

SUPERINDUSTRIA SANCIONA A CLARO POR PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN CAMPAÑA DE TARIFA SOCIAL DE INTERNET FIJO PARA ESTRATOS 1 Y 2

Bogotá D.C., 16 de agosto 2022. La Superintendencia de Industria y Comercio, en su rol como autoridad nacional de protección al consumidor, sancionó a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO)** con una multa de **DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES DE PESOS (\$2.463.000.000)** luego de que se comprobara que incurrió en publicidad engañosa, pues indujo en error, engaño y/o confusión a los usuarios, al difundir información incompleta e inexacta sobre las condiciones de acceso al servicio de internet fijo con tarifa social.

En efecto, se pudo establecer que el operador no cumplía con la obligación de divulgar la información de la oferta, como:

- Estaba dirigida a ciudadanos de estratos 1 y 2 y a beneficiarios de la Ley 1699 de 2013 (pensionados de la Fuerza Pública con discapacidad y los sobrevivientes de integrantes de las Fuerzas militares o Policía Nacional, fallecidos por hechos o actos ocurridos por causa y razón del servicio, por acción directa del enemigo o en combate).
- Solamente está dirigida a usuarios nuevos, es decir, que el titular y los miembros de su núcleo familiar no hubieran contado con servicio de internet fijo dentro de los 6 meses anteriores.
- Que las tarifas fijas del servicio de internet fijo correspondían a \$8.613 (estrato 1) y \$19.074 (estrato 2).

Con la omisión de la información se indujo en error a la ciudadanía, pues no difundió información esencial y determinante para que los usuarios contaran con los elementos de juicio suficientes para tomar una decisión de consumo razonable.

De otra parte, la Superintendencia de Industria y Comercio a partir del análisis de las evidencias, pudo establecer que **CLARO** estaba condicionando el acceso de las tarifas sociales a la suscripción de contratos empaquetados, circunstancia que terminaba por confundir a los potenciales beneficiarios del servicio de internet fijo con tarifas sociales, pues al no ofrecerlo de manera individual – tal cual lo garantizan los contratos de aporte firmados entre el MinTIC y CLARO - se indujo en error, engaño y/o confusión a los ciudadanos que pretendían adquirir este servicio en las condiciones ya planteadas.

Contra la decisión 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