

SUPERINDUSTRIA SANCIONA A MOVISTAR POR INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN EL PLAN "PREPAGO TODO EN UNO"

- ***La multa supera los \$370 millones y fue impuesta luego de que se encontrara información insuficiente y publicidad engañosa.***

Bogotá D.C., 21 de julio de 2021. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, impuso una multa de **\$379.763.868 (TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y TRES MIL OCHOSCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS)** a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR)**, luego de que esta Autoridad comprobara que hubo información insuficiente respecto de la vigencia de los beneficios y la capacidad de los servicios gratuitos ofrecidos en las piezas publicitarias del plan "PREPAGO TODO EN UNO", e incurrir en publicidad engañosa en cuanto a la duplicidad de megas ofrecidas en el mencionado plan.

La información comunicada en las piezas publicitarias mediante las cuales se ofreció el plan "PREPAGO TODO EN UNO" que incluía beneficios como:

- Duplicidad de megas por seis (6) meses.
- Uso gratuito de las redes sociales Facebook, Twitter y WhatsApp.
- Una cantidad de segundos a todo operador que depende del valor del plan.
- Minutos ilimitados a todo operador.
- SMS a todo operador.
- SMS ilimitados para enviar entre líneas Movistar;

Los anteriores mensajes indujeron en error, engaño y/o confusión a los usuarios del servicio de la telefonía móvil en la modalidad prepago, al constatarse que el operador:

- En los beneficios ofrecidos en los planes cuya recarga se realiza "mensual", no informó de manera clara que solo tenían una vigencia de 4 semanas, lo que significaba que en la práctica el servicio mensual se prestaba por menos tiempo.
- En los beneficios que ofreció de chat de WhatsApp y de las aplicaciones de Facebook y Twitter de manera gratuita, no informó a los usuarios la capacidad de datos y vigencia determinada para su uso, de modo que fueran claras y completas las condiciones particulares para conservar la característica de gratuidad.
- Frente al anuncio de duplicidad de las megas ofrecidas por seis meses, se exigió al usuario el cumplimiento de un requisito adicional que no fue informado al momento de ofrecer el plan, esto es, que para proceder al aprovisionamiento de las megas debió haber efectuado la portabilidad a través de la página web de MOVISTAR.

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co

Así las cosas, la investigación adelantada permitió demostrar que en este caso el operador indujo en error a los usuarios y/o potenciales clientes que estuvieron expuestos a las piezas publicitarias del plan "PREPAGO TODO EN UNO", al no suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea y que no induzca en error, respecto de elementos esenciales para la adquisición de las recargas acompañadas de los beneficios anunciados, impidiendo que los consumidores tomaran decisiones libres, conscientes e informadas.

De igual forma, se pudo advertir que al omitirse la inclusión de la totalidad de la información esencial para garantizar que las piezas publicitarias fueran comprensibles por sí mismas, la sola publicación de los términos y condiciones en la página web de la sociedad investigada no resulta suficiente, pues si bien es un medio válido para dar información, este resulta complementario sin que supla la obligación del anunciante de incluir toda la información esencial y relevante que eviten generar confusión o engaño.

Contra esta decisión proceden los recursos de reposición y apelación.

*¡Superintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*

PRENSA: Paola Casallas Z. ~ Tel. 3114548534 ~ Mail: lcasallas@sic.gov.co