

SUPERINDUSTRIA SANCIONA A LOS OPERADORES CLARO Y TIGO POR VULNERAR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Bogotá D.C., 24 de mayo de 2022. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol de autoridad nacional de protección al consumidor, impuso multas a los operadores **CLARO** y **TIGO** por **\$2.877.000.000** al vulnerar el régimen de protección al consumidor.

La empresa **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A. (CLARO)** fue sancionada con multa por **MIL QUINIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS (\$1.534.000.000)**, al probarse que el operador emitió publicidad engañosa dentro de las campañas "*¿MIEDO? NI QUE MIS REDES GASTARAN DATOS*" y "*ELIJO DISFRUTAR SIN LÍMITES LO QUE ME GUSTA*". Así mismo, respecto de la segunda de las campañas, se evidenció que el proveedor incluyó cláusulas abusivas que limitaban su responsabilidad y atribuían responsabilidad a las aplicaciones por el consumo de datos del plan del usuario.

Se pudo establecer que el operador no cumplía con la información objetiva señalada dentro de las piezas publicitarias analizadas, pertenecientes a las campañas mencionadas previamente, pues aun cuando se indicó que el uso de las aplicaciones Facebook, WhatsApp, Instagram y Twitter no generaba consumo de datos, por el contrario, el uso de algunas funcionalidades de las aplicaciones – como las de iniciar sesión, hacer llamadas o videollamadas y transmitir en vivo – sí generaba consumo de los datos de los planes móviles de los usuarios.

De esta forma se constató que **CLARO** no cumplió con las cualidades y características del deber de información, y a su turno, con dicha conducta, terminaba por incumplir la promesa promocional que había sido objeto de publicación en sus ofertas divulgadas a través de medios de comunicación.

Además, en el análisis de la campaña denominada "*ELIJO DISFRUTAR SIN LÍMITES LO QUE ME GUSTA*", se pudo establecer que **CLARO** incluyó dentro de los términos y condiciones, cláusulas que le exoneraban de toda responsabilidad relacionada con el consumo de datos por el uso de algunas de las funcionalidades de las aplicaciones objeto de la oferta promocional e inculpaban a la aplicación por el consumo de datos que se configurara del respectivo plan. Así las cosas, se pudo establecer que, para justificar la imposibilidad de cumplir con lo prometido mediante la oferta publicitaria analizada, se valió de cláusulas que lo exoneraban de responsabilidad y trasladaban dicha carga a la aplicación.

CASO TIGO

En este caso, la Superintendencia de Industria y Comercio sancionó al operador **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (TIGO)**, con una multa de **MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y TRES MILLONES DE PESOS (\$1.343.000.000)** por llevar a cabo prácticas que desconocen el derecho de los usuarios de mantener la titularidad de sus líneas móviles.

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

El operador **TIGO** habría:

- Reutilizado y/o reciclado líneas móviles de usuarios sin el lleno de los requisitos regulatorios vigentes.
- Modificado unilateralmente los contratos de prestación de servicios.
- Desatendido los requerimientos de información efectuados en el marco de las averiguaciones preliminares que se adelantaban por dichas infracciones.

Luego del respectivo proceso de investigación realizado por la Delegatura de Protección al Consumidor de la SIC, se pudo establecer que **TIGO** habría optado por realizar cambios en la titularidad de las líneas móviles de sus usuarios en modalidad prepago, sin que antes hubiesen pasado dos meses de inactividad del número de la línea móvil – es decir, sin realizar ni recibir llamadas, sin cursar tráfico de datos, sin enviar ni recibir SMS y, sin hacer recargas, ni tener saldos vigentes – y sin dar previo aviso a los usuarios. De este modo, dispuso libremente de las líneas en modalidad prepago que eran propiedad de sus usuarios, en contravención de las reglas previstas en la regulación vigente.

De otra parte, se pudo establecer que **TIGO** modificó de manera unilateral y sin el consentimiento de algunos de sus usuarios, las condiciones contractuales inicialmente pactadas en sus planes denominados: *Internet Móvil Tigo Control, Arma Tu plan y Tigo Control Corporativo 4*, a los planes *Pospago 5.11, Pospago 5.2 y Pospago 5.3*, amparado en un presunto cambio tecnológico al interior de la compañía. La conducta reprochada, no solo consistió en una modificación unilateral no permitida por la regulación vigente, sino que tuvo como consecuencia el desmejoramiento de las condiciones de servicio pactadas con los usuarios.

Finalmente, se encontró que **TIGO** no atendió integralmente los requerimientos de información realizados en desarrollo de las averiguaciones preliminares para analizar la materialización de las conductas que fueron objeto de investigación.

Contra las anteriores decisiones proceden los recursos de reposición y de apelación.

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

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