mattel.com donde **se le suministrará el paso a paso para la retoma del bien y la devolución del precio pagado.***

(g) El consumidor debe retirar los conectores para ensamble que es un motor de auto rock adjunto, dependiendo de la versión de F-P MECEDORAS DE LUJO que posea. Los conectores para ensamble que deben ser enviadas a Mattel, son las siguientes piezas:

(…)

d) Los conectores para ensamble se retiran mediante los siguientes 3 pasos:

(…)

*(i) Una vez retiradas las piezas, el consumidor podrá hacer el envío de la misma mediante envío por mensajería o currier que Mattel le proporcione al Centro de Distribución de Mattel (en adelante **“CEDI”**) ubicado en Parque Ind. San Carlos Mod. 6 y 7, Km 1.5 Vía Bogotá.*

(j) Para lo anterior, Mattel en el curso de la llamada telefónica tomará los datos del consumidor, la fecha de fabricación y de adquisición del producto y le enviará una guía totalmente gratis para que la empresa de mensajería con la que Mattel suscribirá un convenio, recoja el producto en el domicilio del consumidor. El mismo procedimiento aplicará para los consumidores que se contacten mediante correo electrónico (…)

(k) El consumidor podrá elegir una de las siguientes dos opciones para el reembolso del precio pagado por el F-P MECEDORAS DE LUJO:

(…)

(l) Se deja constancia que los gastos asociados a todo este proceso logístico para la retoma del producto serán cubiertos por Mattel.

3.3. Disposición del producto retirado

*Los productos recogidos a nivel nacional **se almacenarán en el CEDI, allí se aislarán del resto de inventario de Mattel y se identificarán plenamente con nota “para destrucción” con el fin de evitar cualquier salida del producto a circulación.** Adicionalmente, se pondrán en cuarentena para luego proceder a su destrucción.*

(…)

7. Medidas correctivas

*Mattel le pide a los padres o cuidadores que actualmente usan el F-P MECEDORAS DE LUJO con su bebé que **dejen de usar el producto de inmediato y se comuniquen con Mattel para información sobre el procedimiento de retoma del bien** y la devolución del precio pagado: los consumidores pueden visitar Fisher-Price Safety.com para obtener información o*

⁷⁴ Establecimientos denominados “Mattel Colombia SA BIMA” y “Mattel Colombia SA tienda Funza”, identificados con matrícula mercantil número 1305047 y 64874, respectivamente.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

visitar www.service.mattel.com y hacer clic en “Alertas de seguridad” (Anexo No. 7.1)⁷⁵ (...)”
(Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Y advirtiendo que las medidas dispuestas por el productor, en este caso **MATTEL COLOMBIA S.A.**, para prevenir la extensión del daño que podría ocasionar el producto inseguro, en este caso, **“F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price, corresponden a las siguientes:

1. Los consumidores deben dejar de usar el producto de inmediato y contactar a Mattel para hacer la devolución de los conectores para ensamble. Para el efecto, indica el procedimiento que debe realizar el consumidor para extraer dichos elementos del producto.
2. Los consumidores deben dejar de usar el producto de inmediato y comunicarse con Mattel para recibir información sobre el procedimiento de retoma del bien y la devolución del precio pagado.
3. Los productos recogidos a nivel nacional se almacenarán en el CEDI, allí se aislarán del resto de inventario de Mattel y se identificarán plenamente con nota “para destrucción” con el fin de evitar cualquier salida del producto a circulación. Adicionalmente, se pondrán en cuarentena para luego proceder a su destrucción.

Observa este Despacho que, si bien las medidas dispuestas por el productor incluyen la intervención del producto por parte del consumidor y la consecuente remisión de las piezas extraídas; también incluyen la recuperación del bien, sin intervención alguna, y la devolución del precio pagado. No obstante, al parecer, en las comunicaciones remitidas por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, a los usuarios del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”**⁷⁶, de la marca Fisher Price, no se informó sobre esta última alternativa.

En suma, este Despacho advierte que en el plan de acción dispuesto por el productor, este asume la responsabilidad de aislar los productos recogidos, identificarlos plenamente para impedir su salida al mercado y ponerlos en cuarentena para una futura destrucción⁷⁷; sin embargo, entre la información suministrada por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, a los consumidores, se encuentra la indicación de que estos últimos, deben guardar el producto por al menos seis (6) meses, por si llega a ser requerido por el área de calidad de la compañía, información que parece no ajustarse a lo señalado en el plan de acción.

En conclusión, la información suministrada por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, a los consumidores, consignada en las comunicaciones allegadas por la mencionada sociedad, podría constituir una violación a lo dispuesto en el artículo 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015, en los términos antes señalados.

Ahora bien, volviendo a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, es posible que la obligación de intervenir el producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price, asignada a los consumidores, como presupuesto para obtener la devolución del dinero pagado por éste, aún siendo procedentes en términos de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015, podría en el caso particular desvirtuar el objeto de la campaña y lograr un efecto contrario en los consumidores, quienes eventualmente preferirían no hacerse parte de la misma, para evitarse el trabajo de intervenir el producto.

Por todo lo anterior, este Despacho considera que la actuación desplegada por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, productor y comercializador del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO” o “ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price, podría constituir una violación a lo dispuesto en los artículos 6 de la Ley 1480 de 2011 y 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 1.2 y 1.3 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor.

22.2. Imputación fáctica No. 2. Presunta violación a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011:

Esta Dirección entrará a verificar si la exigencia de presentación de factura exigida por la investigada **MATTEL COLOMBIA S.A.**, a los consumidores, se ajusta a lo señalado en el artículo 27

⁷⁵ Obrante a folios 26 al 27

⁷⁶ Obrantes en los folios 45 a 53.

⁷⁷ Obrante a folio 5.

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, que dispone:

“ARTÍCULO 27. CONSTANCIA. *El consumidor tiene derecho a exigir a costa del productor o proveedor constancia de toda operación de consumo que realice. La factura o su equivalente, expedida por cualquier medio físico, electrónico o similares podrá hacer las veces de constancia. Su presentación no será condición para hacer valer los derechos contenidos en esta ley.* (Subrayas y negrilla fuera del texto original).

Lo anterior, toda vez que, revisada la documentación e información remitida por **MATTEL COLOMBIA S.A.**, a los consumidores en el marco de la campaña de seguridad del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price, concretamente, la copia del correo electrónico enviado a un consumidor, en el que le indica:

“Por favor se le solicita que descontinúe el uso del producto inmediatamente, le rogamos nos envíe por este medio la siguiente información para revisar su solicitud:

- Nombre completo.
- Dirección completa incluyendo ciudad y país donde radica.
- Número telefónico con clave.
- **Recibo de compra del producto completo y legible.**
- Imagen del código de barras impreso en el empaque (**esto en caso de que aun cuente con el empaque**).
- Imagen del producto completo.
- Código del producto que consta de 5 dígitos (3 letras mayúsculas + 2 números o 1 letra mayúscula + 4 números) (...)”⁷⁸

Advierte esta Dirección que, **MATTEL COLOMBIA S.A.**, podría estar vulnerando lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, pues al parecer, indicó a algunos consumidores que solicitaron información sobre la campaña de seguridad del producto **“F-P MECEDORAS DE LUJO”** o **“ROCK’N PLAY SLEEPER”**, de la marca Fisher Price, que para acceder a la misma era necesaria la presentación del recibo de compra.

VIGÉSIMO TERCERO: Que las anteriores imputaciones tienen sustento en los siguientes documentos, sin perjuicio de aquellos que se alleguen o aporten dentro de la investigación:

EVIDENCIA DOCUMENTAL		
No.	Descripción	Folios
1	Notificación de un plan de acción en relación con un problema potencial de seguridad que podría involucrar el producto F-P MECEDORA DE LUJO de la marca Fisher-Price remitido por MATTEL COLOMBIA SA., bajo el radicado No.19-090968-00000-0000 del 17 de abril de 2019.	1 al 28
2	Escritos remitidos por MATTEL COLOMBIA SA., informando inconvenientes con la plataforma de seguridad de producto de esta Entidad, radicado bajo los No. 19-90968-00001-0000 y 19-90968-00002-0000 del 29 de abril de 2019.	29 al 35
3	Oficio remitidos por esta Entidad, informando a MATTEL COLOMBIA SA., el paso a paso para el registro en la plataforma de seguridad de producto de esta Entidad, radicado bajo el No.19-090968-00003-0000 del 15 de mayo de 2019.	36 al 37
4	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a MATTEL COLOMBIA SA., radicado bajo los No.19-90968-4-0 y 19-90968-5-0 del 27 de mayo de 2019	38 al 41
5	Complemento de información remitido por MATTEL COLOMBIA SA., radicado bajo el No. 19-090968-00006-00000 del 7 de junio de 2019	42 al 76
6	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo los No.19-89035-0-0 y 19-89035-1-0 del 15 de abril de 2019.	77 al 80
7	Complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-89035-00002-0000 del 25 de abril de 2019.	81 al 110

"Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos"

EVIDENCIA DOCUMENTAL		
No.	Descripción	Folios
8	Complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-089035-00003-0000 del 26 de abril de 2019.	111 al 122
9	Complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-089035-00004-0000 del 8 de mayo de 2019.	123 al 130
10	Complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-89035-00005-0000 del 15 de mayo de 2019.	131 al 164
11	Complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-89035-00006-0000 del 16 de mayo de 2019.	165 al 176
12	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo los No.19-89035-7-0 y 19-89035-8-0 del 15 de julio de 2019.	177 al 178
13	Solicitud de prórroga para entrega de complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-89035-00009-0000 del 18 de julio de 2019.	179 al 207
14	Solicitud de prórroga para entrega de complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-89035-00010-0000 del 18 de julio de 2019.	208 al 209
15	Oficios remitidos por esta Entidad, concediendo la prórroga solicitada por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo los No.19-89035-11-0 y 19-89035-12-0 del 19 de julio de 2019.	210 al 211
16	Solicitud de prórroga para entrega de complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-89035-00013-0000 del 17 de julio de 2019.	212 al 220
17	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo los No.19-89062-0-0 y 19-89062-1-0 del 15 de abril de 2019.	221 al 224
18	Solicitud de prórroga para entrega de complemento de información remitido por ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo el No.19-89062-00002-0000 del 23 de abril de 2019.	225 al 233
19	Oficios remitidos por esta Entidad, concediendo la prórroga solicitada por ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo los No.19-89062-3-0, 19-89062-4-0 y 19-89062-5-0 del 24 de abril de 2019.	234 al 239
20	Complemento de información remitido por ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo el No.19-89062-00006-0000 del 6 de mayo de 2019.	240 al 260
21	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo los No.19-89062-7-0 y 19-89062-8-0 del 15 de julio de 2019.	261 al 262
22	Solicitud de prórroga para entrega de complemento de información remitido por ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo el No.19-89062-00009-0000 del 17 de julio de 2019.	263 al 279
23	Oficios remitidos por esta Entidad, concediendo la prórroga solicitada por ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo los No.19-89062-10-0, 19-89062-11-0 del 18 de julio de 2019.	280 al 281
24	Complemento de información remitido por ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo el No.19-89062-00012-0000 del 31 de julio de 2019.	282 al 288
25	Complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-090968-00007-0000 del 2 de agosto de 2019.	289 al 299
26	Complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-090968-00008-0000 del 2 de agosto de 2019.	300 al 302

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

EVIDENCIA DOCUMENTAL		
No.	Descripción	Folios
27	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo los No.19-90968-11-0 y 19-90968-12-0 del 8 de agosto de 2019.	303 al 304
28	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a ROSALBA MADROÑERO ENRIQUEZ, radicado bajo los No.19-90968-13-0 y 19-90968-14-0 del 8 de agosto de 2019.	305 al 308
29	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a GERALDINE CABRALES CARDENAS, radicado bajo los No.19-90968-15-0 y 19-90968-16-0 del 8 de agosto de 2019.	309 al 312
30	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a VENTAS ONLINE COLOMBIA SAS., radicado bajo los No.19-90968-17-0 y 19-90968-18-0 del 8 de agosto de 2019.	313 al 316
31	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a JUAN CAMILO ALVAREZ MARIN, radicado bajo los No.19-90968-19-0 y 19-90968-20-0 del 8 de agosto de 2019.	317 al 320
32	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a GRUPO AKAES SAS., radicado bajo los No.19-90968-21-0 y 19-90968-22-0 del 8 de agosto de 2019.	321 al 324
33	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a ROBAYO HOLDING INDUSTRIES SAS., radicado bajo los No.19-90968-23-0 y 19-90968-24-0 del 9 de agosto de 2019.	325 al 328
34	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo los No.19-90968-26-0 y 19-90968-27-0 del 12 de agosto de 2019.	329 al 330
35	Complemento de información remitido por JUAN CAMILO ALVAREZ MARIN, radicado bajo el No.19-90968-00028-0000 del 12 de agosto de 2019.	331 al 332
36	Complemento de información remitido por VENTAS ONLINE COLOMBIA SAS., radicado bajo el No.19-090968-00029-0000 del 13 de agosto de 2019.	333 al 336
37	Complemento de información remitido por GRUPO AKAES SAS., radicado bajo el No.19-090968-00030-0000 del 13 de agosto de 2019.	337 al 339
38	Complemento de información remitido por FALABELLA DE COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-090968-00031-0000 del 14 de agosto de 2019.	340 al 350
39	Complemento de información remitido por ALMACENES MAXIMO SAS., radicado bajo el No.19-090968-00032-0000 del 16 de agosto de 2019.	351 al 366
40	Complemento de información remitido por ROBAYO HOLDING INDUSTRIES SAS., radicado bajo el No.19-090968-00033-0000 del 20 de agosto de 2019.	367 al 369
41	Complemento de información remitido por ROSALBA MADROÑERO ENRIQUEZ, radicado bajo el No.19-90968-00034-0000 del 21 de agosto de 2019.	370 al 372
42	Complemento de información remitido por VENTAS ONLINE COLOMBIA SAS., radicado bajo el No.19-90968-00035-0000 del 21 de agosto de 2019.	373 al 376
43	Complemento de información remitido por JUAN CAMILO ALVAREZ MARIN, radicado bajo el No.19-090968-00036-0000 del 21 de agosto de 2019.	377 al 378
44	Oficios remitidos por esta Entidad, imponiendo una orden administrativa contra MATTEL COLOMBIA SA., radicado bajo los No.19-90968-39-0 y 19-90968-40-0 del 30 de agosto de 2019.	379 al 390
45	Oficios remitidos por esta Entidad, requiriendo a MATTEL COLOMBIA SA., radicado bajo los No.19-90968-45-0 y 19-90968-46-0 del 1 de octubre de 2019.	391 al 392
46	Complemento de información remitido por MATTEL COLOMBIA SA., radicado bajo el No.19-090968-00047-0000 del 1 de octubre de 2019.	393 al 634

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

EVIDENCIA DOCUMENTAL		
No.	Descripción	Folios
47	Escrito de desglose de documentos por esta Entidad, radicado bajo el No.19-090968-48-0 del 8 de octubre de 2019.	635
48	Escrito de desglose de documentos por esta Entidad, radicado bajo el No.19-090968-49-0 del 9 de octubre de 2019.	636
49	Complemento de información remitido por MATTEL COLOMBIA S.A., radicado bajo el No.19-090968-00050-0000 del 11 de octubre de 2019.	637 al 812

VIGÉSIMO CUARTO: Que en aplicación de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1437 de 2011, esta Dirección encuentra mérito para formular cargos en contra de **MATTEL COLOMBIA S.A.**, identificada con el Nit. 800.251.341-5, por la posible vulneración a las obligaciones que ostenta en calidad productor y comercializador del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO**” o “**ROCK’N PLAY SLEEPER**” de la marca Fisher-Price, contenidas en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, así como, en el artículo 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015. Lo anterior, en concordancia con lo señalado en los numerales 1.2. y 1.3 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor, así como por la posible vulneración a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011.

VIGÉSIMO QUINTO: Que de encontrarse probada la violación a las normas antes citadas por parte de **MATTEL COLOMBIA S.A.**, y de no estar en curso una causal de exoneración de responsabilidad, se le impondrán, a la mencionada sociedad, las sanciones que correspondan, de conformidad con lo previsto en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011, que señala:

“Artículo 61. SANCIONES. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer, previa investigación administrativa, las sanciones previstas en este artículo por inobservancia de las normas contenidas en esta ley, de reglamentos técnicos, de normas de metrología legal, de instrucciones y órdenes que imparta en ejercicio de las facultades que le son atribuidas por esta ley, o por no atender la obligación de remitir información con ocasión de alguno de los regímenes de control de precios:

1. Multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción.
2. Cierre temporal del establecimiento de comercio hasta por 180 días;
3. En caso de reincidencia y atendiendo a la gravedad de las faltas, cierre definitivo del establecimiento de comercio o la orden de retiro definitivo de una página web portal en Internet o del medio de comercio electrónico utilizado;
4. Prohibición temporal o definitiva de producir, distribuir u ofrecer al público determinados productos. El productor podrá solicitar a la autoridad competente, el levantamiento de esta sanción previa la demostración de que ha introducido al proceso de producción las modificaciones que aseguren el cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad;
5. Ordenar la destrucción de un determinado producto, que sea perjudicial para la salud y seguridad de los consumidores.
6. Multas sucesivas hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por inobservancia de órdenes o instrucciones mientras permanezca en rebeldía.

Cuando se compruebe que los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales, socios, propietarios u otras personas naturales han autorizado o ejecutado conductas contrarias a las normas contenidas en la presente ley, se les podrán imponer multas hasta por trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción y la prohibición de ejercer el comercio hasta por cinco (5) años, contados a partir de la ejecutoria de la sanción. (...).”

Del mismo modo y en caso de ser necesario, este Despacho podrá impartir las órdenes a que haya lugar, de conformidad con lo señalado en el numeral 9 del artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, que indica:

“ARTÍCULO 59. FACULTADES ADMINISTRATIVAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Además de la prevista en el capítulo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio tendrá las siguientes facultades administrativas en

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

*materia de protección al consumidor, las cuales ejercerá siempre y cuando no hayan sido asignadas de manera expresa a otra autoridad:
(...)*

9. Ordenar las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores por la violación de normas sobre protección al consumidor.”

VIGÉSIMO SEXTO: Que el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 define que “*En materia procesal, en lo no previsto en esta Ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo (...)*”, motivo por el cual la presente actuación administrativa se regirá por el procedimiento especial establecido en los artículos 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

En mérito de lo expuesto esta Dirección,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: INICIAR investigación administrativa mediante la presente formulación de cargos contra **MATTEL COLOMBIA S.A.**, identificada con Nit. 800.251.341-5, por la posible vulneración a las obligaciones que ostenta en calidad productor y comercializador del producto “**F-P MECEDORAS DE LUJO**” o “**ROCK’N PLAY SLEEPER**” de la marca Fisher-Price, contenidas en el artículo 6 de la Ley 1480 de 2011, así como, en el artículo 2.2.2.52.6 del Decreto 1074 de 2015. Lo anterior, en concordancia con lo señalado en los numerales 1.2. y 1.3 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor, así como por la posible vulneración a lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011.

ARTÍCULO SEGUNDO: CONCEDER a **MATTEL COLOMBIA S.A.**, identificada con Nit. 800.251.341-5, un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir de la notificación del presente acto administrativo, para presentar los descargos, aportar y/o solicitar las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad con lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, documentos que podrá radicar al correo electrónico contactenos@sic.gov.co, informándole que el expediente se encuentra a disposición y puede ser consultado a través de la página www.sic.gov.co, siguiendo el vínculo <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php>, con el fin de que puedan revisar la información recaudada por esta Autoridad.

ARTÍCULO TERCERO: NOTIFICAR personalmente el contenido de esta Resolución a **MATTEL COLOMBIA S.A.**, identificada con Nit. 800.251.341-5, informándole que contra el presente acto administrativo de formulación de cargos no procede recurso alguno de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 47 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO CUARTO: COMUNICAR el contenido de la presente resolución a **MATTEL INC.**, en su casa matriz ubicada en la ciudad de California - Estados Unidos, entregando copia de la misma y advirtiéndole que en su contra no procede ningún recurso.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., 1 de febrero de 2021

La Directora de Investigaciones de Protección al Consumidor,

PAOLA ANDREA PÉREZ BANGUERA

“Por la cual se inicia investigación administrativa mediante formulación de cargos”

NOTIFICAR

Investigada: **MATTEL COLOMBIA S.A**
Identificación: **Nit. 800.251.341-5**
Representante legal: **OSA CARLOS NICOLAS**
Identificación: **P.P AAG190289**
Dirección notificación judicial: **CALLE 123 No. 7 – 07 P 5**
Ciudad: **BOGOTÁ D.C. - CUNDINAMARCA**
E-mail notificación judicial: **Johana.guillen@mattel.com**

COMUNICACIÓN:

Fabricante: **MATTEL INC**
Identificación: **NO IDENTIFICADO**
Dirección: **333 CONTINENTAL BOULEVARD**
Ciudad: **EL SEGUNDO, CALIFORNIA**
País: **ESTADOS UNIDOS**
E-mail: **InfringementNotice@Mattel.com**

Proyectó: MYUM.
Revisó: YAPG.
Aprobó: PAPB.