

Por cobros ilegales, Superindustria sanciona a MOVISTAR y le ordena devolver dinero a más de 208 mil usuarios

- ***La Superintendencia de Industria y Comercio, ordenó a MOVISTAR devolver más de \$ 6.000 millones de pesos a 208 MIL USUARIOS de telefonía móvil por haber condicionado el cambio de modalidad de pospago a prepago con el cobro de una suma equivalente a 30 mil pesos a título de recarga inicial. Con esta conducta, MOVISTAR violó gravemente el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).***
- ***Adicionalmente, la Superintendencia impuso la máxima multa establecida en la legislación vigente para las infracciones a los derechos de los consumidores por un valor cercano a los 1.400 millones de pesos.***
- ***La Superindustria logró determinar que la denominada "recarga inicial" por valor de 30 mil pesos fue impuesta a 208 MIL USUARIOS, pese a que, de conformidad con la regulación vigente establecida por la CRC, el trámite de cambio de modalidad de pospago a prepago tiene carácter gratuito.***
- ***La orden de devolución de los dineros cobrados irregularmente a los consumidores, cuya cuantía supera los \$ 6.000 millones de pesos, se constituye en la mayor restitución en dinero ordenada por la Superintendencia a favor de los usuarios de servicios de comunicaciones en Colombia.***
- ***En la decisión administrativa, la Superindustria puntualizó que la imposición irregular de cobros por trámites gratuitos a los usuarios, no puede ser maquillada o disfrazada a través de ofertas comerciales u otros servicios del proveedor, pues ello vulnera el derecho de libre elección de los consumidores.***

Bogotá. Julio 26 de 2016. Mediante Resolución No. 47597 del 25 de julio de 2016, la Delegatura para la Protección del Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, confirmó en segunda instancia la sanción impuesta a **COLOMBIA**

TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. (MOVISTAR), por valor de **mil trescientos setenta y ocho millones novecientos diez mil pesos (\$1.378.910.000.00)** por cobrar a sus usuarios **treinta mil pesos (\$30.000.00)**, por concepto de "recarga inicial" por el cambio de modalidad de sus líneas móviles de pospago a prepago.

Adicionalmente, la Superindustria ordenó a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. (MOVISTAR)**, la devolución o el ajuste de los dineros cobrados a todos los usuarios que fueron objeto del mencionado cobro, que ascienden a **208.274 usuarios**, así como a todos aquellos que con posterioridad a marzo de 2015 hayan sido afectados con dicho cobro ilegal.

El caso en concreto

La Superintendencia de Industria y Comercio, en el curso de una investigación administrativa, conoció quejas de varios usuarios que manifestaron que **MOVISTAR** estaría efectuando cobros por concepto de cambio de modalidad de las líneas móviles de planes pospago a líneas prepago.

Asimismo, en respuesta a un requerimiento efectuado por la Superindustria en el mes de marzo de 2015, el operador manifestó que desde el mes de octubre de 2011, **208.274 usuarios** habrían sido objeto del cobro de la recarga inicial a través de la última factura de su plan pospago, con motivo del cambio de modalidad de su línea móvil a prepago. El trámite al que se hace referencia, de conformidad con la regulación vigente, tiene carácter gratuito y por ende, no puede condicionarse al pago de una suma por concepto de recarga o cualquier otro cargo adicional.

Luego de analizadas las quejas, la respuesta a la que viene de hacerse referencia, así como las pruebas aportadas por la investigada al proceso, se encontró que dentro de la dinámica del proceso de cambio de modalidad, el operador tenía previsto dicho cobro como práctica sistemática y deliberada, aun en contra de la voluntad o las necesidades de sus consumidores.

La sanción

La Superintendencia de Industria y Comercio confirmó en segunda instancia, la multa impuesta a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. (MOVISTAR)**, por valor de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS DIEZ**

MIL PESOS M/CTE (\$1.378.910.000) equivalentes a **DOS MIL SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES (2000 SMMLV)**.

La medida administrativa de devolución del dinero pagado por los consumidores

Además de lo anterior, la Superindustria en ejercicio de sus facultades, consideró necesario ordenar a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP. (MOVISTAR)**, la devolución o el ajuste de los dineros cobrados a todos los usuarios que fueron objeto del mencionado cobro, que ascienden a **208.274 usuarios**, así como a todos aquellos que con posterioridad a marzo de 2015 y hasta que cesó la conducta de la investigada también tuvieron que pagar dicha suma de dinero.

Para el efecto, MOVISTAR deberá, dentro de los siguientes veinte días calendario, elaborar el listado completo de los consumidores que fueron afectados con el cobro irregular de la recarga, el cual deberá ser publicado en el sitio web del operador, así como en las oficinas físicas de atención y en avisos de prensa.

El usuario que se considere afectado por esta conducta y que esté incluido en el listado, podrá optar por reclamar el dinero en efectivo en los centros de Atención al Cliente de MOVISTAR o a través del mecanismo idóneo que escoja el proveedor. En caso de que el consumidor opte por el ajuste, este se deberá materializar en el periodo de facturación inmediatamente siguiente.

La devolución o ajuste deberá efectuarse con la respectiva corrección monetaria, y la sociedad tendrá un (1) año contado a partir de la ejecutoria de la sanción para concluir el proceso.

Una vez cumplida a cabalidad la medida administrativa impuesta, se habrá retornado a los bolsillos de los consumidores una suma superior a los **\$6.000 millones de pesos**, lo que se constituye en la mayor restitución en dinero ordenada por la Superintendencia en favor de los usuarios de servicios de comunicaciones.

No procedencia de recursos

Contra la decisión de segunda instancia de la Superintendencia de Industria y Comercio NO procede ningún recurso.