

Por constituir publicidad engañosa, Superindustria ordena a TIGO suspender la difusión de la campaña publicitaria de telefonía móvil “LA PRIMERA RED ILIMITADA DE COLOMBIA”.

- *La Superindustria tuvo conocimiento de la campaña publicitaria de la empresa de servicios de comunicaciones TIGO lanzada a medios el 18 de septiembre de 2018, en la que anuncia planes ilimitados para el servicio de telefonía móvil (datos, voz y mensajes cortos de texto -sms).*
- *Una vez revisadas las distintas piezas publicitarias difundidas a través de los distintos medios de comunicación, la Superindustria determinó adoptar como medida preventiva para evitar eventuales engaños a los consumidores, la suspensión de la difusión de todas la piezas publicitarias asociadas a la campaña “LA PRIMERA RED ILIMITADA DE COLOMBIA” e “ILIMITADO, con más beneficios”, toda vez que éstas informan que una vez alcanzado un límite en gigabytes predeterminado por la empresa (15 gigabytes y 30 gigabytes), la velocidad de navegación se reducirá a 256 kilobytes por segundo.*
- *De conformidad con lo anterior, la Superindustria determinó que la condición establecida por TIGO (la disminución de la velocidad de navegación a 256 kilobytes por segundo) resulta engañosa al establecer restricciones para un servicio que se anuncia como **ilimitado**, situación que podría generar confusión y falsas expectativas para los consumidores que adquieran dichos planes.*
- *Lo anterior supone que una vez agotado el consumo de datos móviles expresado en Gigabytes, los usuarios empezarán a recibir una velocidad de navegación casi nula o inexistente, hecho que resulta engañoso si la oferta de servicio se anuncia como ILIMITADA.*
- *Además de lo anterior, la Superindustria encontró que las limitaciones establecidas por TIGO son contrarias a la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, que establece que para planes de Internet que se comercializan bajo el eslogan de “ilimitados” solo podrán establecerse condiciones asociadas a (i) la tecnología de la red sobre la cual se presta el servicio (2G, 3G o 4G) o (ii) la velocidad efectiva ofrecida para el plan.*

- *El cumplimiento de la medida administrativa deberá ser acatado por TIGO de manera inmediata dentro de las 24 horas hábiles siguientes una vez conocida la decisión.*

Bogotá D.C., viernes 21 de septiembre de 2018. La Superintendencia de Industria y Comercio, adoptó medida preventiva a través de la Resolución No. 70764 del 21 de septiembre de 2018 dirigida a **COLOMBIA MÓVIL S.A ESP (TIGO)** por anunciar bajo el eslogan de ILIMITADO planes de servicios de telefonía móvil sujetos a la disminución de velocidad de internet una vez alcanzada una capacidad en gigabytes predeterminada por la propia empresa, hecho que constituiría publicidad engañosa.

El caso concreto:

La Superintendencia de Industria y Comercio, luego de conocer la campaña publicitaria emitida por TIGO a través de diversos medios masivos de comunicación del país, realizó una visita de inspección al portal web del proveedor con el fin de conocer los términos y condiciones bajo los cuales el proveedor ofrecía sus planes “ilimitados”.

En esta revisión encontró que el mensaje principal que todas las piezas publicitarias transmiten es que los usuarios disfrutaran del servicio de datos ilimitados, sin embargo, al consultar los términos y condiciones se evidenció que el servicio de Internet móvil contaría con una restricción de velocidad atada al consumo del usuario, puesto que se establece que una vez consumida la capacidad adquirida -15 GB o 30 GB según el caso- se podría continuar navegar a tan sólo 256 Kbps.

Lo anterior desconocería lo establecido en la regulación sectorial, puesto que las dos únicas restricciones establecidas de forma expresa por la Comisión de Regulación de Comunicaciones frente a la publicidad de planes ilimitados de Internet son (i) la tecnología empleada y (ii) la velocidad efectiva para el plan.

Cabe señalar que las limitaciones inherentes a la tecnología empleada hacen referencia a las características propias de navegación en redes 2G, 3G y 4G y; la velocidad efectiva del plan no aplica para este tipo de ofrecimientos, comoquiera que en servicios móviles éste se realiza en torno a la capacidad y no a la velocidad; razón por la cual, ninguna de estas dos restricciones aplica para los ofrecimientos efectuados por TIGO.

La medida preventiva se establece con el fin de suspender y/o hacer cesar el ofrecimiento de datos ilimitados con restricciones no previstas en el artículo 2.1.3.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, evitando así inducir engaño a los consumidores.

Procedencia de recursos

Contra la medida administrativa no procede recurso alguno.

***Superintendencia de Industria y Comercio,
¡Valoramos lo que tú valoras!***

COMUNICADO DE PRENSA

