

## ***SUPERINDUSTRIA SANCIONÓ A MOVISTAR POR PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN PLANES QUE OFRECÍAN SERVICIOS DE NETFLIX Y AMAZON PRIME***

- ***La entidad estableció que en la difusión de las piezas publicitarias de la oferta "NETFLIX Y AMAZON PRIME, INCLUIDO EN PLANES A PARTIR DE \$75.990 Y \$99.990", MOVISTAR omitió información relevante en relación con las condiciones y requisitos adicionales para acceder a estas aplicaciones.***
- ***Adicionalmente el operador de telefonía no entregó información clara y precisa relacionada con el requisito de contar con un correo electrónico específico para la habilitación de los servicios, incumplió con su deber de garantizar las condiciones fijadas en la promoción, y facturó estas aplicaciones, sin contar con la aceptación previa y expresa del usuario.***

**Bogotá D.C., 30 de noviembre de 2022.** La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones, sancionó a **Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC MOVISTAR** con **\$868.000.000** por la emisión de publicidad engañosa al difundir piezas relacionadas con la activación de los servicios de NETFLIX y AMAZON PRIME en planes de \$75.990 y \$99.990.

En desarrollo de la actuación administrativa, la SIC estableció que el operador desconoció el deber de informar de manera oportuna, clara, precisa y suficiente las condiciones de aplicación de las ofertas, de activación y de acceso a los servicios. En efecto, cuando los usuarios deseaban activar los beneficios ofertados, les eran informadas **exigencias adicionales**, que no fueron informadas en las piezas publicitarias, ni al momento del ofrecimiento del plan que incluía este servicio.

Así mismo, se pudo establecer que el operador omitió informar a sus usuarios, de manera clara y precisa, en los términos y condiciones de la oferta asociada a la activación del servicio de AMAZON PRIME, la necesidad de tener un correo electrónico específico para la habilitación de la suscripción, como requisito indispensable para ese efecto.

De otra parte, se acreditó que el operador, pese a haber realizado las ofertas y promociones asociadas a la activación de servicios de streaming de AMAZON PRIME informando que se podría activar la suscripción durante tres (3) meses sin costo, no dio cumplimiento a esa condición específica.



Finalmente, se encontró que MOVISTAR, en algunos casos concretos, cobró estas aplicaciones sin contar con la aceptación previa y expresa de los usuarios dirigida a la activación del servicio.

Contra la decisión procede el recurso de reposición ante la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones y el subsidiario de apelación ante el Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección del Consumidor.

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

