

SUPERINDUSTRIA SANCIONA A MOVISTAR POR PUBLICIDAD ENGAÑOSA Y POR VULNERAR EL DERECHO DE TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Bogotá D.C., 23 agosto de 2022. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, sancionó a **MOVISTAR**, con una multa de **MIL QUINIENTOS SIETE MILLONES DE PESOS M/L. (\$1.507.000.000)**, por publicidad engañosa en el marco de la campaña "*IlimiDatos - Pasa Gigas Pide y Comparte tus datos con quién quieras*", además por desconocer el derecho que le asiste a los usuarios de terminar sus contratos de prestación de servicios de comunicaciones y por obstaculizar el derecho de los consumidores a presentar sus peticiones, quejas/reclamos y recursos -PQR- .

MOVISTAR cometió infracciones relacionadas con el deber de información y por la emisión de publicidad engañosa dentro de su campaña "*IlimiDatos*" que incluía el servicio "*Pasa Gigas Pide y Comparte tus datos con quién quieras*". En la referida campaña publicitaria, en donde se ofertaban planes por valor de \$99.990, \$75.990 y \$63.868 IVA incluido, se incluyó información que permitía concluir que los usuarios de estos planes podrían compartir datos con líneas receptoras que se encontrarán en cualquier modalidad sin importar si eran pospago o prepago.

Sin embargo, se pudo establecer que el mensaje transmitido en esas piezas indujo en error a los consumidores, pues por el contrario, compartir datos mediante el servicio "*Pasa Gigas Pide y Comparte tus datos con quién quieras*" estaba disponible únicamente entre usuarios pospago. Con ello, se concluyó que las piezas analizadas, generaron falsas expectativas relacionadas con el uso y disfrute, tanto del plan, como del servicio ofrecido.

En efecto, se determinó que **MOVISTAR** omitió información relevante dentro de las piezas publicitarias y sus términos y condiciones, situación que generó confusión en los usuarios que adquirieron planes en modalidad pospago sobre los cuales creían que podían transferir y compartir datos con otras líneas del proveedor de servicios, sin importar si éstas eran pospago o prepago.

Asimismo, luego del análisis de estas piezas publicitarias se observó que **MOVISTAR** no dio el trámite adecuado a las solicitudes de terminación del contrato de los usuarios que se sintieron engañados con esta oferta, y que para otros casos exigía documentos y requisitos no previstos dentro de la regulación para atender este tipo de PQR's. Es decir, que el operador atendió inadecuada y extemporáneamente las solicitudes de terminación del contrato presentadas por usuarios que se vieron



afectados con la campaña "*IlimiDatos - Pasa Gigas Pide y Comparte tus datos con quién quieras*", pues aun cuando los usuarios cumplieron con los términos para dar por terminado el contrato, el proveedor antepuso todo tipo de obstáculos y finalmente tramitó las solicitudes de forma extemporánea, en desconocimiento de la voluntad de los usuarios en ese sentido.

Contra la anterior decisión proceden los recursos de reposición y de apelación.

*iSuperintendencia de Industria y Comercio,
confianza que construye progreso!*

