

REPÚBLICA DE COLOMBIA
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Resolución N° 32863

Ref. Expediente N° SD2025/0038152

Por la cual se decide un recurso de apelación

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL
en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 18 numeral 10° del Decreto
4886 del 23 de Diciembre de 2011,

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución N° 101375 de 2 de diciembre de 2025, la Dirección de Signos Distintivos negó el registro de la Marca **SALUD VIRTUAL** (Mixta), solicitada por la sociedad **MATRIX SOFTWARE LIMITADA**, para distinguir los siguientes productos que hacen parte de la Clasificación Internacional de Niza:

9: Software para instituciones de salud, facturación, historias clínicas, laboratorio, informes.

Lo anterior, por considerar que se encuentra incurso en la causal de irregistrabilidad consagrada en el literal b del artículo 135 de la Decisión 486 de la Comunidad Andina.

Que mediante escrito presentado dentro del término y con el lleno de los requisitos legales, la sociedad **MATRIX SOFTWARE LIMITADA**, interpuso recurso de apelación en contra de la resolución mencionada en el considerando primero, con el objeto de que se revoque la Resolución N° 101375 de 2 de diciembre de 2025, con fundamento en los siguientes argumentos:

“(…) Fundamento mi petición en las siguientes razones: **ERRONEA INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DE LA DOCTRINA**, en especial del artículo 135 literal b) de la Decisión 486 de la Comunidad Andina.

Luego de transcribir doctrina sobre el tema, el Director de Signos Distintivos, transcribe los parámetros de interpretación para negar el registro marcario cuando los signos que se presenten carezcan de distintividad, así, refiere la doctrina citada frente a la distintividad para el registro, lo que sigue:

“(…) la distintividad de un marca -además de ser su característica esencial- tiene como objeto otorgarle identidad a un signo para poder ser diferenciado e individualizado frente a otros. Dicha finalidad, tiene como efecto la posibilidad de que el consumidor pueda establecer claramente, dentro del mercado, cuál es la procedencia empresarial de cada uno de los servicios ofrecidos y como ella, la facultad para adquirirlos de acuerdo con la marca que le represente la maximización de su utilidad. Así, aunque las expresiones pretendidas a registro no designen el servicio mismo o sus características, intrínsecamente no podrían vincular al consumidor/usuario con un origen empresarial determinado, pues, al coincidir con la denominación que define al signo distintivo como tal, carece de la capacidad de generar una percepción como signo distintivo”.

Luego al hacer el cotejo de la doctrina con el caso en estudio, concluye el Director de Signos Distintivos lo siguiente:

Ref. Expediente N° SD2025/0038152

“En este orden de ideas, al contemplar los elementos que integran la marca objeto de análisis, esta Dirección determina que la marca solicitada a registro carece de distintividad extrínseca para identificar productos de la Clase 9, toda vez que está compuesta por términos de uso común usados por los empresarios para identificar productos relacionados de la clase 9, con lo cual, el consumidor al encontrarse con este signo distintivo en el mercado no podría atribuirle un origen empresarial determinado. Sumado a lo anterior, tomando en cuenta que son términos de libre usanza en el comercio, no podría otorgarse un monopolio a un único actor en el mercado, pues coartaría la posibilidad de que terceros interesados en la venta de productos de la clase 9 internacional, puedan hacer usos de dichos vocablos para hacer alusión a las prestaciones que ofrecen en el comercio. Así las cosas, se puede evidenciar que el signo solicitado no cuenta con otros elementos, ortográficos y/o gráficos, que le puedan permitir al público identificar un producto con este signo y al mismo tiempo asociarlo de manera correcta con un origen empresarial.”

Existe errónea interpretación y aplicación de la norma en cita para nuestro caso concreto, como quiera que las apreciaciones efectuadas por el Director de Signos Distintivos son subjetivas y carecen de argumento jurídico, de suerte que, al efectuar la lectura de la Decisión 486 de la Comunidad Andina, se constata que la valoración de la carencia de distintividad debe ser por efecto de comparación, hecho que no se ha efectuado en el presente asunto toda vez que no existió oposición a la marca.

El elemento configurativo de la marca "salud virtual" la constituye un caduceo dentro de un botón, además este botón y su caduceo interno se basaron en la marca que ya hemos usado por más de diez (10) años, después que nos fuera concedida la marca salud virtual (Mixta) por la Resolución No. 20668 del 27 de Abril del 2015. Además la letra que utiliza la marca solicitada es muy similar a la que nos concedieron en el año 2015 y con la que están familiarizados nuestros clientes.

El color azul que se usó hace 10 años, no se usó en esta ocasión, porque a veces se necesita contrastar bien las letras, dependiendo de su fondo, esto ya que esta marca mixta se usa para ser visualizada en equipos de cómputo, y algunas personas prefieren fondo negro para descansar la vista; en cuanto al material impreso de Matrix Software, seguimos usando el mismo color azul de hace más de 10 años.

En cuanto a los vocablos: salud virtual, no estamos pidiendo que sean patentados ni algo similar; simplemente necesitamos que nuestro software para instituciones de salud que la empresa Matrix Software ha comercializado por más de 10 años, “Salud Virtual” sea diferenciado de los demás software para el mismo propósito.

Y como prueba que no tenemos ninguna ventaja competitiva sobre los demás empresas, está el Certificado de Registro No. 695165 de hace 5 años, por el cual la SIC, Concedió la marca mixta: Click Vital Salud Virtual, sin que Matrix Software pusiera ninguna oposición.

No se pasa inadvertido, que aun siendo sencillo el logo puesto a consideración de la superintendencia esto no es suficiente para la negativa de la inscripción, ya que todo lo contrario a lo expuesto en la resolución fustigada, este permite su identificación sin que exista posibilidad de confusión por la utilización de elementos de identificación complejos.

Ref. Expediente N° SD2025/0038152

También se debe recordar que existen muchas marcas cuyos logos son "sencillos", entre ellas: el tiempo, Sony, Lenovo, Acer, Asus, Epson, Toshiba, etc. Y también existen muchas marcas que forman frases con términos de libre usanza en el comercio, como, por ejemplo: Electronic Arts, General Electric, Capital Group, Computer Associates, Sales Force, etc (...)"

Que para resolver el recurso de apelación interpuesto, según el artículo 80 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es preciso resolver *"todas las peticiones que hayan sido oportunamente planteadas y las que surjan con motivo del recurso"*.

1. CAUSAL DE IRREGISTRABILIDAD EN ESTUDIO: DISTINTIVIDAD

Literal b) del artículo 135 de la Decisión 486

"No podrán registrarse como marcas los signos que:

b) carezcan de distintividad".

La norma

El Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina ha definido la distintividad como *"la capacidad que tiene un signo para individualizar, identificar y diferenciar en el mercado los productos o servicios, haciendo posible que el consumidor o usuario los seleccione. Es considerada como característica esencial que debe reunir todo signo para ser registrado como marca y constituye el presupuesto indispensable para que ésta cumpla su función de indicar el origen empresarial y, en su caso incluso, la calidad del producto o servicio, sin causar riesgo de confusión y/o asociación en el público consumidor"*¹.

Asimismo, ha expuesto que *"la distintividad tiene un doble aspecto: i) distintividad intrínseca, mediante la cual se determina la capacidad que debe tener el signo para distinguir productos o servicios en el mercado y ii) distintividad extrínseca, por la cual se determina la capacidad del signo para diferenciarse de otros signos en el mercado"*².

Ahora bien, es de advertir que un signo puede ser inherentemente distintivo. Es decir, puede gozar de distintividad ab initio, o puede haberla adquirido mediante el uso, de manera sobrevenida, desarrollando una distintividad adquirida.

Al respecto, el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina precisó *"para que opere la figura de la distintividad adquirida, debe determinar, en primer lugar, el uso constante, real y efectivo del signo y, en segundo lugar, si ese uso constante, real y efectivo genera la distintividad del signo. Al proceder al análisis deben tomarse en cuenta aspectos como el grado de distintividad del signo en relación con los productos o servicios que pretende amparar, el mercado relevante, la capacidad del consumidor medio de identificar el origen empresarial del producto correspondiente o, de ser el caso, el grado de atención del público consumidor pertinente"*³.

¹ Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, Proceso N° 242-IP-2015.

² Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, Proceso N° 89-IP-2021.

³ Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, Proceso N° 89-IP-2021.

Ref. Expediente N° SD2025/0038152

2. NATURALEZA Y DESCRIPCIÓN del signo bajo estudio

Naturaleza y descripción del signo solicitado



El signo solicitado en registro es de naturaleza mixta conformado en su elemento nominativo por las expresiones **SALUD VIRTUAL** y su elemento gráfico está dado por una *Vara de Esculapio* con alas y dos serpientes en blanco y negro.

3. CASO CONCRETO

Ha recalcado el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina que uno de los requisitos para que un signo pueda ser registrado como marca es que este cuente con distintividad; la distintividad es la capacidad que tiene un signo para identificar productos o servicios en el mercado, así como su capacidad para diferenciarse de otros signos en el mercado. De acuerdo con lo anterior, encontramos que la distintividad es estudiada en un doble aspecto:

- Distintividad intrínseca: mediante la cual se determina la capacidad que tiene el signo para distinguir productos o servicios en el mercado.
- Distintividad extrínseca: mediante la cual se determina la capacidad que tiene el signo para diferenciarse de otros en el mercado.

Cuando el artículo 135 de la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina incluye la carencia de distintividad como causal absoluta de irregistrabilidad, se refiere ésta a la distintividad intrínseca, mas no a la distintividad extrínseca. Al respecto, el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina se ha pronunciado:

“La falta de distintividad intrínseca está contemplada en el Literal b) del Artículo 135 de la Decisión 486, en dicho artículo se exige que no podrán registrarse como marcas los signos que carezcan de distintividad, refiriéndose esta causal a la falta de distintividad intrínseca”⁴.

Para determinar si el signo solicitado se encuentra inmerso en la causal de irregistrabilidad establecida por la norma supranacional es preciso tomar en consideración todos los elementos constitutivos del signo solicitado registro. En efecto, un signo ostenta distintividad en la medida en que les permita a los consumidores identificar un servicio y atribuirles un origen empresarial; de igual forma, el carácter

⁴ Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina. Interpretación Prejudicial. Proceso 72-IP-2020.

Ref. Expediente N° SD2025/0038152

distintivo debe apreciarse, por una parte, teniendo en cuenta los productos y servicios para los cuales se quiere usar y, por otra, teniendo en cuenta la precepción que el signo genera en el público consumidor.

Frente a la distintividad, como elemento de la esencia de los signos distintivos, la Superintendencia de Industria y Comercio ha manifestado que:

“(...) la distintividad de un marca -además de ser su característica esencial- tiene como objeto otorgarle identidad a un signo para poder ser diferenciado e individualizado frente a otros. Dicha finalidad, tiene como efecto la posibilidad de que el consumidor pueda establecer claramente, dentro del mercado, cuál es la procedencia empresarial de cada uno de los servicios ofrecidos y como ella, la facultad para adquirirlos de acuerdo con la marca que le represente la maximización de su utilidad. Así, aunque las expresiones pretendidas a registro no designen el servicio mismo o sus características, intrínsecamente no podrían vincular al consumidor/usuario con un origen empresarial determinado, pues, al coincidir con la denominación que define al signo distintivo como tal, carece de la capacidad de generar una percepción como signo distintivo ”.⁵

En el caso que nos ocupa, compete a esta Dirección determinar si el signo solicitado a registro **SALUD VIRTUAL**, resulta apto para identificar los servicios solicitados, o si, por el contrario, se encuentra incurso en la causal traída a colación

Este Despacho considera que el signo solicitado a registro **SALUD VIRTUAL**, no resulta distintivo en Clase 9, por las razones siguientes:

En virtud de los antecedentes jurisprudenciales citados, el signo solicitado **SALUD VIRTUAL** de naturaleza mixta carece de fuerza distintiva intrínseca necesaria, toda vez que el consumidor al encontrarse con la marca no identificaría el producto específico y al mismo tiempo tampoco lo asociaría de manera fehaciente con un determinado origen empresarial, toda vez que está conformado por expresiones que consisten en una forma o modalidad en que puede encontrarse el producto (*Software as a Product*) estrechamente relacionado con los productos que se pretenden comercializar (*Software para instituciones de salud, facturación, historias clínicas, laboratorio, informes*).

Así las cosas, la salud virtual puede considerarse principalmente como una forma de llamar a la *telemedicina*:

“más que una simple videollamada con un médico, se trata de un sistema integral de atención sanitaria que utiliza tecnologías de comunicación para conectar pacientes y profesionales de la salud, eliminando las barreras geográficas y temporales que tradicionalmente han limitado el acceso a servicios médicos de calidad.

Este sistema abarca desde consultas virtuales en tiempo real hasta el monitoreo remoto de pacientes crónicos, pasando por la transmisión de datos médicos entre profesionales y la educación sanitaria a distancia. Para Diana, significó “poder acceder a una pediatra especialista en inmunología desde

⁵ COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Superintendencia de Industria y Comercio. Ref. Expediente No. 08-99314. Por medio del cual se resuelve un recurso de apelación. Signo Distintivo: GANAS PORQUE GANAS, Titular: Asociación Gremial de Instituciones Financieras.

Ref. Expediente N° SD2025/0038152

la comodidad de mi hogar, sin exponerme a los riesgos del transporte público mientras estaba embarazada”.

*Los **equipos de telemedicina** modernos incluyen desde dispositivos básicos como smartphones y computadoras hasta sistemas más sofisticados de monitoreo remoto, cámaras de alta resolución para dermatología digital y dispositivos portátiles de diagnóstico que permiten mediciones precisas de signos vitales.”*
⁶(Negrilla en texto).

Cabe mencionar que de esta estrecha relación entre “SALUD VITUAL” y los productos de *Software* relacionados con historias clínicas e informes de laboratorio resulta imposible no vincular un concepto con el otro. En concordancia con lo anterior **la ausencia de grafías particulares, así como la falta de colores y figuras en la etiqueta aportada - a diferencia de la Vara de Esculapio (signo de la medicina conocido ampliamente)-** no permiten que el signo pueda identificar el origen empresarial de los productos agrupados en la Clase 09 Internacional solicitada, como lo son el “*Software para instituciones de salud, facturación, historias clínicas, laboratorio, informes*”.

Es decir, la ausencia de **demás** elementos nominativos y gráficos **suficientes** en la etiqueta hacen que la figura de la nube y el tipo de letra no posean fuerza singularizadora pese a que, en principio, resulta un signo mixto.

Si bien es cierto que al solicitante se le reconoció un signo similar en el pasado, es menester de esta Delegatura indicar con relación al argumento expuesto por el recurrente conforme al cual trae a colación casos que, a su juicio, se encuadran en circunstancias similares relacionadas con la concesión de registros anteriores, es pertinente reiterar que, la Administración toma sus decisiones de forma particular e independiente, de acuerdo con las circunstancias especiales de cada asunto y en cumplimiento de la normatividad vigente, hecho por el cual no es preciso remitirnos a trámites diferentes decididos con anterioridad para circunstancias, posiblemente, no análogas⁷.

En efecto, el criterio esgrimido en un caso, no compromete u obliga a la oficina para pronunciarse siempre en el mismo sentido; el que se pronuncie de acuerdo con las particularidades de cada caso no significa que exista inseguridad jurídica, pues es deber de la administración, bajo los principios de autonomía e integralidad, analizar cada caso en concreto, haciendo un completo análisis del signo solicitado, las oposiciones presentadas y la información allegada y con independencia del análisis ya efectuado ya sobre signos idénticos o similares.

Al respecto, el Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina ha señalado que:

“No es regla de aceptación marcaria que en base a signos ya registrados se pretenda objetar en algún momento, el poder discrecional pero no arbitrario de la administración, para aceptar o negar un nuevo signo como marca. Circunstancias distintas y diversas, originadas en los propios hechos, pueden influir o no para que la Oficina Nacional Competente, en un caso determinado, acepte la registrabilidad y en otro la rechace.”⁸.

⁶ Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, 16 de julio de 2025, [Página Web], “Nunca pensé tener un especialista tan cerca”: Telemedicina en Colombia, contada desde quienes ya la usan, Tomado de: <https://educacionvirtual.urosario.edu.co/blog/salud-y-bienestar/telemedicina-en-colombia/>, consultado el 04 de mayo de 2026.

⁷ TJCA, Proceso N° 5-IP-97

⁸ TJCA, Proceso N° 5-IP-97

Ref. Expediente N° SD2025/0038152

Por ello, al tratarse de servicios relacionados estrechamente con la tecnología informática, la expresión **SALUD VIRTUAL** y la figura simple de la *Vara de Esculapio* resulta irregistrable, toda vez que no aporta distintividad alguna al signo.

Por su parte, la no reivindicación de colores y la tipografía que se utiliza en las letras no resulta ser suficiente para permitir al consumidor asociar de forma correcta e inequívoca el producto con un origen empresarial determinado. Por tanto, el signo solicitado a registro carece de la fuerza distintiva intrínseca que es necesaria, toda vez que el consumidor al encontrarse con el signo no identificaría un producto específico ni lo asociaría con un determinado origen empresarial.

Así las cosas, se puede evidenciar que el signo solicitado no cuenta con otros elementos, ortográficos y gráficos suficientes, que le puedan permitir al público identificar un producto con este signo y al mismo tiempo asociarlo de manera correcta con un origen empresarial.

4. CONCLUSIÓN

Según las consideraciones antes expuestas, es procedente confirmar la Resolución N° 101375 de 2 de diciembre de 2025.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1: Confirmar la decisión contenida en la Resolución N° 101375 de 2 de diciembre de 2025 proferida por la Dirección de Signos Distintivos.

ARTÍCULO 2: Notificar a la sociedad **MATRIX SOFTWARE LIMITADA**, parte solicitante, el contenido de la presente Resolución, entregándole copia de ésta y advirtiéndole que contra ella no procede recurso alguno.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., el 5 de mayo de 2026

LA SUPERINTENDENTE DELEGADA PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL,



PILAR MARIA GOYENECHÉ CARVAJAL